



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL DE LA I.E “SAN  
FERNANDO”-CHALACO-PROVINCIA DE  
MORROPÓN-PIURA 2017.**

TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA  
EN PSICOLOGIA

AUTORA:

Bach: GARCÍA MEJÍA ANAIS DEL PILAR

ASESOR:

Mgtr. SERGIO 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

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación se lo dedico a Dios, por permitirme llegar a la culminación de mi meta.

A mi madre por la persona que me acompaño a lo largo de mi vida en mi formación estudiantil y de mi vida. A mi padre quien con sus consejos ha sabido guiarme para culminar mi carrera profesional.

A mi hermana que hoy se ha convertido en mi motor para día a día seguir luchando.

A mis profesores muchas gracias por el esfuerzo, la dedicación y sabiduría que me han transmitido a lo largo del desarrollo de mi formación profesional

Anais García Mejía

## **AGRADECIMIENTO**

Deseo expresar mi más profundo agradecimiento a Dios, por ser fuerza y motor en mi vida.

A mis padres, Wilmer y Tempora, que me enseñaron el valor de la responsabilidad la constancia y la importancia del saber; por toda la paciencia, confianza, amor, dedicación y soporte que me brindaron, asimismo por motivarme a seguir adelante a través de su ejemplo y fueron ellos quienes me alentaron en los momentos difíciles con su apoyo emocional, intelectual y económico, han hecho posible la realización de esta tesis, cumpliendo así uno de los objetivos más grandes para mí.

Anais García Mejía

## **RESUMEN**

Se realizó un estudio con la finalidad de conocer: ¿Cuál es el nivel de clima laboral en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017? La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el Nivel de Clima Laboral en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017, Se trata de un estudio de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo .La población estuvo conformada por 34 trabajadores de la I.E antes mencionada, dicha investigación tiene un diseño no experimental de corte transeccional , ya que recolecta los datos en un solo momento en un tiempo único .Para ello se utilizó el cuestionario de Clima Laboral de Sonia Palma (2004) y al ser procesados los resultados se encontró que el Nivel de Clima Laboral es Favorable con un 38%, siendo el mismo la percepción que está determinada por los vínculos que tiene el trabajador y las actividades que realiza respecto al ambiente donde trabaja.

**Palabras Claves:** Clima Laboral- Adultez

## **ABSTRACT**

A study was carried out with the aim of finding out: What is the level of work climate in the staff of the "San Fernando" E.I. - Chalaco - Province of Morropón - Piura 2017? The general objective of this research was to determine the Level of Working Climate in the personnel of the "San Fernando" E.I. - Chalaco - Morropón Province - Piura 2017. The population was made up of 34 workers of the E.I. mentioned above, this research has a non-experimental design of transectional cut, since it collects the data in a single moment in a single time.....For this purpose, the Sonia Palma Work Climate questionnaire (2004) was used and when the results were processed, it was found that the Work Climate Level is Favorable with 38%, being the same the perception that is determined by the links that the worker has and the activities that he carries out with respect to the environment where he works.

Keywords: Work Climate – Adulthood

## INDICE DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
INDICE DE CONTENIDO .....	vii
INDICE DE TABLAS .....	viii
INDICE DE FIGURAS.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	6
III. HIPÓTESIS.....	64
IV. METODOLOGÍA .....	65
4.1 Diseño de la investigación .....	65
4.2 Población y Muestra.....	65
4.3 Definición y Operacionalización de la Variable .....	65
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	67
4.5. Plan de Análisis.....	71
4.6. Matriz de consistencia.....	72
4.7. Principios éticos .....	75
V. RESULTADOS.....	76
5.1. Resultados .....	76
5.2. Análisis de resultados.....	82
VI. CONCLUSIONES .....	87
Aspectos Complementarios.....	88
Referencias Bibliográficas .....	89
Anexos .....	95

## INDICE DE TABLAS

Tabla I nivel de clima laboral en el personal de la I.E. “San Fernando ” – Chalaco – Provincia de Morropon – Piura 2017.....	76
Tabla II nivel de clima laboral en el factor de realización personal en el personal de la I.E. “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropon – Piura 2017. ....	77
Tabla III nivel de clima laboral en el factor de involucramiento laboral en el personal de la I.E. “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropon – Piura 2017.....	78
Tabla IV nivel de clima laboral en el factor condiciones laborales , en el personal de la I.E. “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropon – Piura 2017 .....	79
Tabla V nivel de clima laboral en el factor comunicación, del personal de la I.E. “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropon – Piura 2017.....	80
Tabla VI nivel de clima laboral en el factor supervisión, en el personal de la I.E. “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropon – Piura 2017.....	81

## INDICE DE FIGURAS

Figura 01 nivel de clima laboral en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropon – Piura 2017.....	76
Figura 02 nivel de clima laboral en el factor de realización personal en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropon – Piura 2017. ....	77
Figura 03 nivel de clima laboral en el factor involucramiento laboral, del personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropon – Piura 2017. ....	78
Figura 04 nivel de clima laboral en el factor condiciones laborales , en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropon – Piura 2017. ....	79
Figura 05 nivel de clima laboral en el factor comunicación, del personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropon – Piura 2017.....	80
Figura 06 nivel de clima laboral en el factor supervision, en el personal de la I.E “San Fernando” –Chalaco – Provincia de Morropon – Piura 2017.....	81

## **I INTRODUCCIÓN**

En nuestra sociedad actual, existe la necesidad de conocer algunas alternativas o modelos de aprendizaje en las instituciones educativas, para así poder entender, saber, comprender y reconocer como es la interacción dentro de la organización para la cual se brinda el servicio, siendo la comunicación y en general el manejo de información, de vital importancia para lograr el desempeño adecuado dentro de la misma. Además de las capacitaciones debemos formar en cuanto al concepto de bienestar, tanto físico como mental, siendo el desarrollo de cada persona un aspecto importante no sólo para el trabajador sino también para la empresa o entidad, es por ello que se reconoce a una organización como una entidad que pertenece a nuestra sociedad que está formada y representada por personas que tienen propósitos y objetivos en común, siendo el Clima Laboral una característica de suma importancia a tener en cuenta, ya que nos permite hacer una valoración del trabajo cotidiano y ver como este se desarrolla a lo largo del tiempo, influyendo en el estado de ánimo, más específicamente, en el nivel de satisfacción, y en la productividad. Se relaciona con la correcta toma de decisiones de la directiva, el comportamiento de las personas, y la forma de establecer relaciones, interactuando con la organización y los deberes de cada uno en una determinada actividad, Palma S. (2004), manifiesta que el clima laboral es la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo , permite ser un aspecto diagnostico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales,

El factor humano será un punto trascendente en los últimos años porque este ha cobrado importancia a través de la historia con la finalidad de encontrar primeramente un buen desarrollo personal y un buen desempeño laboral. Todo esto está condicionado

por el nivel educativo que les permitirá a los profesionales tener una percepción distinta de su labor, valorar y conocer la problemática dentro de una organización prestando mucha atención al ambiente donde se desarrolla nuestro trabajo.

Debemos reconocer la importancia que tiene la actitud del trabajador frente a su ambiente de labor, puesto que el éxito de una organización dependerá del éxito de sus funciones, las cuales están relacionadas en gran medida de su estado de ánimo y motivación en la actividad que desempeña, todo esto con la finalidad de evitar conflictos laborales producto del bajo desempeño, problemas disciplinarios, entre otras actitudes que le afectan de forma negativa.

Con la investigación titulada Nivel de Clima Laboral en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco provincia de Morropón – Piura 2017, se pretende conocer el nivel de clima laboral buscando que ciertas condiciones dignas y mínimas de trabajo, se den en los centros educativos para lograr un mejor rendimiento y obtener productividad para la institución y como también para el propio trabajador, gozando de un bienestar psicológico y un buen clima laboral, y así desempeñar sus labores sin ningún inconveniente.

Se debe tener en cuenta que el clima laboral a nivel mundial está siendo considerado como el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano ya que los empleados pasan muchas horas de labor y convivencia con estados de ánimo variables, desmotivados, muchas veces están sin ganas de trabajar, es por ello que un estudio realizado por Victoria J. (2012) de Hay Group , a nivel mundial para medir el nivel de compromiso laboral nos manifiesta que más de la tercera parte de los empleados se muestran renuentes e incapaces de dar algo a su organización, por otro lado la lealtad hacia la organización muestra una tendencia baja ubicándose en el 57%.

A nivel nacional el Clima Laboral , es percibido como un ambiente en el cual los empleados tiene cierto grado de disconformidad en cuanto a su centro de trabajo, ya que muchas veces no tienen buenas relaciones con sus compañeros, no perciben la remuneración adecuada y están trabajando a prisa ya que son supervisados constantemente.

Morropón es una provincia de Piura donde existen muchas instituciones educativas en beneficios de los estudiantes, por lo cual es importante conocer el clima laboral que trabaja, ya que esto influye directamente en el proceso de enseñanza – aprendizaje de los estudiantes.

La población de la presente investigación es la Institución educativa “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017, donde se presenta el desconocimiento de clima laboral en el personal de la institución educativa, ya que la población no ha sido evaluada anteriormente.

Por lo expuesto anteriormente resulta de gran interés realizar esta investigación donde se pretende responder a la interrogante ¿Cuál es el nivel de clima laboral en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017?, la cual tendrá como objetivo general: Determinar el nivel de clima laboral en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017, siendo sus objetivos específicos los siguientes:

Determinar el nivel de clima laboral en el factor de Realización Personal , en el Personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017.

Determinar el nivel de clima laboral en el factor de Involucramiento Laboral en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017.

Determinar el nivel de clima laboral en el factor de Condiciones Laborales, en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017.

Determinar el nivel de clima laboral en el factor de Comunicación, en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017.

Determinar el Nivel de clima laboral en el factor de Supervisión en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017.

La presente investigación va a beneficiar a los trabajadores, a las personas profesionales en psicología ya que se va a dar a conocer cuál es el nivel de clima laboral en el personal de la I.E, esto se lograra partiendo de un análisis exhaustivo de algunos factores que intervienen en el clima laboral los cuales muchas veces son los causantes directos de que los trabajadores de las diferentes organizaciones no tengan un buen clima laboral en su centro de trabajo.

Este trabajo de investigación es de vital importancia ya que va a permitir determinar el nivel de clima laboral, el cual muchas veces afecta la vida de las personas tanto a nivel físico como mental. Con esta investigación se pretende diseñar algunas estrategias a través de las cuales el personal de la I.E, va a poder desarrollar para así poder lograr un buen nivel de clima laboral para la institución en la cual brinda sus servicios.

La investigación se trata de un estudio de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo , tiene un diseño no experimental de corte transeccional , ya que recolecta los datos en un solo momento en un tiempo único .Para ello se utilizó el cuestionario de Clima Laboral de Palma S. (2004) y al ser procesados los resultados se encontró que el Nivel de Clima Laboral es Favorable con un 38%, siendo el mismo la percepción que está determinada

por los vínculos que tiene el trabajador y las actividades que realiza respecto al ambiente donde trabaja.

El presente trabajo está estructurado de la siguiente manera, en el capítulo I se encuentra la introducción de la investigación, el planteamiento de problema (incluye la caracterización del problema y el enunciado del problema), los objetivos y la justificación, tipo y nivel de investigación. En el capítulo II está la revisión de la literatura que comprende antecedentes a nivel internacional, nacional y local encontrados en base a nuestro tema de estudio, las bases teóricas y las hipótesis de la investigación. En el capítulo III se encuentran las hipótesis. En el capítulo IV se encuentra la metodología de la investigación que comprende (diseño de la investigación, población y muestra, definición y operacionalización de la variable, técnicas e instrumentos, plan de análisis, matriz de consistencia y principios éticos). En el capítulo V están los resultados, análisis de resultados y la contrastación de hipótesis. El capítulo VI que comprende lo que vendría a ser las conclusiones.

Se concluye con lo que es aspectos complementarios (recomendaciones), referencias bibliográficas y los anexos.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

#### A) Antecedentes a nivel Internacional

Zans A. (2017). “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docente de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el periodo 2016”. La temática abordada en el estudio trata sobre el Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el periodo 2016, con el propósito de describir el Clima Organizacional, identificar el desempeño laboral que existe, y evaluar la relación entre Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. El desarrollo de este estudio se hizo tomando en cuenta el enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo – explicativo. El universo fueron 88 trabajadores y funcionarios, la muestra 59 trabajadores y funcionarios. Se aplicó la metodología, las técnicas e instrumentos necesarios para una adecuada investigación, siguiendo la normativa establecida por la UNAN Managua tipo de trabajo. Los resultados obtenidos indican que el Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, el Mejoramiento del Clima Organizacional indicaría de manera positiva

en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad. Se considera urgente motivar a las autoridades, jefes, responsables de áreas de trabajar en contribuir a lograr un Clima Organizacional, Favorable, Óptimo y alcanzar los niveles de euforia y entusiasmo, excitación y orgullo, además se debe constituir de manera permanente en las consultas, escuchar opiniones y sugerencias de la comunidad universitarias, las cuales se deben canalizar a través de los dirigentes y convertirlas en propuestas en los consejos universitarios, al mismo tiempo elevar el desempeño laboral en la facultad, motivando y generando un ambiente propicio para la productividad, evitar en gran medida la toma de decisiones individuales y fortalecer la toma de decisiones colectivas.

Morales E. (2015).”Medición de clima organizacional en el colegio Cambridge de Huehuetenango”. Este trabajo tiene como objetivo identificar las percepciones de los docentes respecto del clima organizacional en el Colegio Cambridge de Huehuetenango, Guatemala. La población utilizada para la investigación, estuvo conformada específicamente por los colaboradores del área docente del colegio Cambridge de Huehuetenango con un total de 34 empleados, los cuales 17 son de género femenino y 17 de género masculino, comprendidos entre las edades de 18 a 39 años. De acuerdo a los resultados obtenidos se logró determinar que el clima organizacional se encuentra en un nivel aceptable, ya que los colaboradores afirman estar de acuerdo con el ambiente que se respira en la institución; concluyendo

se puede identificar que los docentes del Colegio Cambridge de Huehuetenango perciben el clima organizacional en un nivel alto, ya que a raíz de esta investigación se obtuvo un puntaje de 160.74, según el instrumento aplicado (EDCO), lo cual demuestra que los empleados se encuentran satisfechos con el clima de la empresa.

Contreras F. (2015). "Propuesta de mejora de Clima Laboral en una institución de educación superior". El clima organizacional día con día cobra importancia, ya que a través de diversos estudios se ha determinado que el mismo influye de forma positiva o negativa en la productividad y/o en el servicio que presta una empresa, es por ello que las instituciones de educación superior no pueden dejar de lado el impacto del ambiente laboral en el servicio que prestan los colaboradores a sus usuarios.

Para el presente estudio, se tuvo como objetivo medir el clima organizacional de una institución educación superior y proponer un plan de mejora que permita alcanzar los objetivos estratégicos de la misma.

La población estuvo constituida por 649 colaboradores de la nómina administrativa, de los cuales 335 son mujeres y 314 son hombres, con rango de edad de 18 a 50 años, estado civil 286 casados y 363 solteros, con permanencia en la institución entre 1 a más de 5 años, con nivel de escolaridad de diversificado a maestría.

Para obtener la información se aplicó el cuestionario Clima – E, basado en la teoría de Blake y Mouton, el cual consta de cuarenta elementos,

consistente en frases cortas que describen comportamientos. Se concluyó que el clima organizacional en general es saludable, sin embargo, es necesario emprender acciones tal como implementar un plan de carrera y contar con un sistema de reconocimiento, que conlleven a que el grado de satisfacción se eleve.

Por lo que se recomendó a las autoridades realizar un proceso de comunicación de resultados escalonado, implementar un plan de carrera que brinde la oportunidad de crecer dentro de la organización e implementar un programa de formación en liderazgo que brinde herramientas a los jefes para gestionar de manera adecuada el talento humano.

## **B) Antecedentes a nivel Nacional**

Prado C. (2015). "Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la universidad Cesar Vallejo de Trujillo". El presente trabajo de investigación es un estudio realizado con la finalidad de determinar la relación que existe entre los factores del clima laboral y las competencias del desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la universidad César Vallejo de Trujillo. Se utilizó el diseño correlacional. Se utilizaron los siguientes instrumentos: Escala de clima laboral CL-SPC de Sonia Palma y Hoja de evaluación de desempeño laboral. El universo muestral con el que se desarrolló la presente investigación fue de 60 trabajadores

administrativos de la Universidad César Vallejo. Se llegó a la conclusión de que el clima laboral era nivel medio y se determinó que existe una relación altamente significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo de La Libertad, esto nos demuestra que el clima laboral es un factor fundamental para mantener un nivel de desempeño adecuado en los trabajadores dentro de la organización; por ende se concluye que existe una vinculación causa-efecto positiva entre ambas variables.

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

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

Guzmán B. (2015).”Clima organizacional y su relación con el desempeño docente en los I.S.T. Trujillo y Florencia de Mora. ” El presente estudio ha sido realizado con la finalidad de probar que el clima organizacional se relaciona con el desempeño docente en los Institutos Superiores Tecnológicos Públicos Trujillo y Florencia de Mora. Mediante el uso de un diseño descriptivo correlacional y en base a una muestra elegida de 58 docentes de los I.S.T.P. Trujillo y Florencia de Mora se les aplicaron los cuestionarios para evaluar el clima organizacional y el desempeño docente de una institución educativa superior. Se ha encontrado en los resultados del estudio que: el nivel promedio de Clima organizacional que poseen los docentes de las I.S.T.P. Indoamérica (30,65) y Florencia de Mora (24,26), es Bajo. Existe una correlación significativa fuerte y positiva entre el clima organizacional y el desempeño docente del I.S.T.P. Trujillo y Florencia de Mora, obteniéndose  $p - \text{valúe} = 0,579 > 0.01$  y  $p - \text{valúe} = 0,916 > 0.01$ . (Tabla 22). Estos resultados indican que a medida que los puntajes de valoración de los docentes de la I.S.T.P Trujillo y Florencia de Mora sobre el clima organizacional, también aumentará la valoración realizada en el desempeño docente.

### **C) Antecedentes a nivel Local**

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

Zelada J. (2015) "El 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 "este es un estudio no experimental, correlacional, que relaciona las variables de 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 autorrealización, involucramiento laboral, supervisan, 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 señalados 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 ( $\text{sig.} > 0.05$ ) que nos permite desaprobar la hipótesis general que proponía que existía una relación directa y significativa entre ambas variables. También los resultados muestran que ninguna de las dimensiones del clima está relacionada con el desempeño. Asimismo, estos resultados no son concordantes con la evidencia empírica y marco científico que postula a la 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.

Vásquez S. (2017). “Diagnóstico del clima organizacional de una institución educativa privada de Piura en base a un modelo antropológico del funcionamiento de las organizaciones.” El objetivo de la investigación es realizar un diagnóstico del clima organizacional percibido por los trabajadores del colegio Vallesol en base a un modelo antropológico de las organizaciones: El Octógono. Para ello, el estudio se realizó mediante encuestas al personal administrativo, directivo y docente de la institución, utilizándose el cuestionario como herramienta de investigación. El análisis de los resultados muestra que la institución presenta un clima laboral que podría mejorar en diversos aspectos. La percepción de la eficacia alcanza un nivel aceptable. Sin embargo, cuando se analiza la atraktividad y unidad se hace evidente la necesidad de implementar medidas de mejoras por parte de la dirección de la institución.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Clima Laboral**

#### **2.2.1.1. Definiciones**

Según (Robbins, S 1999) el clima laboral, es la percepción que permite a los individuos organizar e interpretar sus impresiones y establecer un significado al ambiente que los rodea y donde cada uno contribuye laboralmente. La valoración del entorno supone seleccionar, organizar e interpretar nuestras sensaciones para lograr su comprensión. El clima laboral abarca los temas de motivación, comunicación con los demás, aprendizaje, desarrollo, percepción de actitudes, diseño de trabajo y autoridad del líder.

Para Rubio (2003), citado por Palacios, Y (2018), nos define el clima laboral como un ambiente que desarrolla el ser humano, en donde bajo una determinada satisfacción puede mejorar sus labores diarias y tratar de ser productivo, todo esto dentro de una organización a la que corresponde.

Sin embargo (Palma S. 2004) manifiesta que el clima laboral se refiere a la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo , permite ser un aspecto diagnostico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales, sin embargo Brown y Moberg citado por Santamaría y Zaña (2015) menciona que el buen clima laboral dentro de la empresa se

determina dependiendo de las características que cada trabajador puede percibir a lo largo del tiempo.

Con la información antes mencionada se concluye a la definición de clima laboral como : El conjunto de percepciones que tienen los trabajadores acerca de la empresa, del ambiente interno y del trabajo que desempeñan cada uno de los miembros dentro de ella, las cuales influyen en su conducta o comportamiento al momento de realizar sus labores.

Asimismo, es necesario resaltar los cinco factores que determinan el clima laboral, realizado para la “Escala Clima Laboral CL - SPC” (Palma, 2004), siendo los siguientes:

### **Autorrealización:**

Es definida por Palma S. (2004) como la apreciación que tiene el trabajador respecto a las posibilidades laborales que su organización le ofrece con la finalidad de favorecer su desarrollo personal y profesional respecto a su área y con aspiraciones a futuro, de tal manera que le motive a sentirse realizado. Para Escudero M. (2011), haciendo mención a la pirámide de Maslow, define a la autorrealización como el deseo que tiene las personas para superarse a sí mismas; satisfaciendo sus necesidades y reconocer el potencial que cada uno tiene, es allí que la sensación de satisfacción en una persona tiene la capacidad de poder

motivarlo a lograr sus metas y dejar un precedente en todo lo que realiza; este factor es uno de los más provechosos para la organización, porque el colaborador determina mejorar su rendimiento, logrando además el éxito de la organización donde labora.

### **Involucramiento laboral:**

Según Palma S. (2004) es la sensación de identificarse plenamente con los valores y normas establecidos por la empresa, que espera un verdadero compromiso y el logro de las metas que se han trazado. El cumplimiento de estas líneas permite a la organización el mejor desarrollo de sus actividades por medio de un desempeño laboral adecuado y por ende otorgar un buen servicio.

Sin embargo para Frías P. (2001), manifiesta que el trabajador determina la aceptación de las normas y la decisión de involucrarse plenamente en sus funciones si este reconoce el valor y el objetivo de la empresa como una colaboración verdadera para lograr el desarrollo de ambos, comprometiéndose a trabajar juntos en la visión y misión de la organización y colaborando de forma positiva con el ambiente laboral en general.

### **Condiciones laborales:**

Definida por Palma S. (2004) Aquí se brinda el ambiente adecuado por medio de los elementos materiales, económicos y psicosociales para que los trabajadores puedan cumplir sus funciones, previendo ante todo la eficiencia del trabajo. La remuneración económica es un aspecto importante, pero no es el único punto a tomar en cuenta, sino también la necesidad de organizar el espacio laboral con todas las medidas necesarias para desarrollar y favorecer la producción de la mejor manera posible. Sin embargo, Cuadrado C. (2007) sostiene que el sistema de remuneración es un factor muy importante, ya que los salarios medios y bajos con carácter fijo, no contribuyen al buen clima laboral, porque no permiten al trabajador mejorar y a la vez obtener buenos resultados, pero eso no quiere decir que los salarios altos mejoren la situación.

Sin embargo, (Méndez C. 2008), define que las condiciones laborales existen como una relación entre el ambiente laboral y las emociones de cada trabajador. La organización es analizada y descrita según sus propiedades, su estructura y sus procesos.

La impresión por parte del medio ambiente laboral, representa la opinión que se tiene de la empresa, en virtud de esta percepción, la persona describe los estímulos que actúan sobre él, y los representa como su situación laboral.

Es por ello que se debe comprender su desempeño dentro de la empresa verificando que las condiciones laborales impuestas por los directivos son aceptables; además de la relación y cooperación con el grupo de trabajo, ya que el compromiso que están trazándose será importante para las metas trazadas. Además, el conjunto de buenas condiciones, dejan ver un mejor desarrollo de las habilidades personales y psicológicas, creando una atmósfera en la cual los trabajadores pueden desarrollar todo su potencial.

### **Comunicación:**

Según Palma S. (2004) es el grado de fluidez de la información que se procesa en las actividades de la organización, respondiendo a la claridad, coherencia y precisión de esta, siendo una herramienta importante para obtener la mejor relación del grupo de trabajadores.

Cuadrado C. 2007, la finalidad es adquirir un desarrollo en la productividad durante las actividades. Si la comunicación es efectiva el rendimiento es más alto, pero eso dependerá de la cadena de mando que representará el flujo de información que se maneja bajo distintas direcciones y como este podría verse afectado al no tener el contacto adecuado entre el grupo de trabajo y la alta dirección.

## **Supervisión:**

En esta dimensión para Palma S. (2004) Es 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. La supervisión puede crear ambientes conflictivos pero en su mayoría tensos debido al desafío que representa mostrar el mejor desempeño del trabajador. Robbins , S (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.

Según (Marchant, L 2005) la percepción sobre nivel de satisfacción de un trabajador está directamente relacionado con su comportamiento y la funcionalidad que manifiesta en la organización o en el ambiente de trabajo. La empresa debe hacer esfuerzos para conocer esta satisfacción y a partir de allí tomar mejores decisiones para establecer los atributos del clima organizacional. Si las mejoras son aceptadas como tales entonces estas repercutirán en el comportamiento laboral de los trabajadores.

(Méndez, A 2006) manifiesta que clima laboral como el ambiente propio de una organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo, destacándose aquí la participación como un elemento clave para medir la percepción de clima en la institución.(p. 31).

(Chiavenato I 2001), manifiesta que el clima laboral se refiere al ambiente que existe entre los miembros de lo organización y está ligado al grado de motivación de los empleados , indicando las propiedades motivacionales del ambiente organizacional , es decir, aquellos aspectos que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros, manifestando que es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y elevación de la moral de los miembros y desfavorable cuando no logra satisfacer esas necesidades.

De esta manera se entiende que un clima laboral favorable satisface las necesidades los miembros que integran la organización, eleva la moral y hace sentir bien a los miembros y al ser desfavorable se

frustran esas necesidades, y genera una serie de sentimientos negativos originando que no se realice un buen trabajo.

Entender el clima laboral como un factor estratégico es otra visión que cosechará logros a nivel institucional, y la calidad del ambiente brindado influirá en el comportamiento del grupo de trabajo.

El “clima laboral” es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el comportamiento de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, y con las máquinas que se utilizan. El clima laboral existe en cuanto se comparte una visión, en el grupo y la organización, por tanto está fundado en un cierto nivel de mutuo acuerdo, si bien no es un constructo individual, sino grupal u organizacional que coincide con la visión socio cognitiva de las organizaciones”, (Peiro y Prieto, 1996)

Durante los estudios se le ha llamado de diferentes maneras , como por ejemplo: ambiente, atmosfera, clima organizacional. Sin embargo, en las ultimas decadas se han hecho esfuerzos por explicar el concepto.

El clima laboral permite diferenciar a las empresas de éxito de las empresas mediocres, ya que está ligado al grupo de trabajo y su rendimiento. Así, por ejemplo, un clima organizacional relativamente estable y favorable podría reducir los costos que

devendrían de la rotación, ausentismo, insatisfacción laboral, evitando la reinversión de dinero en la nueva contratación de personal, o gastos provocados por la falta de empleo en momentos críticos. Mientras que el deterioro de clima laboral puede reflejar mayores niveles de ausentismo, lentitud, desánimo, indiferencia, etc. Así, en el personal predomina psicológicamente la actitud de cumplir con el mínimo requerido.

#### **2.2.1.2. Enfoques**

a) **Litwin y Stinger (1978)**, citado por Santillán, R (2015); postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa como:

1. **Estructura:** Es la percepción del grupo de trabajo acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones burocráticas al que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. Un lugar donde se dificulta el trabajo libre y se provoca la informalidad.
2. **Responsabilidad (empowerment):** Es el nivel de autonomía sobre la toma de decisiones con el que se identifica el trabajador y sus actividades.

3. **Recompensa:** El trabajador reconoce la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo y como el éxito en sus actividades contribuye a mejorar su situación.
4. **Desafío:** Medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos planteados.
5. **Relaciones:** Manera en como los miembros de la empresa perciben la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.
6. **Cooperación:** Reconocimiento del grupo de trabajo sobre la presencia de un espíritu de ayuda en toda la cadena de mando.
7. **Estándares:** Conocimiento de los miembros acerca del énfasis que ponen las organizaciones sobre las normas de rendimiento para mejorar la calidad de sus procesos.

8. **Conflictos:** Aceptar las opiniones diferentes y no temer, poder enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

9. **Identidad:** Aquí se reconoce la pertenencia a la organización, siendo un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo para mejorar la valoración que tiene hacia sus funciones.

**b) Enfoque según Martínez**

Según la Dra. Beatriz Martínez (2001), citado por Santillán, R (2015); existen otras dimensiones básicas que deben ser consideradas en este tipo de análisis.

- Las primeras cinco referidas a la vida del personal dentro de la organización.
- Las cinco siguientes son de alcance más organizacional, los campos de acción "yo vivo" y "yo actúo" se refieren a las dimensiones que conciernen a las actitudes e intenciones de los empleados sobre su trabajo

c) **Enfoque según Kolb**

Kolb, D (1977), citado por Santillán, R (2015) manifiesta que el interés por optimizar el desempeño y la salud laboral ha incidido en investigaciones que reportan en materia de comportamiento organizacional, variables como liderazgo, motivación y clima laboral; particularmente existen reportes que señalan lo siguiente:

- Relación directa entre liderazgo y clima laboral.
- Asociación entre un tipo de clima laboral y una motivación particular hacia el trabajo.
- El clima laboral se asocia a cambios en rasgos de personalidad aparentemente estables.

Esto ha permitido sugerir modelos de intervención que ayuden a optimizar los procesos psicológicos involucrados en el comportamiento organizacional, particularmente el diagnóstico del clima laboral y motivación resultan aspectos psicológicos que permiten determinar:

- El funcionamiento de las instituciones.
- Los aspectos preventivos y correctivos en la organización.
- Los parámetros para la optimización del servicio.

Ibídem (1977), citado por Santillán, R (2015), manifiesta que el clima organizacional y la motivación son dos importantes indicadores del funcionamiento psicológico del recurso humano en las organizaciones. Las investigaciones vinculadas al tema, reportan una directa asociación entre estas variables y un nivel óptimo de funcionamiento en cada una de ellas en entidades exitosas Sin embargo Álvarez, M(1998), citado por Santillán, R (2015) manifiesta que se ha vinculado estos elementos con el desempeño y la satisfacción en el trabajo; constituyendo todos estos, elementos mediadores de la relación con el cliente y por lo tanto facilitan en su expresión la calidad de servicio que se aspira como ideal de funcionamiento.

**d) Enfoque según García Cardó**

Según este enfoque Alfonso García Cardó afirma que "la comunicación va siempre ligada al clima laboral. No se puede entender una cosa sin la otra, puesto que comunicarse implica transmitir un clima determinado, sea bueno o malo.

Los trabajadores con mayor movilidad o los que más contacto tienen con personas distintas, suelen ser los que

comunican, transmiten o difunden todo tipo de noticias, muchas veces, susceptibles a generar un clima laboral determinado". (2000 ).

e) **Enfoque según Rubio Navarro.**

Según Elena Rubio Navarro (2000) manifiesta que otros aspectos que se deben evaluar son los siguientes:

- **Liderazgo:** Mide la capacidad de relación de los dirigentes con sus colaboradores, un liderazgo flexible ante los problemas laborales que se puedan presentar, genera un clima de trabajo positivo que da coherencia a la misión de la empresa fomentando el éxito.
- **Organización.:** Hace referencia a si existen o no métodos operativos y establecidos de organización del trabajo.
- **Reconocimiento.** Sistema laboral que se encarga de reconocer el trabajo bien hecho, y cuando este nunca se reconoce, aparece la apatía y el clima laboral se deteriora progresivamente.

- **Remuneraciones:** Es un aspecto fundamental es importante saber que la asignación de un salario inmóvil, inmoviliza a quien lo percibe, aunque los sueldos que sobrepasan los niveles medios tampoco aseguran impulsar el rendimiento.
- El buen clima laboral favorece la satisfacción que puedan tener los trabajadores, y a su vez, la mejor ejecución de sus tareas, la comunicación abierta y fluida, los procesos de relación personal, grupal, intergrupala y organizacional, es decir, permite una mejor calidad de vida durante el trabajo.

### **2.2.1.3. Características de clima laboral.**

Según (Stringer, 1999) Las características del clima en una organización están relacionadas al comportamiento y nos permitirán conocer si estas pueden llegar a motivar o no a los miembros de la organización e influenciar su personalidad. El comportamiento puede ser variado dependiendo por ejemplo; de la productividad, la satisfacción, la rotación, la adaptación, etc.

- Referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo.
- Permanencia dependiendo de los cambios que se establezcan en las actividades.

- Fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.
- Afecta el grado de compromiso del trabajador hacia su organización.
- Existe una sensación de retroalimentación entre los trabajadores y el lugar de trabajo.
- Es afectado por diferentes variables propias de los organismos burocráticos de la empresa.

#### **2.2.1.4. Elementos del Clima Laboral**

Martínez, 2008, citado por Sierra, M (2015) refiere que el clima organizacional es un fenómeno que aparece como mediador entre el sistema laboral de la organización y la percepción que los trabajadores tienen de este y que tiene consecuencias (Productividad, satisfacción, rotación, etc). Para ello es necesario resaltar los siguientes elementos:

- El clima laboral se refiere a las características del medio ambiente donde se realiza el trabajo. .
- Esas características son percibidas por los trabajadores de manera directa o indirecta en ese medio.
- El clima repercute en el comportamiento emocional y por consiguiente también en el ámbito laboral del ser humano.

- El clima es una variable que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual
- Las características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El clima laboral, junto con las estructuras y características organizacionales, individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

#### **2.2.1.5. Factores del Clima Laboral**

Según Mejía 2010, citado por Sierra (2015), menciona algunos factores que influyen en el Clima Laboral.

- **Factor Comunicación:** Estudia los diversos aspectos relacionados con la posibilidad de expresar las percepciones acerca del trabajo, el ambiente en el cual se desempeñan y la efectividad de los estilos de comunicación para el desarrollo normal de las actividades dentro de la organización.
- **Factor Liderazgo:** Comprende aspectos relativos a la forma en cómo se dirige la organización, cómo se perciben las relaciones existentes entre las jefaturas y los colaboradores, así como los estilos de liderazgo, que se ejercen para lograr los objetivos trazados.

- **Factor Relaciones Interpersonales:** Es la percepción que se tiene de la calidad de las relaciones del personal, existente dentro y entre los equipos que conforman la organización.
- **Factor Desarrollo Personal y Profesional:** Aquí se pone de manifiesto la percepción de los empleados, crecimiento, desarrollo personal, investigación dentro y fuera de la institución para así ampliar más sus conocimientos y poder brindar un buen servicio dentro y fuera de la organización.
- **Factor Identificación con la Institución:** Muestra la identificación que tiene el personal con relación a la Institución en la cual brinda sus servicios, sus actitudes hacia la misma y los sentimientos que de ésta se derivan.
- **Factor Estabilidad Laboral:** Seguridad que siente el personal por laborar en un proyecto estable, donde se siente bien consigo mismo y con las personas que le rodean.
- **Factor Remuneración:** Apreciación de la persona de sentirse remunerado adecuadamente y que esto le satisfaga todas sus necesidades, para que así se sienta motivado y realice un buen trabajo.
- **Factor Orientación a la Calidad:** Grado de calidad en los procesos que se realizan en la institución, así como el valor de calidad llevada a la práctica por todo el personal, para lograr resultados óptimos.

- **Factor Condiciones Ambientales:** Pretende conocer las condiciones en las cuales se desarrolla el trabajo y la percepción que el empleado tiene de ellas, para así lograr que se sienta a gusto en la organización de la cual forma parte.
- **Factores personales:** Personalidad, actitudes, nivel de satisfacción, motivación, liderazgo y percepción que tienen sobre el clima organizacional los subordinados, los colegas y los superiores.

#### **2.2.1.6. Tipos de Clima Laboral.**

(Chiavenato, 2010) citado por Guevara y Tafur (2015) distingue los siguientes tipos de climas que existen en las organizaciones:

##### **a) Clima tipo autoritario - explotador:**

Tipo de clima en el cual la dirección no tiene confianza en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos, son tomadas por los jefes no se toman en cuenta las opiniones o ideas de los miembros, ellos solo cumplen órdenes sin importar si se sienten a gusto o no. Los empleados realizan sus actividades bajo presión, supervisión, amenazas, no siendo remunerados de manera

adecuada y no se satisfacen realizando las actividades encomendadas.

**b) Clima tipo autoritario – paternalista:**

Es aquel en que la dirección tiene confianza flexible en sus empleados, bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus trabajadores, haciéndolos participar en alguna actividad o decisión importante para el éxito de la organización. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores.

**c) Clima tipo participativo - consultivo:**

Tipo de clima en el cual la dirección de los subordinados tiene confianza en sus empleados, la comunicación es de tipo descendente. Utilizan las recompensas como medio de motivación para los miembros de la organización esto se realizan de acuerdo al puesto de trabajo, colaboran para satisfacer las necesidades de prestigio y estima, raras veces utilizan los castigos, es un tipo de clima donde ambas partes interactúan para logara un objetivo en común.

Es aquel donde las decisiones se toman en la cima pero se permite a los miembros que tomen decisiones más

específicas en los niveles inferiores que existen dentro de la organización.

**d) Clima tipo participativo – grupal:**

Tipo de clima en el cual a dirección tiene plena confianza en sus empleados, las relaciones entre la dirección y el personal son mejores, la comunicación se hace de manera ascendente, descendente, y lateral, existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados, es por ello que se pueden tomar buenas decisiones siempre y cuando todos los miembros estén de acuerdo y tengan claro los objetivos que quieren lograr.

**2.2.1.7. Componentes de la Vida Laboral**

**a) Calidad de vida laboral**

La “calidad de vida laboral” de una organización está compuesta por todos los factores que influyen o generan bienestar al trabajador desde su ingreso hasta la salida de la organización. Es una filosofía de gestión que espera mejorar la dignidad del empleado. Es así que la motivación intenta generar productividad en las actividades, enfatizando la participación y dando las oportunidades que necesita el personal para desarrollarse y progresar. Esto situación refleja el nivel de satisfacción de las aspiraciones y anhelos de las

personas. La calidad de vida laboral tiende a producir un ambiente de trabajo más humano alentando a mejorar las habilidades del trabajador.

La idea es que los trabajadores sean tratados como recursos humanos en constante desarrollo y no simplemente utilizados. Además, el trabajo no debe tener condiciones demasiado negativas, no debe presionar excesivamente a los empleados ni perjudicar o degradar al aspecto humano del mismo.

#### **b) Comunicación:**

Una organización se desarrolla a través de canales formalmente establecidos que representan un organigrama donde coexisten diferentes niveles de comunicación. Algunos se dan en diferentes niveles o jerarquías a través de la Comunicación Vertical, y otros se dan en el mismo nivel a través de la Comunicación Horizontal.

La comunicación vertical se divide en descendente y ascendente donde la información fluye hacia los grupos de trabajo para conocer lo que se espera de ellos y a los directivos respectivamente para conocer cómo está funcionando la empresa. Esto permite el uso eficiente de los

datos clasificándolos según el nivel de importancia que le corresponde a cada trabajador.

Por otro lado la comunicación horizontal permite un funcionamiento más eficaz para los equipos de trabajo, fomentando la participación y el debate, generando un clima de trabajo común, a través de la confianza y el compañerismo, y evitando malos entendidos entre las áreas que cooperan.

De esta manera podemos afirmar, que la comunicación es muy importante para manejar los posibles conflictos y es uno de los factores clave de eficacia y de desarrollo organizacional.

### **c) Desempeño laboral:**

El desempeño laboral según (Chiavenato, 2010) “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr objetivos”. Otros autores como Milkovich y Boudrem 1994, consideran características más individuales entre ellas, las capacidades, las habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con los objetivos que se pretenden lograr en el trabajo y la organización misma donde se labora, generando expectativas en los resultados y así lograr cambios

sobresalientes que hoy en día están aprovechando muchas organizaciones.

La importancia que radica en los conceptos anteriormente mencionados es que el comportamiento del trabajador no es producto de los factores organizacionales que existen en su ambiente de labor (estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros), sino que está sujeto a las opiniones que tenga respecto a estos mismos factores y en gran medida dependen las actividades que ha realizado así como también su experiencia con la organización.

El reconocimiento que pueda llegar a obtener el trabajador podrá ser el motor de su motivación para lograr un mejor desempeño asumiendo nuevas responsabilidades y generando logros para la organización y para sí mismo. El interés de la empresa deberá concentrarse en tratar de considerar a los trabajadores e interesarse en sus necesidades pues al brindarles apoyo ellos se sienten satisfechos y logran un mejor rendimiento en el trabajo. Esta ha sido la orientación de la escuela de relaciones humanas, que aun predomina en muchas organizaciones, de esta manera surge el planteamiento que sostiene que “el correcto desempeño causa la satisfacción; por ello cuando el desempeño es

seguido de un respaldo apropiado, ocurre la satisfacción en el trabajo (Flores, 1996).

Así también podemos señalar los principales efectos que produce el nivel de insatisfacción de una persona: (Flores, 1996).

- **Ausentismo:** La insatisfacción conduce de manera silenciosa al ausentismo el cual empieza a manifestarse por motivos más relevantes en la vida del trabajador como son los problemas familiares, problemas económicos, etc. Hasta que el motivo se vuelve el trabajo, el cual se intenta evitar para mejorar el estado de ánimo.
- **Rotación:** Así como el ausentismo presenta una correlación con la insatisfacción laboral. Al final se demandan mayores gastos en selección de personal y capacitación, afectando la productividad y las relaciones interpersonales dentro de la organización.
- **Salud de la persona:** Los trabajadores pueden asociar dolencias físicas y mentales al calificar de insatisfactorias las actividades que realizan en la empresa, debido a los síntomas de cansancio que puede producir un ambiente laboral poco agradable y una rutina que tiende a ser permanente.

En conclusión, podemos suponer que existe una relación interactiva entre la salud física y mental del trabajador y la satisfacción; aunque esta área deber ser más investigada.

#### **2.2.1.8. Dimensión del Clima Laboral**

Según (Timothy 2013), citado por citado por Guevara y Tafur (2015) las dimensiones del clima laboral son las siguientes:

**a) Organización.**

Agrupaciones creadas con el fin de desarrollar los objetivos planteados y planeados por medio de un grupo de personas las cuales atribuyen su talento y lo ponen en práctica. Están desarrollas por sistemas de interrelaciones que cumplen las distintas funciones concretas.

**b) Satisfacción.**

Es el estado de correspondencia del ser humano respecto al ambiente que labora, la satisfacción laboral implica la estima de salarios y vinculo de las personas.

**c) Motivación.**

Se refiere a las condiciones que realizan los trabajadores y desarrollan de forma correcta dentro de una agrupación lo cual genera un propósito en las personas dentro de su ambiente organizacional. La motivación se da a través de las retribuciones, de esta forma se logra un desarrollo individual en cada persona.

**2.2.1.9. Efectos del Clima Laboral**

Para (Chiavenato, 2009), Un buen clima o un mal clima laboral, tendrá consecuencias en la organización a un nivel positivo o negativo, dependiendo de la percepción que tenga el grupo de trabajo hacia la estructura organizacional o las actividades que realizan. Entre las consecuencias positivas podemos nombrar: El logro, La afiliación, baja rotación, el poder, la productividad, la satisfacción, la adaptación, la innovación, etc.

Y entre las consecuencias negativas tenemos las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad etc. (p.45)

#### 2.2.1.10. Determinaciones de clima laboral.

Al hablar de clima laboral se debe tener en cuenta lo siguiente:  
Gibson 1992, citado por Sierra (2015).

- a) **Condiciones económicas:** Referido a las percepciones de riesgo, recompensas y conflictos que podrían variar de acuerdo a la forma en que los altibajos de la economía influyen en la organización, sin embargo para que los miembros de la organización estén satisfechos su recompensa debe ser la adecuada y así puedan realizar su trabajo de la mejor manera posible, siempre haciendo bien su labor para llegar al éxito.
  
- b) **Estilo de liderazgo:** Es posible que este tenga un fuerte impacto en el clima organizacional, ya que para que una persona lidere un grupo debe estar preparada y apta para escuchar todas las ideas u opiniones de los miembros de la organización para que así se tomen buenas decisiones para lograr el éxito.
  
- c) **Políticas organizacionales:** Las políticas administrativas influyen en el ambiente para la competencia y los conflictos, es por ello que para evitar que se generen este tipo de situaciones que pongan en riesgo a una

organización es necesario tener claras las ideas y lo logros que se quiere obtener.

- d) **Valores gerenciales:** Son los llamados valores de alta gerencia influyen en el clima organizacional, los miembros de algunas organizaciones pueden percibirlos como paternalistas, impersonales, formales o informales, agresivas, pasivas, dignas o indignas de confianza.
- e) **Características de los miembros:** Edad, modo de vestir, conducta, forma de expresarse, de los miembros de la organización, o incluso el número de gerentes de sexo masculino y femenino, pueden tener cierto impacto en algunas propiedades del clima organizacional.
- f) **Tipo de actividad:** La actividad a la que se dedica una organización influirá en su clima, este clima puede influir en el tipo de personas atraídas como posibles empleados, la labor que van a desempeñar dentro de la organización y la forma en que se comportarán después de contratarlos.

#### **2.2.1.11. Variables que influyen en el clima laboral**

Las variables, según Robbins, S y Judge, T (2009)

- **Variables a nivel individual :** Los intereses que una persona posee cuando llega a integrar un grupo de trabajo, y en el que

expresa sus actitudes y objetivos hacia la organización y que muchas veces difieren de los demás integrantes, pues se comprende que las personas tienen motivaciones distintas.

Existen cuatro variables que a nivel individual afectan el comportamiento del personal: percepción, toma individual de decisiones, aprendizaje y motivación.

- **Variables a nivel grupal:** El comportamiento de las personas cuando forman parte de un grupo es distinto al que muestran cuando están solos (as). Es por ello que se demuestra la forma en que los patrones de comunicación, liderazgo, poder y política, niveles de conflicto, son los que influyen en el comportamiento grupal.

- **Variables a nivel del sistema de la organización:** El clima laboral alcanza su nivel más alto cuando se agrega una estructura a nuestro conocimiento sobre el comportamiento del individuo y el grupo. Se dice que los grupos son más que a suma de sus miembros y las organizaciones más que la suma de los grupos que la forman

#### **2.2.1.12. .Influencia de la sociedad sobre el clima laboral**

Según Gibson, 1992 plantea que las tendencias que conforman nuestra sociedad actual son las que en el presente influirán en los climas de las organizaciones futuras. Entre ellas tenemos:

- a) **Niveles educativos:** Como resultado de la educación actual, es razonable suponer que los empleados, ahora tienden a ser más conscientes del mundo que los rodea, esto hará que ellos busquen puestos donde se utilicen con plenitud sus habilidades, capacidades, destrezas y conocimientos.
  
- b) **Diversidad de la fuerza de trabajo:** En las últimas dos décadas se ha visto un crecimiento en el número de trabajadores de sexo femenino y de grupos minoritarios, es por ello que en el futuro resultara mucho más difícil crear ambientes de trabajo donde las personas realicen sus actividades motivados, donde haya un trabajo en equipo y donde demuestren sus habilidades y destrezas.
  
- c) **Adelantos Tecnológicos:** Muchas organizaciones ahora operan con equipos diferentes, actualizados a los que se usaban hace veinte años o menos, ya que la utilización de los mismos permite un mejor desempeño y productividad en la organización para la cual forma parte.
  
- d) **Contratos Laborales:** Son los que influyen directamente en lo que pueden hacer las organizaciones en dos áreas importantes del clima organizacional: sistemas de diseños

de puesto y sistemas de recompensa, para que así el personal este motivado y día a día este con la predisposición para desempeñarse mejor.

**e) Crecimiento Organizacional:** Las grandes organizaciones en la actualidad son las que tienen el poder y se encargan de dominar en forma creciente el ambiente de trabajo de nuestra sociedad, ya que es difícil crear ambientes de trabajo motivadores, creativos, en las grandes organizaciones donde los empleados no ven fácilmente una conexión entre su propia conducta y el desempeño total de la organización.

**f) Atractivo del descanso:** Cada día es más atractivo para el ser humano dejar de trabajar; entonces el trabajo tendrá que ofrecer al empleado algo que no pueda obtener fuera, ya sea un reconocimiento entre todo el personal de la organización o una recompensa por realizar bien su labor.

#### **2.2.1.13. Importancia del Clima Laboral**

Chiavenato, 2007, citado por Sierra, M (2015), afirma que Lo importante en el concepto y ejecución de un clima laboral es explicar los motivos que permiten a una persona sentirse cómoda y establecida en sus labores y obligaciones

profesionales. Se debe hacer el esfuerzo de conocer al grupo de trabajo y las causas que produce la motivación en cada individuo.

La productividad como resultado de la gratificación hacia el trabajador es el motivo más importante que la organización debe tomar con mucho interés para optimizar sus procesos y lograr sus objetivos.

#### **2.2.1.14. Clima Laboral en el Contexto educativo**

El clima en las instituciones educativas como lo menciona Rodríguez (2004) se define 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 estil o tono a la institución”. (p.2). Haciendo referencia a la definición del clima escolar según lo señalado por el ministerio de educación: Un clima escolar necesita ser positivo y este existe cuando el estudiante puede percibir un lugar cómodo que le brinde la protección, apoyo y guía constante. Este contexto en el mejor de los casos brindará las oportunidades necesarias para potenciar las habilidades y competencias del alumno, pues al existir confianza se le da

relevancia al objetivo principal de la labor que es el aprendizaje. De este modo, se puede decir que un clima escolar positivo es favorable al logro de los aprendizajes (Ministerio de Educación, p. 36)

Muchas veces en el contexto educativo, nos damos cuenta que la mayoría de los estudiantes y docentes pasan la mayor parte de su tiempo allí, sin logran descifrar cuales son los objetivos por lograr, es decir, no se identifican como parte de la organización, sino por el contrario se ven a sí mismos y al ambiente como un espacio de trabajo con intereses y objetivos poco comunes, perdiéndose la identidad y el sentido de pertenencia a las actividades y servicios que se les brinda.

A partir de ello, es necesario resaltar que; un buen espacio estructural, así como la socialización y la formación para el aprendizaje, son características primordiales para mantener la convivencia que necesitan los estudiantes y docentes otorgándoles la satisfacción que requieren para integrarse al objetivo de estas instituciones.

Existe una estrecha relación cuando se habla del clima laboral de una empresa y el de una institución educativa, sin embargo muchas autoridades como rectores, coordinadores, administrativos y docentes, se resisten a utilizar estrategias

gerenciales no educativas pues no se logra tener una visión clara de las ventajas. Pero la gerencia tiene un interés en monitorear el clima laboral y saber cuán importante es para las escuelas, con la finalidad de crear liderazgo y sentido de pertenecía, las buenas relaciones humanas, el trabajo en equipo, etc.

La gerencia también se puede entender como "administración educativa" pues se habla mucho de la necesidad de proponer climas laborales que logren establecer valores de compromiso a futuro. La psicología laboral cree en este tipo de acciones dentro de una organización pues un ambiente de trabajo adecuado puede influenciar de positivamente la conducta, reacciones y sentimientos.

En las instituciones educativas se nota la escasez de gerentes (Rectores y administrativos) que tengan en cuenta los factores antes mencionados con el interés de buscar mejoras, pues todo el esfuerzo se verá reflejado en el producto final, el aprendizaje verdadero.

Jiménez Silva, de la Universidad de la Habana sugiere que en primer lugar deben mejorarse los procesos que gestionan los recursos humanos o más aun, el talento, que permita mejorar los canales de comunicación y haciéndolos más específicos y

precisos según lo que se desea lograr. Esto permitirá una mejora en el clima laboral a través del desarrollo organizacional.

En segundo lugar se deben establecer reuniones eficaces con los departamentos de dirección, coordinación, docencia y demás administrativos que dejando claro el objetivo que todos buscan para trabajar desde sus propias actividades. Esto mejorará el clima laboral por medio del desarrollo profesional y personal en la institución.

Y finalmente en tercer lugar mantener en constante evaluación las incomodidades y las oportunidades que existen, para ello se debe trabajar con un sistema organizacional que integre a todos los participantes; pues un estudiante, un docente o un administrativo con objetivos claros acerca de su rol en la organización escolar se sentirá más comprometido y con una labor más productiva. Esto se hace saber a cada participante la intención de la institución, para que se logren establecer acciones concretas en el aspecto emocional de cada participante.

Según los estudios que propone la Unesco es necesario crear un clima de seguridad, respeto y confianza, manteniendo relaciones que apoyen a las familias y a la comunidad que

integran. Así mismo la educación emocional, el crecimiento, la apertura y la tolerancia, por parte de los docentes y las soluciones no violentas para los conflictos. La participación debe ser democrática para todos los miembros del grupo de trabajo. (Unesco, 2013).

Gan, F y Gaspar, B (2007), hace mención de cuatro objetivos que se deben de tomar en cuenta dentro del clima laboral: las condiciones físicas y de prevención en el lugar de trabajo, la remuneración o salario, el diseño de puestos de trabajo y los procesos, procedimientos y facilitadores.

#### **2.2.1.15. Relación de clima laboral con desempeño docente.**

Las percepciones de un clima laboral positivo están relacionadas con la satisfacción al trabajo, el compromiso laboral y el desarrollo personal, estas relaciones ya han sido establecidas con anterioridad. El clima laboral puede influir en el desempeño de conductas relacionadas con el trabajo, en el caso de los docentes, su trabajo se realiza dentro del aula (Boyce, 2010). Si el clima se relaciona con la satisfacción laboral y la satisfacción se relaciona con el desempeño, entonces se puede suponer también, que es posible que el clima organizacional se relacione con el desempeño.

### **2.2.1.16. Desempeño docente**

Diversos autores lo han definido en términos del comportamiento mismo del profesor, de las competencias que pone en juego al desempeñar su trabajo, de sus características personales o de su efectividad al hacer su trabajo, considerando los resultados educativos logrados por sus alumnos.

#### **Desempeño docente como comportamiento.**

El desempeño docente es sinónimo de comportamiento docente en la preparación de su clase, el diseño de sus materiales y la evaluación que realiza a sus alumnos; es importante diferenciar conceptualmente el desempeño docente de competencias profesionales, características personales y efectividad. (Valenzuela 2004).

#### **Desempeño docente versus Competencias docentes.**

Las competencias docentes, se refieren al conjunto de conocimientos, habilidades y valores que un docente posee para desempeñar su trabajo, éstas definen lo que se considera importante en un profesor ideal. (Valenzuela, 2004). Los docentes deberían de poseer una lista de competencias , sin embargo algunos otros también consideran que existe dificultad para tener una definición exacta de competencia y mucho menos una lista de competencias que el docente

debería poseer debido a la complejidad de su práctica.  
(Rueda, 2009)

### **Desempeño docente versus Efectividad del profesor.**

De acuerdo al término de efectividad del profesor, el logro del aprendizaje del alumno será consecuencia de una instrucción efectiva, la cual a su vez dependerá de las competencias del docente, motivación y contexto en el que se desenvuelve. (Valenzuela, 2004).

### **Desempeño docente vs Características personales.**

Son características personales del profesor referidas a cualidades, actitudes, personalidad, experiencia profesional, etc. que influyen en el desempeño docente (Valenzuela, 2004).

#### **2.2.1.17. La Docencia publica en el Perú**

En la actualidad la docencia en el Perú es un tema, muy sensible; pues las diferentes reformas que se han dado en los últimos meses, no han calmado ese malestar en nuestros docentes, de ser los trabajadores menos considerados y remunerados en el Perú.

Los docentes del público tienen 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, 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 dónde 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.

#### **2.2.1.18. Remuneraciones del Personal Docente en el Perú**

Los docentes perciben un sueldo base, y se rigen por la Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público aprobada en 1984 (D.L. 276), la Ley del Profesorado de 1984 y su modificatoria de 1990, así como de las Leyes Anuales de Presupuesto. Entre los principios que rigen esta carrera están la estabilidad y una retribución justa y equitativa, regulada por un sistema único homologable.

Con respecto al sector privado, las remuneraciones se fijan libremente de acuerdo a la capacidad económica de la escuela, pero, de acuerdo a la Ley del Profesorado, un docente titulado en ningún caso debe tener una remuneración menor a la que gana un docente de I Nivel en el sector público; tampoco menor a la remuneración mínima vital.

Mientras que, en el sector público, cada nivel magisterial y categoría de la carrera docente, en orden ascendente, conlleva sueldos muy diferentes en función de la jornada de trabajo

semanal, es decir las horas de trabajo; los años de servicio y el desempeño de nuevas responsabilidades y cargos directivos o jerárquicos en la docencia o la administración educativa.

Cabe destacar que actualmente y con la última huelga realizada por los docentes, el sueldo base ha aumentado un cierto porcentaje, 300 soles aprox. Que pone a los docentes en opiniones diversas y opuestas, estando algunos conformes y otros ofendidos. Sin embargo, las oportunidades que ahora tienen en los concursos de escalas magisteriales; les permiten tener esperanza en una mejor remuneración para quienes son los formadores del futuro de nuestro país Díaz, H. (2000).

### **2.2.2. Adulter**

Cuando hablamos de adulter nos referimos al desarrollo que se ha venido dando en el ser humano, en cual tiene lugar cuando se observan cambios duraderos.

En algunas personas coinciden el cambio y la estabilidad dado que los cambios de la diversas competencias personales transcurren en distintas velocidades y en su interacción producen cierta estabilidad , por ejemplo, en la autonomía de la persona o en su bienestar ante ello Martin y Kliegel nos mencionan las diferencias en los cambios en el desarrollo adulto en el cual puede manifestarse multidireccionalmente, es

decir, en algunas competencias y en otras aumentando o disminuyendo (Martin y Kliegel 2004).

#### **2.2.2.1. Desarrollo adulto.**

El desarrollo implica cambio, pero no todos los cambios implican desarrollo. El cambio es simplemente una diferencia en algo o alguien de un momento a otro, los cambios que experimenta una persona a lo largo del curso de la vida adulta son muy numerosos.

El desarrollo es un proceso sistemático de cambio adaptativo en el comportamiento en una o más direcciones:

- Es sistemático en tanto que es coherente y organizado.
- Es adaptativo en el sentido de que permite lidiar con las condiciones de existencia, internas y externas, siempre cambiantes.

El desarrollo tiende a progresar de formas simples a complejas (como en el desarrollo del lenguaje que va de palabras simples a frases cada vez más complejas). Pueden tomar más de una ruta y pueden o no tener una meta definida, pero hay una conexión entre los cambios con frecuencia imperceptibles de los que está compuesto.

El niño que fuiste dio forma al adulto en el que te has convertido, y el adulto que eres hoy dará forma al adulto mayor en que te convertirás mañana, los científicos del

desarrollo estudian cómo cambian las personas y también como no cambian, a lo largo de ciclo de vida.

El desarrollo puede deberse al aprendizaje: cambios duraderos en el comportamiento como resultado de la experiencia o bien puede ser resultado de la maduración del cerebro y de otros sistemas y estructuras físicos del organismo, este despliegue de una secuencia de patrones de comportamiento biológicamente determinados incluye destrezas para dominar nuevas habilidades.

Generalmente el desarrollo implica una compleja interacción entre maduración y aprendizaje, como cuando un niño pequeño dice su primera palabra o su primera oración, mientras que los niños pasan por patrones de desarrollo muy semejantes, las diferencias individuales son más evidentes conforme las personas envejecen y la experiencia se vuelve algo más que un simple factor. El desarrollo adulto puede no ser tan rápido o tan obvio como el desarrollo infantil, y supone tanto pérdidas como ganancias, pero incluso los adultos mayores pueden desarrollar nuevas habilidades, como aprender a usar computadoras.

Par emprender el desarrollo adulto es muy útil imaginarlo como producto de múltiples fuerzas concurrentes que actúan sobre un sistema complejo, esta concepción permite

observar varios aspectos de la misma persona, que puede, por ejemplo, crecer intelectualmente mientras experimenta algún deterioro físico.

De esta manera, podemos ver como una persona posee no solo una, sino muchas edades diferentes: no únicamente cronológica, sino también funcional, biológica, psicológica y social, también es posible medir los efectos de varios factores que influyen en el desarrollo.

#### **2.2.2.2. Periodos de la adultez**

La adultez se divide en tres periodos: adultez joven (20 a 40 años de edad), adultez media (40 a 65 años de edad) y adultez tardía o vejez (65 años o más), cada uno de estos periodos presenta acontecimientos y preocupaciones característicos de su edad.

**Los adultos jóvenes (20 a 40 años):** en este periodo las personas están en la cima de sus potencialidades tanto físicas como intelectuales, en estos años hacen elecciones de carrera y se forman las relaciones íntimas que bien pueden durar toda la vida o solo algunos años.

En este periodo los rasgos de personalidad y los estilos de vida se vuelven relativamente estables, pero las etapas de vida,

acontecimientos ocurridos en el día a día, pueden influir en los cambios de personalidad.

Las decisiones se toman en torno a las relaciones interpersonales íntimas, estilos de vida personales, aquí en la adultez joven la mayoría de las personas se casa y tiene hijos.

**Los adultos de edad media (40 a 65 años):** En este periodo se nota algún deterioro en la salud, habilidades físicas, sensoriales, resistencia, destrezas, sin embargo, se desarrollan patrones más maduros de pensamiento con base en la experiencia de sus prácticas y vivencias.

Algunas personas en este periodo se encuentran en la cima de sus profesiones; otras llegan a callejones sin salida, sintiéndose agotados, algunas desempolvan viejos sueños o persiguen nuevas metas.

Muchas personas en este periodo tienen hijos que han dejado el hogar, Una creciente conciencia de la inevitabilidad de la muerte puede producir cambios de personalidad y la exploración de nuevas oportunidades de crecimiento, el crecimiento de los hijos deja en nido vacío.

**La mayoría de los adultos mayores:** Físicamente son activos, saludables, independientes y mentalmente alertas, aunque pueden experimentar cambios en la salud por la edad que

tienen. Pueden desarrollar condiciones crónicas, pero posible controlarlas mediante intervención médica.

En este periodo muchos de los adultos mayores tienen más tiempo para cultivar relaciones personales, pero deben lidiar con el declive de algunas de sus facultades, la pérdida de amigos y seres queridos, y la perspectiva de morir.

La inteligencia y memoria pueden deteriorarse en algunas áreas, la mayoría de las personas encuentra modos de compensación, la jubilación puede ofrecer nuevas opciones para usar el tiempo incluido nuevo trabajo de tiempo completo o parcial. La búsqueda de significado en la vida asume una importancia central.

### **2.2.2.3. Influencias durante el desarrollo adulto y la vejez**

El desarrollo está sujeto a muchas influencias. Algunas se originan con la herencia, la dotación genética innata que los seres humanos reciben de sus padres biológicos. Otras provienen del ambiente externo, el mundo que rodea a la persona. Pero esta distinción pronto se desvanece; las personas cambian su mundo al mismo tiempo que su mundo las cambia a ellas.

Al discutir cómo se desarrollan los adultos, se buscan las influencias que afectan a muchas o a la mayoría de las personas

y también aquellas que afectan de manera diferente a las personas: Género, raza, etnicidad, cultura, nivel socioeconómico (clase social, educación, ocupación e ingresos), estilos de vida, constelaciones familiares y la presencia o ausencia de trastornos físicos o mentales. Algunas influencias son meramente individuales, mientras que otras son comunes a ciertos grupos: grupos de edad, generaciones o personas que viven en o se criaron en sociedades particulares.

#### **2.2.2.4. Educación en adultos**

Una tendencia alentadora en la revolución educativa es el aumento en la participación del adulto en la educación. En 1995 un 40% de adultos se inscribió en al menos un curso de educación para adultos, casi la mitad de la gente tenía entre 25 y 54 años.

La mayoría de los adultos estudiantes mencionaron que la razón fundamental para ir al curso era mejorar en su trabajo, sin embargo algunos realizaron el curso por razones personales y sociales, o para completar los requisitos para su graduación.

Los adultos que no pudieron obtener una educación de mayor nivel cuando eran más jóvenes ahora reanalizan la importancia de aumentar el nivel de su educación para conseguir mayores trabajos. Citado por Papalia, D (2009).

#### **2.2.2.5. Influencia del clima laboral en la adultez.**

La participación del adulto en el clima Laboral es importante ya que aporta experiencia y equilibrio emocional para la organización para la cual está trabajando. Existe la idea que la persona que cursa la adultez media puede llegar a generar más confianza ya que tiene mayor experiencia en el área en que se desempeña logrando no hacer quedar mal a la organización a la cual brinda sus servicios. Debido al nivel de madurez que alcanza una persona adulta, se evita que puedan generarse problemas entre los compañeros de trabajo. Lila Vega (2018).

### **III. HIPÓTESIS**

EL Nivel de Clima Laboral en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco provincia de Morropón – Piura 2017 es desfavorable.

El Nivel de Clima Laboral en el factor de Realización Personal, en el Personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017, es desfavorable.

El Nivel de Clima Laboral en el factor de Involucramiento Laboral, en el Personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017, es favorable.

El Nivel de Clima Laboral en el factor de Condiciones Laborales, en el Personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017, es desfavorable.

El Nivel de Clima Laboral en el factor de Comunicación, en el Personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017, es favorable.

El Nivel de Clima Laboral en el factor de Supervisión , en el Personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017, es favorable.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Diseño de la investigación**

La investigación es no experimental de corte transeccional transversal. La investigación no experimental es aquella que se realizó sin manipular deliberadamente variables, es decir, se observa el fenómeno tal y como se da en su contexto natural, descriptivo de corte transeccional transversal ya que recolecta datos en un solo momento en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Hernández, S (2006).

### **4.2 Población y Muestra**

#### **Población y Muestra:**

La población estuvo conformada por todo el personal de la I.E “San Fernando” - Chalaco - Provincia de Morropón – Piura 2017, el cual lo conformo el personal docente, administrativo y de servicio, siendo un total de 34.

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

- a) **Definición conceptual – Clima Laboral:** Sonia Palma (2004), manifiesta que el clima laboral es 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 laborales que faciliten su trabajo.

**b) Definición operacional**

<b>FACTORES</b>	<b>ITEMS</b>
Realización Personal	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46
Involucramiento Laboral	2,7,12,17,22,27,32,37,42,47
Supervisión	3,8,13,18,23,28,33,38,43,48
Comunicación	4,9,14,19 ,24,29,34,39,44,49
Condiciones Laborales	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50

<b>CATEGORIA</b>	<b>FACTORES</b>	<b>PUNTAJE TOTAL</b>
Muy Favorable	42-50	210- 250
Favorable	34-41	170-209
Media	26-33	130-169
Desfavorable	18-25	90-129
Muy Desfavorable	10-17	50-89

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**a. Técnica:** Encuesta

**b. Instrumento:** Escala de “Clima Laboral”, elaborado por Sonia Palma (2004).

## **FICHA TECNICA**

### **ESCALA CLIMA LABORAL**

Nombre: Clima Laboral CL – SPC

Autora: Sonia Palma Castillo

Forma de aplicación: Individual / Colectivo

Duración: 15 a 30 minutos

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

Tipificación: Baremos percentilares general para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa.

#### **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, supervisión, acceso a la información relacionada con su trabajo y condiciones que facilitan la tarea.

Factores de estudio: Realización personal, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Concisiones Laborales.

### **Factor I: Realización personal**

Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. Comprende los ítems N° (1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46)

### **Factor II: Involucramiento laboral**

Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. Comprende los ítems N° (2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47)

### **Factor III: Supervisión:**

Apreciación 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. Comprende los ítems N° (3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48)

### **Factor VI: Comunicación**

Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma. Comprende los ítems N° (4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49)

### **Factor V: condiciones Laborales**

Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesario para el cumplimiento de las tareas encomendadas. Comprende los ítems N° (5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50).

### **Confiabilidad y validez**

En la etapa de ajuste final de la Escala CL -SPC, los datos obtenidos de la muestra total, se analizaron con el Programa del SPSS, y con los métodos Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman se estimó la confiabilidad, evidenciando correlaciones de 97 y 90 respectivamente; lo que permite referir de una alta consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento es confiable. Luego de corroborada, dicha adecuación, se efectuó el análisis del factor de extracción y las comunidades pertinentes; luego el análisis exploratorio y rotación con el método de Varimax, determinando 50 ítems para la versión final del instrumento, en él se determinan correlaciones positivas y significativas entre los cinco factores de Clima Laboral, confirmando la validez del instrumento.

#### **4.5. Plan de análisis.**

El procesamiento de los datos se realizará utilizando el programa informático Microsoft, Excel 2016. Para el análisis de los datos se utilizará la estadística descriptiva como tablas de distribución de secuencia relativa y perceptuales.

#### 4.6. Matriz de consistencia

### Nivel de clima Laboral en el personal de la I.E “San Fernando” \_ Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017.

Problema	Variable	Dimensiones	Objetivos	Hipótesis	Metodología	Técnica
¿Cuál es el nivel de clima laboral en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017?	Clima laboral	Factor de realización personal.	Objetivo general  Determinar el nivel de clima laboral en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017.	Hipótesis general:  EL nivel de clima laboral en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – provincia de Morropón – Piura 2017 es desfavorable.	Tipo de investigación: Cuantitativa	Encuesta
		Factor de involucramiento laboral.  Factor de supervisión.  Factor de comunicación.  Factor de condiciones laborales.	Objetivos específicos:  Determinar el nivel de clima laboral en el factor de realización personal, en el personal de la I.E. “San Fernando” – Chalaco – provincia de Morropón – Piura 2017.	Hipótesis específicas:  El nivel de clima laboral en el factor de realización personal, en el personal de la I.E “san Fernando” –	Nivel Descriptivo  Diseño:  No experimental, descriptivo de corte transversal transaccional.	Instrumento:  Escala clima laboral CL – SPC

			<p>Determinar el nivel de clima laboral en el factor involucramiento laboral en el personal de la I.E. “San Fernando”- chalaco- provincia de Morropón- Piura 2017.</p> <p>Determinar el nivel de clima laboral en el factor condiciones laborales , en el personal de la I.E “San Fernando” – chalaco provincia de Morropón – Piura 2017.</p> <p>Determinar el nivel de clima laboral en el factor de comunicación en el personal</p>	<p>Chalaco – provincia de Morropón – Piura 2017, es desfavorable.</p> <p>El nivel de clima laboral en el factor de involucramiento laboral, en el personal de la I.E “San Fernando” – chalaco – provincia de Morropón – Piura 2017, es favorable.</p> <p>El nivel de clima laboral en el factor de condiciones laborales, en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – provincia de</p>	<p>Población:</p> <p>La población está conformada por todo el personal que labora en la I.E “San Fernando”- Chalaco – provincia de Morropón – Piura 2017.</p>	<p>Muestra:</p> <p>Personal docente, administrativo y de servicio, siendo un total de 34.</p>
--	--	--	---	--	---	---

			<p>de la I.E “San Fernando”- Chalaco – provincia de Morropón – Piura 2017.</p> <p>Determinar el nivel de clima laboral en el factor supervisión en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – provincia de Morropón – Piura 2017.</p>	<p>Morropón – Piura 2017, es desfavorable.</p> <p>El nivel de clima laboral en el factor de comunicación, en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – provincia de Morropón – Piura 2017, es favorable.</p> <p>El nivel de clima laboral en el factor supervisión en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – provincia de Morropón – Piura 2017, es favorable.</p>	
--	--	--	---	---	--

#### **4.7.Principios éticos**

Se procedió a realizar la investigación tras la aceptación del consentimiento informado y expreso , el cual fue emitido mediante una solicitud otorgada al director del centro educativo , con el compromiso de protección a las personas , al mantener sus datos en confidencialidad y anonimato , a su vez, siendo un aporte en beneficencia mas no de maleficencia para la institución, puesto que les permitirá la mejora de ciertos aspectos para el buen desenvolvimiento y desarrollo de su personal , todo ello con total justicia , pues el trato hacia cada uno de los evaluados es equitativo y con total respeto , tan igual como la importancia de plasmar la integridad científica, sin alterar o adulterar cualquier dato que pueda influir en la validez científica y utilidad social.

## V. Resultados

### 5.1. Resultados

**TABLA I**

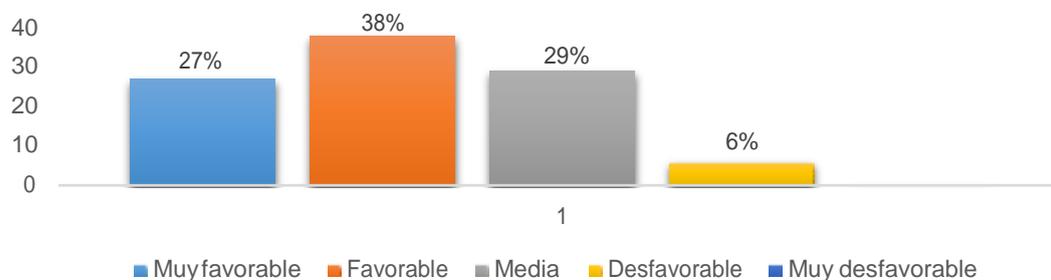
Nivel de clima laboral en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco –  
Provincia de Morropón – Piura 2017.

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b> <b>%</b>
Muy favorable	9	27
Favorable	13	38
Media	10	29
Desfavorable	2	6
Muy desfavorable	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

*Fuente: Escala Clima Laboral CL – Sonia Palma Carrillo (2004)*

**FIGURA 01**

Nivel de clima laboral en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia  
de Morropón – Piura 2017



*Fuente: Escala Clima Laboral CL – Sonia Palma Carrillo (2004)*

Tabla I, Figura 01, De acuerdo al cuestionario aplicado, se observa que el 38 % de la población evaluada, se encuentra en una categoría favorable, el 29% está ubicado en una categoría media, el 27% en una categoría muy favorable y el 6% en una categoría desfavorable, en clima laboral en la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017.

**TABLA II**

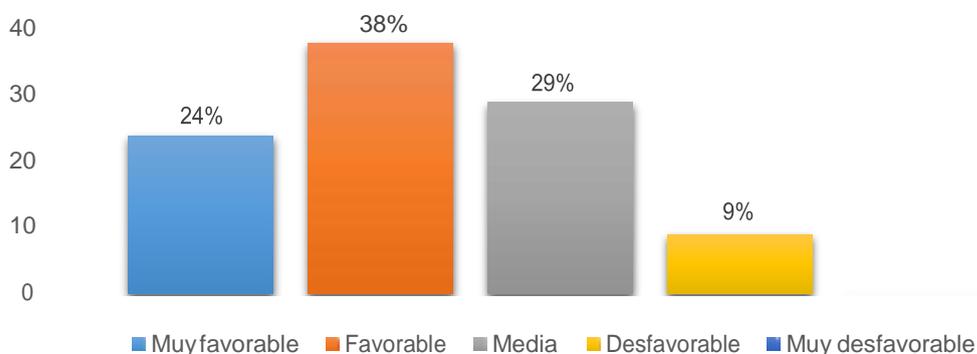
Nivel de clima laboral en el factor de realización personal en el personal de la I.E.  
“San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Muy favorable	8	24
Favorable	13	38
Media	10	29
Desfavorable	3	9
Muy desfavorable	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

*Fuente: Escala Clima Laboral CL – Sonia Palma Carrillo (2004)*

**FIGURA 02**

Nivel de clima laboral en el factor de realización personal en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017.



*Fuente: Escala Clima Laboral CL – Sonia Palma Carrillo (2004)*

Tabla II, Figura 02; De acuerdo al cuestionario aplicado, en cuanto al nivel de clima laboral en el factor realización personal se observa que el 38% de la población evaluada se encuentra en una categoría favorable, el 29% en una categoría media, el 24% en una categoría muy favorable y el 9% en una categoría desfavorable, de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017.

**TABLA III**

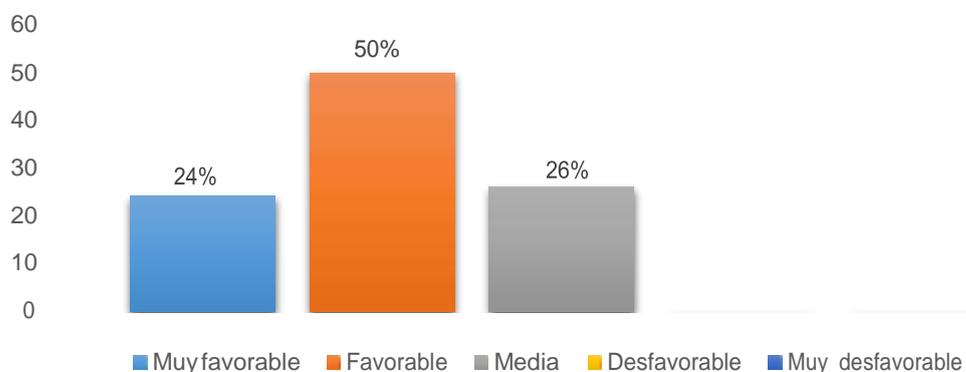
Nivel de clima laboral en el factor de involucramiento laboral en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Muy favorable	8	24
Favorable	17	50
Media	9	26
Desfavorable	0	0
Muy desfavorable	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

*Fuente: Escala Clima Laboral CL – Sonia Palma Carrillo (2004)*

**FIGURA 03**

Nivel de clima laboral en el factor involucramiento laboral, del personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017.



*Fuente E: Escala Clima Laboral CL – Sonia Palma Carrillo (2004)*

Tabla III, Figura 03 De acuerdo al cuestionario aplicado en el Nivel de Clima Laboral en el Factor Involucramiento Laboral se evidencia que el 50 % se encuentra en una categoría favorable, el 26% en una categoría media y el 24% en una categoría muy favorable de I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017.

**TABLA IV**

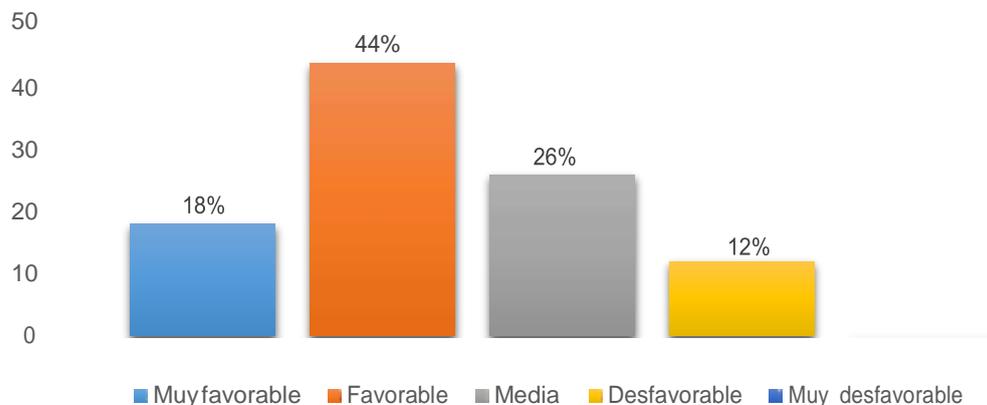
Nivel de clima laboral en el factor condiciones laborales, del personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017.

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Muy favorable	6	18
Favorable	15	44
Media	9	26
Desfavorable	4	12
Muy desfavorable	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

*Fuente: Escala Clima Laboral CL – Sonia Palma Carrillo (2004)*

**FIGURA 04**

Nivel de clima laboral en el factor condiciones laborales, del personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017.



*Fuente: Escala Clima Laboral CL – Sonia Palma Carrillo (2004)*

Tabla IV, Figura 04 ; según el nivel de clima laboral en el factor condiciones laborales, se evidencia que el 44% se encuentra en una categoría favorable, el 26% se encuentra en una categoría media, el 18% en una categoría muy favorable y el 12% en una categoría desfavorable de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017.

**TABLA V**

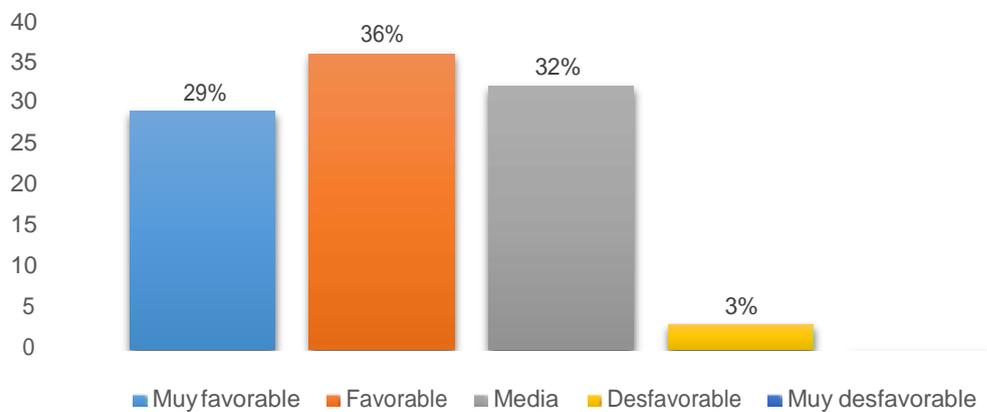
Nivel de clima laboral en el factor comunicación, del personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017.

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Muy favorable	10	29
Favorable	12	36
Media	11	32
Desfavorable	1	3
Muy desfavorable	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

*Fuente: Escala Clima Laboral CL – Sonia Palma Carrillo (2004)*

**FIGURA 05**

Nivel de clima laboral en el factor comunicación, del personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017.



*Fuente: Escala Clima Laboral CL – Sonia Palma Carrillo (2004)*

Tabla v, Figura 05 ; según el nivel de clima laboral en el factor comunicación, se evidencia que el 36% se encuentra en una categoría favorable , el 32% en una categoría media, el 29% en una categoría muy favorable y en cuanto al 3% desfavorable de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017.

**TABLA VI**

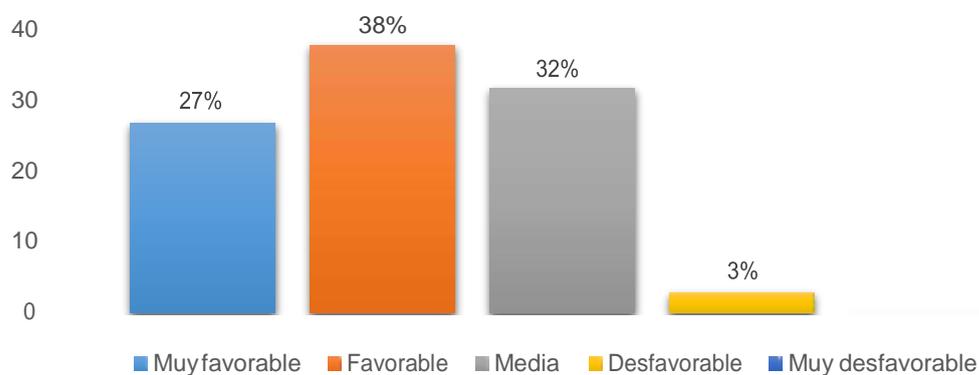
Nivel de clima laboral en el factor supervisión, del personal de la I.E “San Fernando”  
– Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Muy favorable	9	27
Favorable	13	38
Media	11	32
Desfavorable	1	3
Muy desfavorable	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

*Fuente: Escala Clima Laboral CL – Sonia Palma Carrillo (2004)*

**FIGURA 06**

Nivel de clima laboral en el factor supervisión, del personal de la I.E “San Fernando”  
– Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017.



*Fuente: Escala Clima Laboral CL – Sonia Palma Carrillo (2004)*

Tabla VI, Figura 06, según el cuestionario aplicado se evidencia que el nivel clima laboral en el factor supervisión el 38% se encuentran en una categoría favorable, en cuanto al 32% se encuentra en una categoría media, el 27% en una categoría muy favorable y el 3% en una categoría desfavorable de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017.

## 5.2. Análisis de resultados

En esta investigación se planteó como objetivo general: Determinar el nivel del clima laboral en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017, por lo que en función de los resultados obtenidos se da parte al análisis de los mismos.

El nivel de Clima Laboral en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017, se evidencia una categoría favorable, según la Escala de Clima Laboral de CL – SPC definido por Palma S. (2004) como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales, este resultado coincide con la investigación de Montoya y. (2015), “Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de la I.E. PNP Santa Rosa de Lima, 2015”, aplicando el mismo instrumento se obtuvo como resultado favorable, en el mismo indicador.

En referencia al nivel de clima laboral en el factor de Realización Personal ; en el personal de la I.E “San Fernando ” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017, se evidencio una categoría Favorable , para lo cual Palma S. (2004) manifiesta que la autorrealización es la apreciación que tiene el colaborador con respecto a las posibilidades de que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro, de tal modo que les permita avanzar y sentirse realizados, lo cual

concuenda con Escudero M. (2011), haciendo referencia a la pirámide de Maslow , define a la autorrealización como un deseo de las personas de superarse y satisfacer el potencial que cada uno tiene , es por ello que cada uno siente que llego a este nivel , tiene la capacidad de salir adelante y dejar huella en todo lo que hace , este es un factor muy provechoso para la organización , ya que el trabajador mejora su rendimiento laboral.

En el nivel de clima laboral en el Factor de Involucramiento Laboral en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017, se evidencio una categoría Favorable, que refiere según Palma S. (2004), la identificación con los valores organizacionales y el compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización logrando el cumplimiento de metas establecidas por la empresa, lo que le permitirá brindar un mejor servicio, lo cual en concordancia Frías P. (2001) sostiene que el colaborador muestra involucramiento laboral si conoce y adhiere para sí mismo la misión y los objetivos de la empresa, demostrando el compromiso del colaborador con su equipo, su oficio y con la misión de su respectiva organización para lograr un mejor resultado en su labor dentro de ella.

En el nivel de clima laboral en el factor Condiciones Laborales en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017, se determina que el personal tiene una categoría Favorable, lo cual es definido por Palma S. (2004), como el reconocimiento que la institución provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el

cumplimiento de las tareas encomendadas, de tal modo que haya facilidad para poder desempeñar el trabajo de la mejor manera. Al hablar de condiciones laborales, no solo se habla de remuneración económica, sino también de los diversos elementos que se necesitan para realizar un buen trabajo, los cuales la organización está obligada de brindar, ya que favorece a la producción y mejora de ella, en concordancia con Cuadrado C. (2007) sostiene que el sistema de remuneración es un factor muy importante, ya que los salarios medios y bajos con carácter fijo, no contribuyen al buen clima laboral, porque no permiten al trabajador mejorar y a la vez obtener buenos resultados, pero eso no quiere decir que los salarios altos mejoren la situación.

En el nivel de clima laboral en el factor Comunicación en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017, se determina que el que el personal que tiene una categoría Favorable, Palma S. (2004) la define como la percepción del grado de fluidez , celeridad, claridad y coherencia , precisando la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y clientes , logrando así tener una mejor relación con los demás, en concordancia manifiesta Cuadrado C. (2007) que el desarrollo de la productividad de la organización es efectivo, debido a la comunicación que se ejecuta entre colaboradores, pero hay un bajo rendimiento cuando se trata de una comunicación con diferentes direcciones de mando, ya que muchos de ellos no tienen un contacto cercano con otras áreas o jefes de sección.

En referencia al nivel de clima laboral en el factor Supervisión en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017se evidencia una categoría Favorable, definida por Palma S. (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 S. (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.

### **Contrastación de hipótesis:**

#### **Se aceptan**

El nivel de clima laboral en el factor de Involucramiento Laboral, en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017, es favorable.

El nivel de clima laboral en el factor de Comunicación, en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017, es favorable.

El nivel de clima laboral en el factor de Supervisión en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017, es favorable.

#### **Se rechazan**

El nivel de clima laboral en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco provincia de Morropón – Piura 2017 es desfavorable

El nivel de clima laboral en el factor de Realización personal en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017, es desfavorable.

El nivel de clima laboral en el factor Condiciones laborales en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017, es desfavorable.

## **VI. CONCLUSIONES**

De acuerdo a los resultados que se logró obtener a través de la investigación, se ha podido concluir lo siguiente:

El nivel de Clima Laboral que existe en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017, es favorable.

El nivel de clima laboral en el factor de Realización Personal en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017, es favorable.

El nivel de clima laboral en el factor de Involucramiento Laboral en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017, es favorable.

El nivel de clima laboral en el factor de Condiciones Laborales en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017 es favorable.

El nivel de clima laboral en el factor de Comunicación en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017 es favorable.

El nivel de clima laboral en el factor de Supervisión en el personal de la I.E “San Fernando” – Chalaco – Provincia de Morropón – Piura 2017, es favorable.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.**

### **Recomendaciones:**

1. Diseñar y desarrollar capacitaciones en el personal para incrementar la efectividad en sus estilos de comunicación y su nivel de autorrealización.
2. Fortalecer el involucramiento laboral en el personal administrativo a través de sesiones de trabajo en equipo para plantear cambios y soluciones en la realidad de la I.E.
3. Optimizar las habilidades de liderazgo en el personal directivo, jefes de área y supervisores, que permitan una eficiente supervisión.
4. Realizar una evaluación anual de clima laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Albañil A. (2015) “El clima laboral y la participación en la Institución Educativa Enrique López Albuja de Piura” Piura –Perú 2015.
- Barriga, R (2016).”Clima organizacional y desempeño docente en la universidad Jaime Bausate y Mesa Jesús María – Lima, 2016”. (Tesis para optar el grado académico de magister en educación con mención en gestión educativa) Lima – Perú 2016.
- Brown, W y Moberg, D (1990).Teoría de la organización y la administración: enfoque integral. México: Limusa
- Chiavenato, I (2009). Administración de Recursos Humanos. Colombia: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I (2010). Administración de recursos humanos. Quinta Edición
- Contreras, S (2015).”Propuesta de mejora de Clima Laboral en una Institucion de Educacion Superior” (Tesis de Grado) Guatemala de la Asunción, septiembre de 2015.
- Cuadrado, C (2007) Protocolo y comunicación en la empresa y los negocios .España: FC editorial.
- Díaz, H (2000).La carrera del maestro en el Perú: factores institucionales, incentivos económicos y desempeño. LIMA. Editorial GRADE

- Escudero, M (2011) Gestión comercial y servicio de atención al cliente  
.España: Editorial Paraninfo.
- Frías, P (2001) Desafíos de modernización de las relaciones laborales:  
Hacia una nueva cultura y concertación empresarial. Santiago  
de Chile: Lom ediciones
- Gan, F Y Gaspar, B. (2007). Manual de recursos humanos. Barcelona  
España: UOC.
- Guevara Contreras F. I y Tafur Chavez A.J.J(2015) “Influencia del clima  
laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa  
kentucky fried chicken sede real plaza en la ciudad de trujillo  
2015". (Tesis para obtener el título profesional de Licenciado  
en Administracion).Trujillo 2015.
- Guzmán, B (2015). “Clima Organizacional y su relación con el  
desempeño docente en los I.S.T.P Trujillo y Florencia de  
Mora” (Tesis para obtener el grado de doctora en educación)  
Trujillo, julio de 2015
- Jorge Victoria (2012) Hay Group. haygroup.com.recuperado de  
<https://www.haygroup.com/co/services/index.aspx?id=14625>
- Hernández, Fernández y Baptista (2003), Metodología de la  
Investigación (3° edición) México. Mc Graw - Hill.

- Luza, F (2017). “El clima laboral, la satisfacción laboral y la calidad educativa de instituciones educativas de Lima”. (Tesis para optar el grado académico de doctor en educación) Perú – 2017.
- Marchant, L. (2005). Actualizaciones para el desarrollo organizacional. Primer seminario Viña del Mar. Chile: Edita
- Martin y Kliegel. (2004). Psicología del desarrollo de la edad adulta teorías y contextos .Universidad complutense de Madrid.
- Méndez, A (2006). Clima Organizacional en Colombia, un método de análisis para su intervención. (3ª.ed). Colombia: Editorial Internacionales Thomson Editores
- Méndez, C. (2008).Clima Organizacional en Colombia, un método de análisis para su intervención. (3ª.ed). Colombia: Editorial Internacionales Thomson Editores
- Mejía, M. (2010). Manual para realizar Diagnostico del Clima Laboral. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Guatemala.
- Montoya, Y (2015). Inteligencia emocional y Clima organizacional en trabajadores de la I.E. PNP Santa Rosa de Lima, 2015.(Tesis para obtener el título profesional de licenciado en psicología) Lima- Perú 2015.

Morales, E (2015). Medición de Clima Organizacional en el colegio Cambridge de Huehuetenango. (Tesis de grado) Huehuetenango- febrero de 2015.

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

Palacios, Y (2018). Nivel de clima laboral en el personal policial de la unidad de servicios especiales “USE” – Tumbes, 2017. (Tesis para optar el título profesional de licenciada en psicología). Piura – Perú 2018.

Papalia, Sterns, Feldman, Cam (2009). Desarrollo del adulto y vejez. (3<sup>o</sup> Edición) Mexico .Mc Graw – Hill

Prado, C (2015).”Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo” (Tesis para obtener el grado académico de maestra en ingeniería industrial con mención en organización y dirección de recursos humanos) Trujillo - Perú 2015

Reyes. K y Richard. O (2017).”Clima organizacional y satisfacción laboral en los docentes de la asociacion educativa central Sur – Lima, 2017” (Tesis de pregrado) Lima – Agosto 2017.

Robbins, S (1999) Comportamiento organizacional. Octava edición. México: Prentice Hall

Robbins, S (2004) Comportamiento Organizacional. (10ª ed.). México: Pearson/Prentice Hall.

Rueda B. (2009). La evaluación del desempeño docente: consideraciones desde el enfoque por competencias. [Versión electrónica], Revista Electrónica de Investigación Educativa. 11(2), 1-16.

Santamaría, F y Zaña, K (2015). "Percepción del clima laboral de los trabajadores de una entidad universitaria .2015" (Tesis para obtener el título de licenciado en psicología). Chiclayo – Perú 2015.

Santillán, R (2015). Clima organizacional y nivel de satisfacción en la municipalidad provincial San Juan de la Frontera de los Chachapoyas, Región Amazonas – 2015. (Tesis para obtener el título profesional de licenciado en turismo y administración) Chachapoyas – Amazonas – Perú 2015.

Sierra M, (2015) "El clima laboral en los /as colaboradores /as del área administrativa del Hospital Regional de Coban , A.V ".(Tesis de grado) San Juan de Chamelco , Alta Verapaz , enero 2015.

Vásquez, S (2017). “Diagnóstico del clima organizacional de una institución educativa privada de Piura en base a un modelo antropológico del funcionamiento de las organizaciones” (Tesis de licenciatura en administración de empresas) Piura – Perú 2017.

Valenzuela, R. (2004). Evaluación de instituciones educativas. México:  
Trillas

Vega, L. (2008). [www.elsalvador.com](http://www.elsalvador.com) Recuperado de:  
[www.elsalvador.com/noticias/512516/la-participacion-del-adulto-mayor-en-el-area-laboral/](http://www.elsalvador.com/noticias/512516/la-participacion-del-adulto-mayor-en-el-area-laboral/).

Zans, A (2017). “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el periodo 2016”. (Tesis de grado para optar al título de Master en Gerencia Empresarial) Matagalpa, febrero 2017.

Zelada (2015), “El clima laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la oficina central de ejecución presupuestaria de la Universidad Nacional de Piura - 2015” (Tesis para optar el grado académico de licenciado en ciencias administrativas) Piura – Perú 2015.

## **ANEXOS**

## ESCALA CLIMA LABORAL

**Sonia Palma Carrillo**

DATOS PERSONALES:

Apellidos y nombres.....Fecha.....

Edad.....

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )                      Empresa.....

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas.

No hay respuestas buenas ni malas.

Ninguno o Nunca                      :                      1

Poco    :                      2

Regular o Algo                      :                      3

Mucho    :                      4

Todo o siempre                      :                      5

1...Existen oportunidades de progresar en la institución.	
2...Se siente comprometido con el éxito en la organización	
3...El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	
4...Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	
5...Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	
6...El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	
7...Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	
8...En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	
9...En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	
10...Los objetivos de trabajo son retadores.	
11...Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	
12...Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	
13...La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	
14...En los grupos de trabajo. Existe una relación armoniosa.	
15...Los trabajadores tiene la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	
16...Se valoran 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 personal.	
28... Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de 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 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.	
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 del 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"

FECHA: 12 de mayo del 2017

SR: Jesús Arnaldo García

DIRECTOR(A) DE LA I.E.: "San Fernando"- Chalaco

ASUNTO: SOLICITO PERMISO PARA LA REALIZACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION.



Por medio del presente me dirigimos a usted, para hacerle llegar el cordial y afectuoso saludo a nombre de la **Universidad Católica "Los Ángeles de Chimbote", Escuela Profesional de Psicología**, de la ciudad de Piura. Y a la misma vez manifestarle lo siguiente:

Que, al desarrollar el curso de *Tesis II*, dentro de la escuela de Psicología, hemos creído conveniente realizar dicho Proyecto de Investigación, dirigido al personal docente y administrativo que laboran en la I.E que usted dirige, motivo por el cual **recurrimos a su digna persona para solicitarle la autorización correspondiente para la realización de dicho proyecto.**

Agradecemos de anticipado por la respuesta positiva que tenga; y le reitero las muestras de estima y especial consideración.

Piura, 12 de mayo del 2017

Atentamente

García Mejía Anais del Pilar