



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD.

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA.

CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL DE LA I.E
NACIONAL DE MUJERES MARÍA AUXILIADORA
AA.HH. VATE MANRIQUE CHULUCANAS – PIURA 2017.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA:

BACHILLER. ANA MARÍA BENITES VALLADOLID

ASESOR:

MGTR. SERGIO ENRIQUE VALLE RÍOS

PIURA – PERÚ

2019

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

Dra. María Cristina Quintanilla Castro

Presidente

Mgtr. Marco Antonio Camero Morales

Miembro

Dra. Julieta Milagros Castillo Sánchez

Miembro

Mgtr. Sergio Enrique Valle Ríos

Asesor

AGRADECIMIENTO

A mis Padres por su gran apoyo en cada momento en el desarrollo de mi carrera.

A mis Docentes por cada de una de sus enseñanzas, pues ha sido una buena contribución en mi formación como Psicólogo.

A mi Mejor Amiga Paola por su Apoyo, confianza y ánimos durante este proceso, y por enseñarme que el que persevera alcanza.

A mi Asesor el Mgtr. Sergio Valle Ríos Por su acertada asesoría, su Apoyo constante, su paciencia y contribución en la presente.

DEDICATORIA

A mi Dios: Por brindarme vida,
salud, la sabiduría, la fortaleza
para afrontar cada minuto de mi
vida y ser el centro de ella.

A mis Padres: Gloria y Rómulo
Por ser un pilar importante en mi
vida, por su apoyo incondicional y
confianza en todo momento.

A mi Hijo: por ser mi gran
motivación en el caminar de mi vida.

RESUMEN

La presente investigación es de tipo cuantitativo, con un nivel descriptivo y de diseño no experimental de categoría transeccional, se realizó con el objetivo de determinar el Nivel de Clima Laboral en el personal de la I.E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” AA,HH Vate Manrique Chulucanas- Piura 2017, la muestra estuvo conformada por 57 trabajadores, para lo cual se utilizó el instrumento técnico Escala de Clima Laboral (CL- SPC) elaborado por Sonia Palma Carrillo, el cual consta de 5 factores, los resultados obtenidos arrojaron que en el factor general un 63% del personal de la I.E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” AA,HH Vate Manrique Chulucanas- Piura 2017, presenta un nivel de satisfacción favorable; en el factor involucramiento laboral se determinó que el 65% del personal presenta un nivel de satisfacción favorable; en el factor supervisión se determinó que el 68% del personal presenta un nivel de satisfacción favorable, en el factor comunicación se determinó que el 54% del personal presenta un nivel de satisfacción favorable; en el factor realización personal se determinó que el 49% del personal presenta un nivel de satisfacción favorable y por último en el factor condiciones laborales se determinó que el 53% del personal presenta un nivel de satisfacción favorable.

Palabras clave: Clima Laboral, Aduldez.

ABSTRAC

The present investigation is of quantitative type, with a descriptive level and of non-experimental design of transectional category, it was carried out with the objective of determining the Labor Climate Level in the staff of the National Women's EI "Mary Help of Christians" AA, HH Vate Manrique Chulucanas-Piura 2017, the sample consisted of 57 workers, for which the technical instrument called Clima Laboral Scale (CL-SPC) was developed by Sonia Palma Carrillo, which consists of 5 factors, the results obtained showed that in the general factor, 63% of the staff of the National Women's EI "María Auxiliadora" AA, HH Vate Manrique Chulucanas-Piura 2017, presents a favorable level of satisfaction; in the labor involvement factor, it was determined that 65% of the staff presents a favorable level of satisfaction; In the supervision factor, it was determined that 68% of the staff presents a favorable level of satisfaction, in the communication factor it was determined that 54% of the staff presents a favorable level of satisfaction; In the personal fulfillment factor, it was determined that 49% of the staff had a favorable level of satisfaction and finally, in the factor of working conditions, it was determined that 53% of the staff had a favorable level of satisfaction

Keywords: Work Climate, Adulthood.

INDICE DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
INDICE DE CONTENIDO.....	vii
INDICE DE TABLAS.....	viii
INDICE DE FIGURAS.....	ix
I. INTRODUCCION.....	1
II. REVISION DE LA LITERATURA.....	7
III. HIPÓTESIS.....	59
IV. METODOLOGÍA.....	60
4.1. Diseño de la investigación.....	60
4.2. Población y muestra.....	60
4.3. Definición y Operacionalización de las variables.....	60
4.4. Técnica e instrumentos.....	62
4.5. Plan de Análisis.....	63
4.6. Matriz de consistencia.....	64
4.7. Principios éticos.....	65
V. RESULTADOS.....	66
5.1 Resultados.....	66
5.2. Análisis de los resultados.....	72
VI. CONCLUSIONES.....	77
Aspectos complementarios.....	78
Referencias Bibliográficas.....	79
ANEXOS.....	87

INDICE DE TABLAS

Tabla I: Nivel de Clima laboral en el personal de la I E Nacional de Mujeres "María Auxiliadora" AA.HH Vate Manrique Chulucanas– Piura, 2017.....	66
Tabla II: Nivel de Clima laboral en el factor de Realización Personal del personal de la I.E Nacional de Mujeres "María Auxiliadora" AA.HH. Vate Manrique Chulucanas– Piura, 2017	67
Tabla III: Nivel de Clima laboral en el factor de Involucramiento Laboral del personal de la I.E Nacional de Mujeres "María Auxiliadora" AA.HH Vate Manrique Chulucanas– Piura, 2017	68
Tabla IV: Nivel de Clima laboral en el factor de Supervisión del personal de la I.E Nacional de Mujeres "María Auxiliadora" AA.HH Vate Manrique Chulucanas– Piura, 2017.....	69
Tabla V: Nivel del clima laboral en el factor de comunicación I.E Nacional de Mujeres "María Auxiliadora" AA.HH Vate Manrique Chulucanas– Piura, 2017... ..	70
Tabla VI: Nivel de Clima laboral en el factor de Condiciones Laborales del personal de la I.E Nacional de Mujeres "María Auxiliadora" AA.HH Vate Manrique Chulucanas– Piura, 2017	71

ÍNDICE DE FIGURAS:

Figura 01: Nivel de Clima laboral en el personal de la I.E de Clima laboral en el personal de la I.E Nacional de Mujeres "María Auxiliadora" AA.HH Vate Manrique Chulucanas–Piura, 2017	66
Figura 02: Nivel de Clima laboral en el factor de Realización Personal del personal de la I.E Nacional de Mujeres "María Auxiliadora" AA.HH Vate Manrique Chulucanas–Piura2017.	67
Figura 03: Nivel de Clima laboral en el factor de Involucramiento Laboral del personal de la I.E Nacional de Mujeres "María Auxiliadora" AA.HH Vate Manrique Chulucanas–Piura, 2017.	68
Figura 04: Nivel del clima laboral en el factor de comunicación Laboral del personal de la I.E Nacional de Mujeres "María Auxiliadora" AA.HH Vate Manrique Chulucanas– Piura, 2017	69
Figura 05: Nivel de Clima laboral en el factor de Comunicación del personal de la IE Nacional de Mujeres "María Auxiliadora" AAHH Vate Manrique Chulucanas–Piura, 2017... ..	70
Figura 06: Nivel de Clima laboral en el factor de Condiciones Laborales del personal de la I.E Nacional de Mujeres "María Auxiliadora" AH Vate Manrique Chulucanas– Piura, 2017	71

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como propósito indagar el clima laboral en el personal de la Institución educativa Nacional de Mujeres “María Auxiliadora AA.HH. Vate Manrique Chulucanas-Piura, 2017.

La OMS (2013); define Clima Laboral. Que la salud y el bienestar de los trabajadores son de fundamental importancia para los propios trabajadores y sus familias, y también para la productividad y la sostenibilidad de las empresas y por ende para las economías de los países y el mundo.

Gran parte de nuestra vida la pasamos trabajando. No es exagerado afirmar que casi la mitad de nuestra existencia acontece en el ámbito laboral. Entonces, en principio, son los colaboradores quienes tienen incentivos claros para preocuparse por un entorno agradable. Sin embargo, ahora el interés se ha extendido a las empresas. (Escalante A. 2012) Gerente del área de Liderazgo y Cultura Organizacional Perú)

Palma, (2004) refiere que el clima laboral es la observación del personal en relación al lugar de trabajo donde realizan dichas acciones, socializando con cada persona que tenga con el lugar donde se ocupan.

Erikson, E. H. (1985) El hombre alcanza la etapa plena de desarrollo humano, se enfrenta a la sociedad con un nivel de responsabilidad en la formación de las nuevas generaciones.

A esa edad el adulto joven de 18 años a 35 años alcanza la madurez física y sus sistemas corporales funcionan a optimo nivel adquieren una

filosofía de la vida acorde con los cambios sexuales las transformaciones físicas y el momento social en el cual se desarrollan.

Teniendo en cuenta los conceptos de clima laboral y adultez se puede decir que es importante indagar acerca del clima laboral en esta población ya que clima laboral es la observación de las personas en su lugar de trabajo y esto influye en su desempeño y crecimiento personal y profesional.

Es por ello que la presente investigación aborda las categorías de clima laboral en sus diferentes factores; de esta manera esta investigación se sustentara a través del instrumento Escala de Clima Laboral (CL-SPC).

Es así que el problema en la investigación se caracteriza:

De acuerdo a un estudio realizado en la Ciudad de Lima denominado Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, lima 2017; el clima Organización se encuentran en la categoría medianamente favorable con un 30.86% aplicada con una población de 162 trabajadores.

Es por ello que se investigó a la I.E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” AA.HH. Vate Manrique Chulucanas-Piura, 2017; en la cual se indago a través de actores institucionales que anteriormente han ocurrido discrepancias entre compañeros de trabajo debido a la falta organización en diferentes actividades que se realizan dentro de la Institución educativa ya que la mitad de profesorado son de la Ciudad de Piura y el otro porcentaje es de la Ciudad de Chulucanas debido a los tiempos limitados del profesorado de la Ciudad de Piura ya que para ellos

es complicado viajar en un horario extra a su horario de trabajo es por ello que este es un factor determinante por las cuales se originan estas discrepancias.

Además de ello se indagó a través del departamento de psicología que son pocos colaborativos a las diferentes orientaciones y capacitaciones que este departamento les brinda.

Para recabar dicha información se utilizó la técnica de observación, así como la colaboración de algunos actores institucionales, tales como la autoridad encargada de dirección y la psicóloga de la misma.

Dado a la situación problemática expuesto anteriormente, se propone la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel del clima laboral en el personal de la Institución Educativa Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” AA.HH. Vate Manrique Chulucanas-Piura, 2017?

En este sentido, se describe está presente investigación la cual obtuvo como objetivos: Determinar el nivel del Clima Laboral en el Personal de la I. E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” AA.HH. Vate Manrique Chulucanas-Piura - 2017.

Determinar el nivel del Clima Laboral en el Factor de Realización Personal en el Personal de la I.E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” AA.HH. Vate Manrique Chulucanas – Piura2017.

Determinar el nivel del Clima Laboral en el Factor Involucramiento Laboral en el Personal de la I.E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” AA.HH. Vate Manrique Chulucanas, Piura -2017.

Determinar el nivel del clima Laboral en el Factor Supervisión del

Personal de la I.E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” AA.HH.
Vate Manrique Chulucanas, Piura - 2017.

Determinar el nivel del Clima Laboral en el Factor Comunicación del
Personal de la I.E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” AA.HH.
Vate Manrique Chulucanas, Piura -2017.

Determinar el nivel del Clima Laboral en el Factor Condiciones
Laborales del Personal de la I.E Nacional de Mujeres “María
Auxiliadora” AA.HH. Vate Manrique Chulucanas, Piura -2017.

La investigación es de suma importancia debido a que su enfoque principal determinar el clima laboral, a través de los diferentes factores en relación a este tema. Esta investigación está dirigida a la población del personal de la I.E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” AA.HH. Vate Manrique Chulucanas, Piura - 2017, se pretende investigar esta institución teniendo en cuenta que el clima laboral es la base que cumple un papel fundamental en la comunidad educativa para un óptimo resultado de aprendizaje de los estudiantes. Consideramos que esta investigación beneficia tanto a alumnos personal docente, administrativo de servicio, ya que permitirá determinar si el Clima Laboral es un factor determinante para los problemas que surgen en esta institución, además determinar el clima Laboral en el personal en sus diferentes factores; y mediante esto realizar una prevención o mejora en la I.E. Además de ello la investigación a realizar servirá de guía para que posteriormente se puedan realizar diferentes investigaciones acerca del tema a tratar. Favorece a la comunidad científica y a la comunidad en

general.

Para esta investigación se empleó la metodología de diseño no experimental de corte Transeccional o transversal, en una población de 57 personas que laboran en la I.E. Nacional de Mujeres "María Auxiliadora" A.H Vate Manrique Chulucanas – Piura 2017, los datos fueron procesados a través de la escala de “Clima Laboral CL – SPC”. El cual consta de cinco niveles; Realización Personal, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones Laborales.

La presente investigación se ha estructurado en 6 capítulos; el capítulo I encontramos la introducción en donde referencia el planteamiento del problema, los objetivos general y específicos y la justificación de la investigación.

En el capítulo II está enmarcado el marco teórico y conceptual, en donde se encuentran los antecedentes para lo cual se investigó antecedentes nacionales, regionales, locales, además se encuentran las bases teóricas en donde se realizó la investigación detallada de la información en base a autores con respecto a todo lo concierne a Clima Laboral.

En el capítulo III, encontramos la hipótesis tanto general como específica.

En el capítulo IV se estructuro la metodología el tipo, nivel, diseño y universo de la investigación además de la definición y operalización de la variable, la técnica e instrumento.

En el capítulo V, encontramos los resultados en esta investigación.

En el capítulo VI encontramos las conclusiones de la investigación donde se exponen los resultados que se obtuvieron en la investigación.

Seguido de ello encontramos los aspectos complementarios y por último se encuentran las referencias bibliográficas donde se ubicarán todas las fuentes de información que se trabajaron previamente para el trabajo de investigación; y los anexos de la investigación.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

A. Internacionales

Flórez, Y. (2014), en su investigación: “Clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios del Decanato y Artes de la UCLA”. Tuvo como primer objetivo identificar las dimensiones del clima laboral, donde se evidencian en los resultados, puntajes estadísticamente significativos en cuanto a los constructos de relaciones interpersonales, claridad y coherencia en la dirección, sentido de pertenencia, y valores colectivos. De igual forma el segundo objetivo fue identificar el tipo de compromiso, donde el más relevante es el compromiso normativo, seguido del afectivo, y por último del de continuidad, teniendo presente que el puntaje promedio de los tres tipos de compromiso es bajo. Siendo la conclusión, que existe correlación entre el compromiso normativo con la dimensión de relaciones interpersonales del clima laboral; y el compromiso de continuidad, correlaciona con las dimensiones de sentido de pertenencia y estilos de dirección.

Contreras S. (2015). "Propuesta de mejora de clima laboral en una institución de educación superior." El clima laboral día con día cobra importancia, ya que a través de diversos estudios se ha determinado que el mismo influye de forma positiva o negativa

en la productividad y/o en el servicio que presta una empresa, es por ello que las instituciones de educación superior no pueden dejar de lado el impacto del ambiente laboral en el servicio que prestan los colaboradores a sus usuarios. Para el presente estudio, se tuvo como objetivo medir el clima laboral de una institución de educación superior y proponer un plan de mejora que permita alcanzar los objetivos estratégicos de la misma. La población estuvo constituida por 649 colaboradores de la nómina administrativa, de los cuales 335 son mujeres y 314 son 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. La investigación que se realizó fue de tipo descriptiva. Para obtener la información se aplicó el cuestionario Clima – E, basado en la teoría de Blake y Mouton, el cual consta de cuarenta elementos, consistente en frases cortas que describen comportamientos. Se concluyó que el clima laboral en general es saludable, sin embargo, es necesario emprender acciones tal como implementar un plan de carrera y contar con un sistema de reconocimiento, que conlleven a que el grado de satisfacción se eleve. Por lo que se recomendó a las autoridades realizar un proceso de comunicación de resultados escalonado, implementar un plan de carrera que brinde la oportunidad de crecer dentro de la organización e implementar un programa de formación en liderazgo que brinde herramientas

a los jefes para gestionar de manera adecuada el talento humano.

Barrios M. (2015). “Desempeño docente en el clima organizacional en el liceo nacional bolivariano TAGUANES NER (050) TINAQUILLO ESTADO COJEDES”. El proceso de enseñanza-aprendizaje, es un trabajo colectivo de todos sus miembros y su efectividad depende en gran medida de las habilidades de sus docentes y la capacidad de gestión de sus directivos. Es por ello, que el ambiente o clima de toda organización es importante, para que exista un buen desempeño laboral. De este modo, la investigación tiene por objetivo establecer la relación del desempeño docente en el clima laboral en el Liceo Nacional Bolivariano Taguanes NER (050). El estudio es de tipo descriptivo con diseño de campo no experimental. Debido a que la población es finita no se utiliza técnicas de muestreo, es tipo censo, compuesta por 17 docentes de la institución. Para recoger la información se utilizó la técnica de la encuesta con un instrumento cuestionario de escala múltiple de tres alternativas de respuestas, siempre, casi siempre o nunca, el cual fue sometido a la validez de constructo, contenido y juicio de tres (3) expertos. La confiabilidad se estableció a través del Alpha de Cronbach, con resultado de 0,89, altamente confiable. Se concluyó que el clima laboral y el desempeño docente están relacionados, puesto que las características presentes en el clima de la institución

afectan directamente la labor de los docentes y es por ello, que los educadores muestran deficiencia al realizar su trabajo en la institución, puede mencionarse que el desempeño evidenciado en los docentes también afecta el ambiente que los rodea creando así, un clima inadecuado para el ejercicio de la enseñanza y el aprendizaje.

B. Nacionales

Panta, L. (2015) “Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo "talentos" de la ciudad de Chiclayo”. Los problemas que presenta la educación en nuestro país actualmente son muchos, pero hay algunos que requieren una mayor atención por parte de los directores o personas de mayor jerarquía en las Instituciones Educativas. Hablar de un buen Desempeño Laboral por parte de los docentes, es hablar también del Clima Organizacional que se viva en las Instituciones Educativas, es decir, la plana docente trabajará adecuadamente siempre y cuando la organización se preocupe por el bienestar de ellos mismos, dándoles un buen trato, y además le permita desarrollar ventajas de crecimiento tanto personal como profesional. El presente trabajo, en el cual el objetivo de la investigación consistió en saber si existía relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de la Plana docente del Consorcio Educativo “TALENTOS”- Chiclayo, la población

estará conformada por toda la Plana Docente del Consorcio Educativo "Talentos" de la ciudad de Chiclayo, el cual asciende a 25 personas distribuidas en los distritos grados de instrucción (Inicial y Primaria), En el caso de la muestra, al ser una población analizable, es la misma que la población, en decir, la muestra en esta investigación fue de 25 personas distribuidas en los distintos grados de instrucción (Inicial y Primaria), El tipo de estudio que tiene la presente investigación es el Cuantitativo, El diseño de la investigación es descriptivo, dentro de los instrumentos utilizados se empleó el método de la encuesta con la escala de Likert, La investigación realizada demostró la falta de preocupación por las directoras para que exista un buen clima y que su plana docente se pueda desempeñar eficientemente; esto se pudo determinar a través de las encuestas y entrevistas que se utilizaron como métodos para recopilar información de los miembros de la organización.

Baltazar y Chirinos (2013) realizaron una investigación sobre la relación entre Clima Laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el Norte del Perú 2013, se trabajó con 92 trabajadores de ambos sexos entre edades de 18 a 30 años. Para la medición del Clima Laboral se utilizó la “Escala de Clima Laboral” de Palma (2004), donde obtuvo como resultados que el 62% de trabajadores perciben su Clima Laboral como favorable, el 33% como muy favorable y nadie tiene una percepción

desfavorable, ni muy desfavorable del clima.

Quiñones C. y Peralta M. (2016). “Clima organizacional y desempeño laboral en los docentes de los colegios y escuelas adventistas de la Misión Ecuatoriana del Norte y Misión Ecuatoriana del Sur, durante el año 2016”. El objetivo de esta investigación es determinar la relación del clima laboral en el desempeño laboral de los docentes de los colegios y escuelas adventistas de la MEN y MES durante el año 2016. Este trabajo de investigación está desarrollado bajo un alcance descriptivo, de diseño no experimental y correlacional. La población de estudio fue de 157 docentes de los colegios y escuelas adventistas. Se aplicó un instrumento para medir el clima organizacional y desempeño laboral, el cual consta de 55 ítems. Para medir el clima laboral se consideró las seis dimensiones: a) estilo de gerencia b) reconocimiento c) autonomía d) apoyo e) recompensa f) innovación; y para medir la variable desempeño laboral se consideró las dimensiones: a) planificación del trabajo pedagógico b) gestión del proceso de enseñanza- aprendizaje c) responsabilidades profesionales. Para determinar la confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante el Alfa de Crombach, obteniéndose un coeficiente de 0.918 para el variable clima organizacional, y 0.952 para el desempeño laboral. Como resultados se encontró que existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral, según el nivel Rho de Spearman 0,019*; Lo que

significa que, si el clima laboral se incrementa, mejorará el desempeño laboral en los docentes. Así mismo, los resultados respecto a la variable clima organizacional reflejan que el 31.2% perciben un nivel bajo; el 41.4% perciben un nivel medio, y el 27.4% perciben un nivel alto; finalmente, en cuanto a la variable desempeño laboral, es bajo en un 31.8%, es medio en un 39.5% y alto en un 28.7%.

C. Locales

Albañil, A (2015). La investigación se realizó con la finalidad de Describir el clima de trabajo que se vive en la Institución educativa Enrique López Albújar de Piura, los factores y dimensiones que el profesorado de la institución señala como influyentes para su configuración y La presente investigación se basa en el paradigma positivista, habiéndose realizado un análisis de los datos basados en la metodología cuantitativa, haciendo uso del método de encuesta.

De acuerdo a los resultados obtenidos y con el apoyo del marco teórico se ha podido llegar a concluir lo siguiente: es destacable que en opinión de los encuestados se evalúa al clima laboral de la institución como paternalista con ligera tendencia al estilo participativo, sin embargo hay que aclarar que en opinión de los mismos docentes, el reconocimiento que reciben por parte de la comunidad educativa de la institución es escasa, existiendo

además bajos niveles de satisfacción y participación, siendo necesario que estos factores sean trabajados y fortalecidos en la institución si se pretende mejorar el clima y por ende los logros institucionales.

Zelada J. (2015). Este es un estudio no experimental, correlacional, que relaciona las variables del clima laboral y el desempeño del personal administrativo de la Oficina Central de Ejecución Presupuestaria (OCEP) de la Universidad Nacional de Piura (UNP). El estudio se realizó aplicando un test de clima laboral que recoge las dimensiones propuestas por la teoría de Sonia Palma las cuales son la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Para medir el desempeño se aplicó una escala de calificación propuesta por la teoría de Medina Gómez, que comprende las siguientes dimensiones: cumplimiento de los objetivos y tareas, calidad del trabajo, conocimiento y dominio del trabajo, disciplina laboral, iniciativa, cooperación y trabajo en equipo, superación personal. Los instrumentos se aplicaron a una población de 43 trabajadores, para el clima laboral y el cuestionario de desempeño laboral a los 5 jefes inmediatos de cada unidad de la OCEP de la UNP. Los resultados del estudio muestran un índice de correlación de 0.085 a un nivel de significancia de (Sig.>0.05) que nos permite desaprobar la hipótesis general que proponía que existía una relación directa y significativa entre ambas variables. También los resultados

muestran que ninguna de las dimensiones del clima está relacionada con el desempeño. Asimismo, estos resultados no son concordantes con la evidencia empírica y marco científico que postula a una relación entre las variables 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.

Ayosa, M (2017) La siguiente investigación nace con el propósito de conocer, analizar y, sobretodo, diagnosticar el clima laboral existente en la Oficina de Transportes de la Universidad Nacional de Piura, proponiendo con ello estrategias que mejoren o reafirmen el mismo, contribuyendo a garantizar un mejor clima de trabajo, ya que, se percibe descontento, poco compañerismo e insatisfacción entre los trabajadores de la unidad. Por otro lado, para concretar el objetivo general del proyecto, se han estudiado las teorías y demás bases bibliográficas relacionadas al clima laboral y de acuerdo a ello se ha procedido a establecer variables de estudio como: motivación, satisfacción y el liderazgo, empleando con ello una metodología descriptiva que nos permita conocer y enfocar el problema, ayudados por la observación como primera herramienta para el estudio del problema. Finalmente, producto de la investigación se puede corregir, que el clima laboral en la unidad, se encuentra deteriorado, desde las relaciones humanas, hasta aspectos vinculados a la baja remuneración, escasa o nula

posibilidad de desarrollo, falta de liderazgo y compromiso, etc., lo cual no permite que este ambiente de trabajo sea el más adecuado, y que, debido a ello poco a poco se vaya perjudicando el servicio que brin

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Clima Laboral

a) Definición del Clima Laboral

Según Sonia Palma (2004), manifiesta que el “clima labora es la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo y nos permite hacer una evaluación donde nos orienta a acciones preventivas, correctivas, necesarias para optimizar/o fortalecer de procesos y resultados de la empresa”.

Clima laboral es el efecto de percibir el espacio de trabajo para determinar los objetivos para un buen resultado de la empresa.

Baguer (2012), refiere que el “clima laboral es el ambiente humano en donde los colaboradores de una organización perciben ciertas características del ambiente de trabajo y que, por lo tanto, influyen en su conducta.” Clima laboral es el medio donde los trabajadores actúan de acuerdo al ambiente de trabajo en que se desarrolla.

En ese sentido, Brownny Moberg (1990) sostienen que el clima laboral es determinado por una serie de características del ambiente interno de una organización, es decir, de la manera tal y como lo perciben los miembros que trabajan en ella.

Clima laboral es el grupo de apreciaciones de los colaboradores de un sistema que tienen a través de su vivencia dentro de la organización.

Según Glick (como se citó en Gan y Berbel, 2007) define el clima como un tributo de la organización en el que se integran muchas variables de nivel organizacional y psicológico; variables que describen las acciones del individuo en el contexto organizacional. Así mismo, Forehand y Gilmer (como se citó en Gan y Berbel, 2007) expresan que el clima laboral está compuesto por factores que envuelven al individuo y su ambiente, tales como, la cultura, el entorno moral y la situación laboral, sumados a factores psicológicos.

La OMS (2013); define Clima Laboral. Que la salud y el bienestar de los trabajadores son de fundamental importancia para los propios trabajadores y sus familias, y también para la productividad y la sostenibilidad de las empresas y por ende para las economías de los países y el mundo.

Según Brown y Moberg (1990); Manifiestan que el clima se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta.

Según Chiavenato (1990); Define al clima laboral como el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes en las actitudes, comportamientos de los empleados, desempeño laboral y productividad de la organización.

Según Toro (1992); Lo define como la apreciación o percepción que los

empleados desarrollan en base a sus realidades en el trabajo. Dicha percepción es el resultado de la formación de conceptos que se forman en la interrelación de eventos y cualidades de la organización.

Según Alvares (1992); Para este autor el clima laboral es la expresión de las percepciones e interpretaciones que le individuo hace del ambiente interno de la institución a la que pertenecen; concepto multidimensional, que integra dimensiones relacionadas con la estructura, reglas, procesos, relaciones interpersonales y metas.

Según Ouchi (1992); Dice que el clima es un componente más de la cultura, planteando que tanto la tradición y el clima componen la cultura organizacional de una empresa.

Según Wáter (1993); Son las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura.

Según Cabrera (1996); Define al término clima laboral como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

Según Silva (1996); Lo define como una propiedad del individuo que percibe la organización y es vista como una variable del sistema que tiene la virtud de integrar la persona y sus características individuales (actitudes, motivación, rendimiento, satisfacción, etc.), los grupos (relación intergrupala) y la organización (procesos y estructura).

Según. Robbins (1999); Es la percepción por el cual los individuos organizan e interpretan sus impresiones sensoriales a fin de darle un significado a su ambiente. Es decir, la forma en que seleccionamos, organizamos e interpretamos la entrada sensorial para lograr la comprensión de nuestro entorno.

Según. Galves (2000); El clima laboral es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la dirección a lo que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

Las definiciones de clima laboral hacen referencia a procesos perceptivos que cada colaborador considera como elemento esencial de su ambiente organizacional, tratándose así de una realidad subjetiva.

b) Factores del clima laboral.

Palma, S. (2004) manifiesta que son cinco los factores que se determinan en el clima laboral en funcional análisis estadístico y cualitativo realizado para la “Escala Clima Laboral CL - SPC”; estos son:

Autorrealización. “Es la manera cómo percibe el trabajador y la relación a las posibilidades del lugar donde trabajan en su crecimiento y realización. Escudero (2011) haciendo mención a la pirámide de Maslow, refiere la autorrealización como un deseo de las personas por superarse y satisfacer el potencial que cada uno tiene, es por eso que cuando cada uno siente que llegó a este nivel, tiene la capacidad de poder salir adelante y dejar huella en todo lo que realiza; siendo este factor uno de los más provechosos para la organización, ya que el

colaborador mejora su rendimiento laboral”. Palma, S. (2004)

Involucramiento laboral: “Es la manera de reconocer a la Persona con las normas de la institución para un buen desempeño con la empresa. Lee Eun-Suk, Park y Tae Youn Park. (2015) Señalan que el involucramiento laboral puede beneficiar a empleados y empresas con más autonomía y participación en toma de decisiones lleva a más interés por el trabajo y mayor satisfacción Para empresas la capacidad de involucrar empleados en el proceso de toma de decisiones en la organización lo cual es considerado como un aspecto crucial en el éxito de las mismas”. Palma, S. (2004)

Supervisión: “Es la extensión del personal y la guía adecuada para su buen funcionamiento y su rendimiento para el favorecimiento de la empresa. Actividad o conjunto de actividades que desarrolla una persona al supervisar y/o dirigir el trabajo de un grupo de personas, con el fin de lograr de ellas su máxima eficacia y satisfacción mutua”. Palma, S. (2004) citado por Cano A., (2005).

Comunicación: “Es la acción de ver el 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, teniendo así una mejor relación con los demás”. Palma, S. (2004)

La comunicación es un acontecimiento, un encuentro feliz, el momento mágico entre dos intencionalidades, que se produce en el “roce de los cuerpos” (si tomamos palabras, canciones, ideas también como cuerpos); ella viene de la creación de un ambiente común en que los

dos lados participan y extraen de su participación algo nuevo, inesperado, que no estaba en ninguno de ellos, y que altera el estatuto anterior de ambos, a pesar de mantenerse las diferencias individuales. Ella no funde dos personas en una sola, pues es imposible que el otro me vea a partir de mi interior, sino que es el hecho de participar ambos de un mismo y único mundo en el cual entran y que en ellos también entra. (Marcondes Filho, 2004, p.15).

Condiciones laborales: En esta última dimensión, se obtiene información sobre el reconocimiento de 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.

Cuando analiza un psicólogo a un trabajador es importante analizar su conducta, esta conducta va depender de las condiciones de trabajo, por tanto se puede decir que condiciones de trabajo son “el conjunto de factores que determinan la conducta del trabajador”; estos factores son tanto los objetivos que se le imponen al trabajador para luego evaluarle como las condiciones que tiene el trabajador para llevar a cabo su tarea. (Castillo y Villena, 1998:. 111).

c) Dimensiones del clima laboral

Litwin y Stinger (1968, según Sonia Palma) postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

- **Estructura**

“Representa la percepción de los miembros de la organización acerca de las reglas, procedimientos, trámites y oíros a los que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo”. Litwin y Stinger (1968, según Sonia Palma)

- **Responsabilidad**

“La interpretación acerca de la autonomía en la toma de decisiones relacionadas con el trabajo. Medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha; cuánto se percibe la posibilidad de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo”. Litwin y Stinger (1968, según Sonia Palma)

- **Recompensa**

“Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo” Litwin y Stinger (1968, según Sonia Palma)

- **Desafío**

“Acerca de los retos que impone el trabajo. Medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos” Litwin y Stinger (1968, según Sonia Palma)

- **Relaciones**

“Manera cómo se interpretan las relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados. Asociados a la atmósfera psicológica que determina” Litwin y Stinger (1968,

según Sonia Palma)

- **Cooperación**

“Creencias de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empicados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores” Litwin y Stinger (1968, según Sonia Palma)

- **Estándares**

“Percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento” Litwin y Stinger (1968, según Sonia Palma).

- **Conflictos**

“Grado en que los miembros de la organización, tanto par como superior, aceptan las opiniones discrepantes v no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan” Litwin y Stinger (1968, según Sonia Palma)

- **Identidad**

“Cómo se interpreta la pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo Sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización” Litwin y Stinger (1968, según Sonia Palma).

Otros autores sugieren medir el Clima Organizacional per medio de las siguientes dimensiones actitudinales hacia:

- La compañía y la gerencia de la empresa
- Las oportunidades de ascenso

- El contenido del puesto
- La supervisión
- Las recompensas financieras
- Las condiciones de trabajo
- Los compañeros de trabajo

d) Personalidad

-Teorías humanistas.

Gerrig y Zimbardo (2005). En ese sentido, se ponen de relieve las cualidades singulares del ser humano, especialmente: su libertad y su capacidad de crecimiento personal, el hombre es el único responsable de sus acciones y consecuencias. Se eleva el valor que se otorga a la dignidad de la persona: la gente es básicamente buena.

Según Gerrig y Zimbardo (2005) desde esta perspectiva humanista, el objetivo de la psicología es comprender a las personas, no predecirlas ni controlarlas. Las personas pueden superar su herencia animal primitiva y controlar sus impulsos biológicos. Son seres racionales y conscientes que no están dominados por necesidades y conflictos irracionales e inconscientes. Para los humanistas, el elemento incluido, es una fuerza mucho mayor que cualquier impulso fisiológico, y que aunque estos eran los primeros en satisfacer debían estar estos al menos parcialmente satisfechos para poder lograr los demás.

e) Enfoques del clima laboral según Likert

La teoría del Clima Organizacional de Likert(1968,citado por Rodríguez E.) establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las

condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la relación estará determinada por la percepción del clima organizacional tales como: los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización y el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional. La teoría de Likert es una de las más dinámicas y explicativas del clima organizacional, postula el surgimiento y establecimiento del clima participativo como el que puede facilitar la eficacia y eficiencia individual y organizacional, de acuerdo con las teorías contemporáneas de la motivación, que estipulan que la participación motiva a las personas a trabajar. Toda organización que emplee métodos que aseguren la realización de sus fines y aspiraciones de sus miembros, tienen un rendimiento superior, los resultados obtenidos por una organización como la productividad, ausentismo, tasas de rotación, rendimiento, satisfacción de los empleados, influye sobre la percepción del clima. Es por ello que Likert propuso una teoría de análisis y diagnóstico del sistema organizacional basado en una trilogía de variables causales, intermedias y finales que componen las dimensiones y tipos de climas existentes en las organizaciones. Según Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una Organización y que influyen en la percepción individual del clima organizacional, en tal sentido las tres variables son:

- Variables Causales: definidas como variables independientes, las

cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables están: la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencias y actitudes.

- Variables Intermedias: están orientadas a medir el estado interno de la organización, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones.

- Variables Finales: estas surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias, están orientadas a establecer resultados obtenidos por la organización tales como: productividad, ganancia y pérdida.

f) Características del clima laboral

Respecto del clima laboral podemos establecer las siguientes características:

- El clima laboral representa las características y elementos del medio ambiente de trabajo, que se presenta en las distintas organizaciones, las cuales son percibidas directa e indirectamente por los trabajadores.
- El clima laboral tiene repercusiones en el comportamiento laboral, la satisfacción, productividad y mejora de los empleados.
- Los climas laborales son temporales y estructurales, dependen de cada organización e incluso de una sección a otra dentro de la misma empresa institución.
- Representa un fuerte impacto sobre los comportamientos de los trabajadores de una institución. Un clima negativo hará difícil la

conducción de la organización y la coordinación de las labores.

g) Tipos de clima laboral

Renis Likert (1968) sostiene que en la percepción del clima de una organización influyen variables tales como la estructura de la organización y de administración las reglas y normas, la toma de decisiones, motivaciones, las actitudes, la comunicación, se incluyen la productividad, las ganancias y las pérdidas logradas en la organización.

Estos tipos de variables influyen en la percepción del clima por parte de los 26 miembros de una organización, formándose un tipo de clima organizacional representativo en cada empresa. A partir de diferentes configuraciones de variables, Likert llega a tipificar cuatro tipos de sistemas organizacionales, cada uno de ellos con un clima particular. Estos son:

- **Sistema 1: Autoritario**

Este tipo de sistema se caracteriza por la desconfianza. Las decisiones son adoptadas en la cumbre de la organización desde allí se difunden siguiendo una línea altamente burocratizadas de conducto regular.

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

- **Sistema 2: Paternalista:**

En esta categoría organizacional, las decisiones son también adoptadas en los escalones superiores de la organización. También

es este sistema se centraliza el control, pero en él hay una mayor delegación que en el caso del Sistema I.

En este sistema el clima, se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y sus subordinados, se utilizan recompensas y castigos como fuente de motivación para los trabajadores, dando la impresión de un ambiente estable y estructurado de trabajo.

- **Sistema 3: Consultivo**

Este es un sistema organizacional en que existe un mucho mayor grado de descentralización y delegación de las decisiones. Se mantiene un esquema jerárquico, pero las decisiones específicas son adoptadas por escalones medios e inferior.

- **Sistema 4: Participativo:**

Este sistema se caracteriza porque el proceso de toma de decisiones no se encuentra centralizado, sino distribuido en diferentes lugares de la organización.

El funcionamiento de este sistema es el equipo de trabajo como el mejor medio para alcanzar los objetivos a través de la participación estratégica.

Los climas que se presentan en los sistemas autoritarios y paternalistas corresponden a un clima cerrado, donde existe una estructura rígida por lo que el clima es desfavorable; por otro lado, los climas participativo y consultivo, están relacionados a un clima abierto con una estructura flexible creando un clima favorable dentro de la organización.

h) Factores que influye en el clima laboral

Likert, R (1968) El tema del clima laboral ha sido investigado de manera bastante exhaustiva y profunda en las últimas décadas, de ahí que se hayan identificado plenamente dos grandes factores que influyen directamente sobre él: Aspectos objetivos o materiales y los aspectos subjetivos o perceptuales.

Dentro de los aspectos objetivos tenemos las condiciones físicas en las que se desarrolla el trabajo, la manera de organizarlo, los sistemas de organización y reconocimiento, la equidad y satisfacción en las remuneraciones, la promoción, la seguridad en el empleo, los planes y beneficios sociales otorgados, que constituyen entre otros factores la calidad de vida de los empleados.

Por su parte los factores subjetivos, se vinculan a la actitud de los trabajadores hacia la organización, la capacidad de los líderes para relacionar con sus colaboradores y guiarlos, la manera de comunicarse, el grado de entrega de los empleados, las relaciones interpersonales generadas, el nivel de motivación de los empleados, la satisfacción de los trabajadores con el trabajo, la autonomía o independencia en la ejecución de sus tareas.

- **Aspectos subjetivos del clima laboral**

• **Liderazgo**

El liderazgo es necesario en todos los tipos de organización humana, principalmente en las empresas y en cada uno de sus departamentos. Su figura es esencial para el análisis del clima laboral, ya que contribuye a fomentar relaciones de confianza y un clima de respeto, trabajo en equipo, reducción de conflictos,

una mayor productividad y una mayor motivación y satisfacción en el trabajo.

Este factor se refiere al tipo de relación que existe entre jefes y subordinados y el impacto de la misma en el ambiente laboral, y por lo tanto, en la productividad de la empresa. Dentro de los muchos enfoques que la teoría administrativa ha desarrollado al respecto, se sabe que lo mejor es contar con un liderazgo flexible y adaptable. Es decir, el líder deberá tener una amplia gama de actitudes ante las diferentes circunstancias; a veces se deberá ser fuerte, a veces comprensivo.

En la institución que estudiamos, este tema es de mayor importancia, pues es un aspecto que se pone de manifiesto todos los días y en cualquier momento.

Participación, Empowerment y Delegación A modo de relación con el tema de liderazgo, queremos exponer un concepto que se vincula con esta premisa: “coaching”, que, “significa entrenar al personal en la organización, preparándolo con herramientas técnicas y anímicas para enfrentar las situaciones que se presenten, detectando las habilidades de cada uno y potenciándolas (empowerment)”.

Así el concepto de empowerment “hace referencia a darle a las personas, que primero tuvieron su coaching y fueron bien entrenadas, que tomen responsabilidades y decisiones con respecto a su trabajo”. Empowerment “es un proceso que ofrece mayor autonomía a los empleados compartiendo con ellos

información relevante y dándoles control sobre los factores que influyen en su desempeño laboral”.

La delegación permite que los directivos extiendan su influencia más allá de sus propios límites personales de tiempo, energía y conocimientos. La persona que delega autoridad todavía tiene que saber qué es lo que está sucediendo, debe seguir dirigiendo el rumbo del departamento, debe tomar las decisiones que sus empleados no puedan, ofreciéndoles y valorando su desempeño. Los empleados que participan se sienten por lo general más satisfechos con su trabajo y su supervisor y su eficacia personal aumenta como consecuencia de la autoridad otorgada. La participación no es algo que se deba aplicar igual a todos, por el contrario, debe responder a las necesidades de cada persona.

La práctica de la participación, el empowerment y la delegación, trae aparejada beneficios tanto para la organización, en el sentido de un mayor compromiso, proceso más eficiente en la toma de decisiones, mejores comunicaciones hacia arriba y hacia abajo y mejoras impresionantes en el clima laboral, entre otras; y para el empleado, un mayor sentido de pertenencia, realización y autoestima, mayor contribución de ideas e iniciativa al trabajo, aumento de la satisfacción, reducción de conflictos y tensiones y lo más importante a tener en cuenta, es que permiten al personal redescubrir todos sus potencial es internos, los cuales se transformarán en una gran

disposición (cambio de actitud de “tener que hacer” una cosa a “querer hacerla”), entusiasmo, creatividad, dedicación y motivación hacia el logro de los objetivos de la empresa.

- **Relaciones interpersonales**

El tipo de relaciones que se crean entre el personal deben ser sanas y fluidas, pues esto afecta a su vez el ánimo de la empresa en general. Es necesario vigilar las relaciones, y estar atento a disgustos y malentendidos entre el personal.

- **Comunicación**

Las relaciones entre los integrantes de una organización constituyen un proceso comunicacional. A través del mismo se emite y se obtiene información, se transmiten modelos de conducta, se enseñan metodologías de pensamiento, se conocen las necesidades de los miembros de la empresa y sus clientes, se puede construir, transmitir y preservar una clara visión compartida; los valores, la misión y los objetivos de una organización.

Por otro lado, la existencia de comunicación en las instituciones no garantiza que se obtendrá éxito inmediato en cuanto se emprenda, pero su ausencia si es obstáculo para el logro de niveles altos de productividad y mejoramiento del clima laboral. También es importante para la institución en estudio, para lograr una buena comunicación, el saber escuchar. Este es un

principio que abre la posibilidad al diálogo, conciliando opiniones e ideologías en busca de una comprensión mutua. La comunicación es considerada como un componente de la calidad de Servicio.

De igual modo, podemos afirmar, que la comunicación es muy importante para manejar los conflictos y es uno de los factores clave de la eficacia y el desarrollo organizacional.

- **Implicación**

Se refiere al grado de compromiso que sienten los empleados hacia la empresa y que en muchas ocasiones está determinado por la percepción del compromiso que la empresa tiene para con sus empleados. Los empleados muestran mayor compromiso en las empresas que tienen la mejor calidad, las mejores ventas y la mejor productividad.

- Aspectos objetivos del clima laboral

- **Igualdad**

Aunque no todas las personas reaccionan de la misma manera a los mismos estímulos, es necesario dar el mismo trato a todo mundo. Hay que buscar otorgar las mismas condiciones y oportunidades a todos los empleados. Trata de evitar el favoritismo, ya que este fomenta envidias entre el personal y la discordia nunca es sana para el clima laboral. El buen líder conoce a su personal y sabe cómo motivarlo, reconociendo a las piezas débiles y a los pilares del grupo.

- **Reconocimiento**

Se suele decir que cuando alguien hace algo bueno nadie lo recuerda, pero hay un error, todos te lo recuerdan. El reconocer el trabajo bien realizado es vital para contribuir a la formación de un buen ambiente laboral. La psicología organizacional ha comprobado que cuando una persona cree que es buena en alguna actividad, disfrutará al realizarla y lo hará cada vez mejor, lo que impactará su productividad. No desaproveche la oportunidad de reconocer al personal por cada trabajo bien realizado.

- **Incentivos**

Se observa que las empresas que tienen esquemas de remuneración poco dinámicos son las que presentan mayor rotación entre su personal, pues al ganar siempre lo mismo se refuerza la actitud de que no importa el esfuerzo porque siempre se ganará lo mismo. En la actualidad muchas compañías están optando por esquemas de compensación dinámica en donde se premia de alguna forma el esfuerzo. Podría creerse que esto solo puede aplicarse a los departamentos de ventas, sin embargo, puede ser aplicado a cualquier departamento o empresa, pues cada uno debe tener sus metas y objetivos y en base a esto se puede crear un esquema que fomente en los empleados el deseo por esforzarse más.

- **Higiene y Seguridad Laboral Condiciones físicas del lugar de trabajo**

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que el mismo les permita el bienestar personal y les facilite hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. Por el contrario, entornos físicos peligrosos e incómodos tales como, la suciedad, el entorno polvoriento, la falta de ventilación, la inadecuación de las áreas de descanso y las condiciones de mantenimiento de los sanitarios, son aspectos que entre otros pueden producir insatisfacción, irritación y frustración.

La temperatura, la luz, el ruido y otros factores ambientales no deben estar en ningún extremo. Además, la mayoría de los empleados prefiere trabajar relativamente cerca de sus casas, en instalaciones limpias y más o menos modernas, con herramientas y equipo adecuado. El “ruido” producido por las unidades móviles e instalaciones en el puesto de trabajo deberá tenerse en cuenta al diseñar el mismo, en especial para que no se perturbe la palabra ni la atención, lo cual obligaría a realizar un mayor esfuerzo para desempeñarse correctamente en el trabajo e incrementaría la fatiga. Es recomendable que los aparatos o máquinas ruidosas estén separados de los lugares de trabajo en donde se requiere mayor concentración. En general las condiciones desagradables de trabajo debidas al ruido, afectan en forma negativa el nivel de satisfacción, la productividad y la vulnerabilidad a los accidentes.

Por lo tanto, la Higiene, que tiende a la protección de la integridad física y mental del trabajador en el ambiente físico donde ejecuta sus tareas y la Seguridad en el trabajo; que consta de técnicas empleadas para prevenir accidentes, eliminar las condiciones inseguras del ambiente e instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implementación de prácticas preventivas, debería ser uno de los puntos clave de cualquier organización, es decir, la empresa debe tener conciencia de su importancia y para esto, debe ser considerada como un valor de la cultura organizacional.

De no ser así, los costos relacionados con los permisos de enfermedad, ausenta u sentismos, retiros por incapacidad, sustitución de empleados lesionados o muertos, serían mucho mayores que los que se destinarían a mantener un programa de Higiene y Seguridad. Además, los accidentes y enfermedades que se pueden atribuir al trabajo pueden tener efectos muy negativos en el estado de ánimo de los empleados, en el clima laboral y en la buena imagen de que goce la institución, creando desmotivación e insatisfacción. Por lo tanto, hay muchas razones por las que la unidad debería estar motivada para crear un ambiente de trabajo adecuado y establecer un programa que fomente la seguridad y la higiene de los empleados.

- **Remuneración**

La remuneración es otro factor objetivo o material, que nos permitirá conocer el grado de satisfacción del individuo con su

remuneración, lo cual repercutirá directamente en su percepción y sobre el clima laboral.

Al respecto, debemos señalar que, no existe consenso pacífico sobre la definición de remuneración. Así, López Basanta identifica al salario como “la prestación debida al trabajador subordinado, por su empleador, en relación sinalagmática con la debida retribución por aquel a este (prestación del trabajo). El salario, para el jurista es, ante todo, la contraprestación del trabajo subordinado”.

Desde otra perspectiva, Mario de la Cueva establece que el salario o remuneración “es la retribución que debe percibir el trabajador por su trabajo, a fin de que pueda conducir una existencia que corresponda a la dignidad de la persona humana, o bien una retribución que asegure al trabajador y a su familia una existencia decorosa”.

La remuneración, en consecuencia, la podemos definir como la retribución otorgada en el contrato de trabajo, y que en nuestro ordenamiento se considera como tal al íntegro de lo que el trabajador recibe por sus servicios, en dinero o en especie, siempre que sea de libre disposición.

El pago constituye una medida cuantitativa del valor relativo de un empleado. Para la mayor parte de los empleados, el pago tiene una relación directa no sólo con su nivel de vida, sino también con el estatus y reconocimiento que pueden lograr

dentro y fuera del trabajo, es decir, las ideas de un individuo acerca de una retribución suficiente son un reflejo de lo que espera en cuanto al modo de vivir, sus condiciones y comodidades, asociación con otros, recreo y placeres sociales.

Su concepto de una retribución adecuada es más una parte de cómo piensa sobre sí mismo y sobre su modo total de vida que una parte de la tarea que realiza.

Desde esta perspectiva, encontramos, esencialmente, los siguientes caracteres de la remuneración:

- ✓ **Carácter retributivo:** Como hemos ya indicado, la remuneración tiene carácter contraprestativo en el desenvolvimiento del contrato de trabajo. Este carácter toma en cuenta los pagos que se efectúan a los trabajadores por la prestación de su servicios o, de modo más comprensivo, como contraprestación genérica al a la relación laboral. En buena cuenta, mediante el carácter contraprestativo de la remuneración se definen los alcances de la obligación retributiva del empleador dentro del contrato de trabajo.
- ✓ **Carácter de sustento:** La remuneración puede entenderse también como ingreso personal del trabajador mediante el cual este se beneficie materialmente de su percepción a través de su manutención y la de su familia. De ahí que

desde la política laboral, la remuneración, entendida desde el carácter de sustento, puede ser analizada en relación a la disminución de la capacidad adquisitiva de los trabajadores y, por ejemplo, la reducción de los niveles de pobreza de la población. En efecto, “desde una perspectiva política-social el salario tiene el carácter de sustento, no en el sentido mínima lista sino el de ser medio para alcanzar una vida digna”

✓ **Carácter de costo de producción:**

Desde la perspectiva del empleador, la remuneración puede ser entendida como costo de producción, en el ámbito privado o como gasto presupuestal desde la perspectiva del Estado empleador. De ahí que el trabajo o dicho con precisión desde esta perspectiva: el costo o precio que resulta de su utilización–, al igual que la inversión en bienes de capital, se presente como criterio delimitador de los costos de la actividad empresarial. En efecto, la remuneración es “el coste más directo al que hace frente el empresario como contraprestación al trabajo que recibe y que sirve, además como base para determinar otros costes adicionales, como las cotizaciones a la seguridad social”

✓ **Como renta de trabajo:** La remuneración de trabajadores, a su vez, renta de trabajo, de acuerdo con las disposiciones tributarias que regulen la imposición del

ingreso proveniente del trabajo personal. Desde esta perspectiva, el Estado bajo su facultad impositiva puede determinar qué niveles de ingreso pueda ser gravado con el impuesto a la renta de quinta categoría.

Es significativo considerar, también, que el dinero no es lo único que motiva, sino que existen importantes variables en relación con el trabajo que llevan a la satisfacción en el mismo, entre las que están como expresamos anteriormente, el trabajo que representa retos, desempeñar labores interesantes, contar con una supervisión competente y un desarrollo profesional, con sistemas de comunicación eficientes, que contribuyen al bienestar del individuo dentro de la organización.

Para los empleados, se alcanza el pago equitativo cuando la remuneración que reciben es igual al valor del trabajo realizado, teniendo en cuenta además lo que estén recibiendo otros empleados que desempeñen la misma labor. Entonces la percepción de los empleados respecto a lo equitativo o no equitativo del sueldo puede tener un efecto dramático en la productividad de la empresa, disminuyendo entre otras cosas las tasas de ausentismo. Además, la comunicación efectiva de la información respecto al pago, aunada a un clima laboral que genere confianza de los empleados hacia la dirección, puede colaborar para que los empleados tengan percepciones

más exactas respecto a su pago.

✓ **Enriquecimiento del puesto:** Los trabajadores tienden a preferir puestos que les den oportunidades de utilizar sus habilidades y su capacidad, que les ofrezcan una variedad de tareas, que se aliente el logro, la libertad, que ofrezcan oportunidades de crecimiento y que otorguen responsabilidad, La presencia de estos incentivos se plasma en las siguientes variantes:

✓ **Variedad de habilidades:** permite a los empleados desempeñar diferentes operaciones para las que a menudo se requiere de diferentes habilidades. La falta de variedad puede producir aburrimiento, que a su vez conduce a fatiga, a errores y a accidentes.

✓ **Identificación con las tareas:** permite que los empleados se identifiquen con sus tareas. Cuando esto no ocurre, es probable que el empleado experimente escaso sentido de responsabilidad y que quizá no muestre satisfacción alguna por los resultados que obtiene.

✓ **Significación de tareas:** esto se refiere al grado de impacto que, de acuerdo con la percepción del trabajador, tiene el trabajo en' otras personas, Éste aspecto adquiere especial relevancia cuando el individuo evalúa su aportación a toda la sociedad, El punto clave es que los empleados deben estar convencidos de que hacen algo importante para la organización y/o la sociedad.

✓ **Autonomía – responsabilidad por el trabajo:** gozar de autonomía significa ser responsable por la labor desempeñada. Ésta característica del trabajo otorga a los empleados cierta discrecionalidad y control sobre sus decisiones de trabajo. Por otro lado, la ausencia de autonomía, puede conducir a niveles pobres de desempeño o incluso a la apatía.

✓ **Retroalimentación:** se refiere a la información que se les da a los trabajadores sobre qué tan bien o que tan mal están desempeñando sus tareas. Cuando no se proporciona, retroalimentación a los empleados sobre su desempeño, hay pocos motivos para que su actuación mejore.

Lo ideal sería que un puesto abarcara éstos cinco ámbitos para ser plenamente enriquecido. Si un ámbito es percibido como faltante, los trabajadores se ven psicológicamente privados y la motivación puede reducirse. Por otro lado, el enriquecimiento puede darse de dos maneras:

✓ **Horizontal:** también llamado “ampliación del puesto”, consiste en incrementar el número y la variedad de las tareas que un individuo desarrolla. Esto puede lograrse mediante la rotación o un campo más amplio de aplicación de un procedimiento o tecnología (más

productos, más clientes, etc.). Aquí se apunta fundamentalmente a la diversidad.

- ✓ **Vertical:** consiste en involucrar a la persona en la planificación, preparación o diseño de su tarea. Esto implica participación y mayor autonomía en la toma de decisiones, incrementa la libertad, independencia y responsabilidad del empleado y proporciona retroalimentación. Aquí se apunta más a la intensidad o profundidad, disminuyendo los costos en supervisión y control y tomando decisiones más cerca de los problemas.

El enriquecimiento del trabajo ofrece beneficios tanto para el individuo, con respecto a su crecimiento, autorrealización y satisfacción laboral; para la organización, con empleados intrínsecamente motivados y con un mejor desempeño, menor ausentismo y conflictos laborales; y para la sociedad, permitiéndole un uso pleno de recursos humanos, organizaciones más eficaces, etc.

i) Influencia del clima laboral en el desempeño del trabajador.

“La Administración de Recursos Humanos consiste en planear, organizar, desarrollar, coordinar y controlar técnicas capaces de

promover el desarrollo eficiente del personal, al mismo tiempo que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella, alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo” (Wayne y Noe, 1987:4).

El concepto de Clima laboral ha sido ampliamente debatido por diferentes autores, que lo han definido como: “la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que: es percibida o experimentada por los miembros de la organización y que influye en su comportamiento” (Chiavenato, 1992:56).

El Desempeño Laboral se puede definir, según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (Araujo y Guerra, 2007:67).

2.2.2. Adultez

a) Definiciones

El hombre alcanza la etapa plena de desarrollo humano, se enfrenta a la sociedad con un nivel de responsabilidad en la formación de las nuevas generaciones.

A esa edad el adulto joven de 18 años a 35 años alcanza la madurez física y sus sistemas corporales funcionan a optimo nivel adquieren una filosofía de la vida acorde con los cambios sexuales las transformaciones físicas y el momento social en el cual se desarrollan. La percepción sensorial e intelectual y el vigor muscular están al máximo.

En el adulto maduro de 35 años a 59 años será el crecimiento y a partir de

los 45 años hay una disminución progresiva de la talla debido a los cambios degenerativos. Desarrolla un nuevo tipo de relación interpersonal. Desecha a voluntad lo que considera bueno o no. Contribuye a la Transformación del medio. Así como a su desarrollo. Se convierte en un eslabón más del proceso social. Hay aumento de peso con el de cursar de los años.

Aquí se define al adulto como aquel que ha logrado un equilibrio entre su mente, sus sensaciones y sentimientos, aceptándose a sí mismo tal cual es siendo capaz de tomar decisiones adecuadas y actuando conforme a su propias convicciones. Es decir, el hombre se hace adulto por un proceso de integración de sus diferentes estados tanto biológico, psicológico como sociales. Se dice que las diferentes etapas del ser humano se van desarrollando siguiendo una secuencia determinada por el principio epigenético, esto significa que las personas van superando etapas estructuralmente organizadas (este cierto orden ha sido determinado por la naturaleza a través de la genética), si pasamos bien por una etapa, llevamos con nosotros ciertas virtudes psicosociales que nos ayudarán en el resto de las etapas de nuestra vida. Erikson, E. H. (1985).

Entonces entendemos que es un adulto el que aquel que ha logrado un equilibrio entre su mente, sus sensaciones y sentimientos y aceptándose a sí mismo tal cual es, que los integra y actúa desde el fondo de su ser biológico, pasando por su pensamiento y su palabra y sobre todo actúa conforme a su propias convicciones.

Carl Rogers, nos habla que el ser humano alcanzado un desarrollo adulto cuando funciona óptimamente y la define como: “Es una persona más

abierta a todos los elementos de su experiencia orgánica, es decir que desarrolla confianza en su propio organismo como instrumento de vida sensible y acepta pautas internas de evaluación. Estos son algunos elementos implícitos en el proceso de llegar a ser una persona.” (Rogers Carl. “El proceso de convertirse en persona”, Buenos Aires, Paidós, 1961)

Rogers nos habla que se considera adulto a una persona saludable cuando está en equilibrio con su medio ambiente, cuando hay autonomía, dignidad y responsabilidad en su familia y en la comunidad.

b) Características generales de la adultez temprana – adultos jóvenes

En esta etapa, el individuo comienza a asegurarse partes sociales y familiares, es decir, está a cargo de su vida y quién lo acompaña en el desarrollo de una familia. Hay una consolidación de la identidad y comienzo de la realización del proyecto de vida, también se da el surgimiento de una crisis experiencial que se supera con el paso a la adultez media.

De la misma forma, el adulto joven se enfrenta a la toma de muchas decisiones y responsabilidades. Las tareas propias de la edad tienen que ver con el mundo social –pareja, trabajo, hijos, entre otros. Según Erikson. Hay construcción y establecimiento de un estilo de vida, se organiza la vida de forma práctica y se llevan a cabo muchos propósitos.

De forma más específica se puede mencionar que en esta etapa el individuo alcanza la plenitud de su desarrollo biológico y psíquico. El avance de la identidad y el carácter se solidifica, que en general es firme y seguro, con todos los contrastes individuales que pueden ocurrir en toda realidad. En cuanto a lo biológico, se puede afirmar que las funciones

están en su máximo apogeo, están estables, lo que se traduce en seguridad, poder y dominio, hay fortaleza, energía y resistencia física. Al igual que un funcionamiento intelectual consolidado.

En lo que se refiere al nivel psicológico, la sensación de dominio se manifiesta en un sentimiento de autonomía, lo que permite utilizar las energías de forma más eficiente, existe también un control de emociones y se encuentra la intimidad.

Para la sociedad, estos años son los más importantes en toda la vida.

Existe una consolidación de identidad y comienzo de la realización del proyecto de vida, además de la adaptación a la vida social.

Por último, se hace notoria la mención de una subetapa dentro de la adultez joven, esa es la adultez emergente o en formación. Se dice que va de los 20 a los 25 años dentro de la cual se contempla como principal característica la demora en los jóvenes de alcanzar la madurez.

Tiene que ver mayormente con la etapa universitaria de los jóvenes, las ambiciones, propósitos, metas o sueños que se han planteado, la visualización de los mismos y la lucha tanto interna como externa para poder realizarlos.

Se menciona igual que algunos jóvenes emergentes aún no pueden sobrevivir completamente solos y necesitan una guía de los adultos pues están más expuestos que los adolescentes menores a toda clase de peligros, suelen tomar decisiones importantes a la ligera y no parecen estar listos para la transición al mundo de los adultos.

Según estudios realizados, en este período suelen presentarse más casos de enfermedades de transmisión sexual y adicción a sustancias nocivas. En

cuanto al trabajo, aunque son jóvenes que están empezando su vida profesional, parece que no han hecho bien la transición de estudiantes a miembros de la fuerza laboral y sufren mucho con las presiones del trabajo debido a que no las saben manejar.

c) Cambios durante la adultez

- **Desarrollo físico y motor**

Las personas que se encuentran en la etapa de la adultez temprana presentan características muy similares y favorables en su desarrollo físico ya que éste se encuentra en su momento cúlpe. El cuerpo posee mayor resistencia y fuerza. Para muchos es el mejor estado, sin embargo el 5% de los adultos dice no estar contento con su desarrollo físico o que no es el deseado.

Para que este desarrollo llegue a ser óptimo se necesitan tomar en cuenta varios factores, entre los cuales se encuentran los siguientes:

Alimentación: se debe tener una dieta balanceada ingiriendo una buena cantidad de frutas y verduras para así poder favorecer el estado de la salud y mejorar el desempeño personal en las actividades cotidianas. Es necesario mencionar que aunque la mayoría de las personas saben que esto es verdad, les resulta difícil comer a las horas correctas o peor aún, no ingieren alimentos a lo largo del día. Generalmente, y debido a tales factores, a la hora de comer se prefiere la comida chatarra en lugar de la saludable, que lleva una gran desventaja, pues se dificulta más su preparación, ya

sea por falta de tiempo o por el desconocimiento de cómo prepararlos.

Horas de sueño: el cerebro necesita períodos de descanso. El trabajar o estudiar durante mucho tiempo sin descansar provoca que el cuerpo no pueda conectar y realizar correctamente las funciones que el cerebro le pide que realice. Por lo tanto, se recomienda que se destine el tiempo adecuado y suficiente para dormir, el cual debe ser de al menos ocho horas. Es entendible que para la mayoría de los adultos lo anterior resulte difícil por sus trabajos o estudios, en ocasiones, por ambos. Una buena alternativa sería llevar una rutina acomodada, con el establecimiento de horarios para realizar las labores cotidianas, contemplando siempre un espacio para descansar la mente.

Factores hereditarios: este punto tiene mucho que ver con las enfermedades que se transmiten a causa de factores genéticos y que, por lo tanto, dificultan o repercuten para un desarrollo óptimo del individuo. Entre las enfermedades hereditarias más comunes se encuentran la diabetes, los relacionados con el sistema circulatorio, cánceres, entre otros. Como medio de prevención a estas enfermedades se recomienda realizarse estudios médicos cada determinado tiempo para así poder monitorear el funcionamiento de todos los procesos fisiológicos.

Desarrollo emocional

Los cambios emocionales que toman lugar en el adulto joven responden al dilema que genera el salto de un modo de vida de

“menor de edad” a un modo de vida de “mayor de edad”. En este punto, las expectativas de lo que se espera del joven pueden crear tensión, ya que se espera que comience un periodo de productividad, en el que se sea capaz de sortear los problemas y los obstáculos que se presenten en esta etapa de la vida, debiendo para ello adquirir o desarrollar las emociones adecuadas. En esta etapa el joven debe ser capaz de pensar por sí mismo, adaptar la mente al funcionamiento del mundo, se entra en un estado de competencia con los demás jóvenes para sobresalir en sus áreas de estudio y en sus vidas laborales. Se puede decir que, hasta cierto punto, el joven lleva una vida más tranquila que el adolescente en el sentido de que el joven sabe lo que quiere hacer, tiene un mejor conocimiento de sí mismo y su personalidad está más balanceada. La búsqueda de independencia conlleva a sí mismo cambios en la conducta, que debe adaptarse para poder llevar a cabo satisfactoriamente las actividades para su propia manutención, o, en caso de que se continúen los estudios, de una disciplina más rigurosa en la que impere la consciencia de su propio futuro y de su propio bienestar. Se debe desarrollar la firmeza, seguridad y eficiencia en sus acciones, así como el control de las emociones que puedan serles perjudiciales. La dependencia del contexto social puede determinar la ocurrencia de acontecimientos importantes y de la manera en que se enfrente a ellos dependerá su éxito o fracaso.

En esta etapa usualmente intensifica el deseo de buscar una pareja, el riesgo de paternidad o maternidad obligan a desarrollar el sentido

de responsabilidad y prudencia en la vida sexual. Los objetivos de la vida suelen ponerse en cuestión, a veces los deseos del adulto joven dan un giro con respecto a sus deseos de adolescente, pero en todo caso hay un replanteamiento de los propios valores o ideales. Otros conceptos que se han de desarrollar son los de intimidad y aislamiento, siendo el primero importante para fortalecer el compromiso con otra persona, olvidando por un momento el yo en una relación sentimental; el segundo es importante para el desarrollo de la personalidad, pero el abuso de él puede llevar a la soledad y la incapacidad de relacionarse con otros.

El adulto joven debe superar el pensamiento egocentrista para tomar consciencia del mundo que le rodea y actuar en consecuencia a él. Las experiencias juegan un papel de gran importancia en el cambio y revaloración de lo que es correcto y justo, y esto depende en gran medida de las experiencias, la educación y los modelos a los que haya sido expuestos durante las etapas anteriores de su vida, debiendo evaluar, comparar y analizar todos los puntos de vista que se le hayan presentados a fin de poder crear su propia manera de ver el mundo.

Este razonamiento le permite trascender de las barreras de su propia cultura, creando universalidad en su pensamiento.

Desarrollo mental –cognoscitivo-

A diferencia de la niñez y la adolescencia, los cambios en el desarrollo cognoscitivo en la adultez no son tan claros. Tal cambio no es claro si después de la adolescencia continua algún desarrollo

cognoscitivo o si, por el contrario, en la juventud estas capacidades cognoscitivas de la adolescencia se revelan a causa de la maduración y los cambios en su desarrollo emocional. Hay que tomar en cuenta el contexto histórico y geográfico de los individuos, pues los métodos para medir la inteligencia han cambiado con el tiempo y no se puede ofrecer una respuesta exacta a cuánto es el cambio cognoscitivo que se da entre el adolescente y el joven. Lo que más se ha acercado a representar un cambio notable entre estas etapas es la constancia con que se practiquen las habilidades aprendidas, pues es en esta etapa que se puede apreciar la conservación de los conocimientos que se han entrenado o perfeccionado estas habilidades académicas, deportivas o artísticas. Dependiendo de qué tipo de carrera el joven haya decidido estudiar, es posible asociar algunos razonamientos con ciertas habilidades. Por ejemplo, los estudiantes de matemáticas desarrollan el razonamiento lógico-matemático, los estudiantes de música adquieren una mayor coordinación muscular y desarrollan la memoria y sensibilidad auditiva.

Otro aspecto que puede desarrollar la capacidad cognoscitiva del adulto joven, es la diversidad de opiniones a las que es expuesto durante su formación, se aleja poco a poco del razonamiento autoritario con el que creció, y se enfrenta a la tarea de tener que pensar por sí mismo, usando su propio razonamiento para decidir qué conocimientos, qué ejemplos, debería integrar en su ser y cuáles debería rechazar. Se debe dejar de ver la vida como una

lucha entre lo verdadero y lo falso para pasar al análisis de puntos de vista contradictorios, estos puntos de vista se integran para poder razonar entre lo real y lo ideal, se van adquiriendo herramientas complejas para comprender el mundo. Esto debe ser un proceso continuo que dure el resto de la vida, nunca pensando que en algún momento se ha llegado a un punto de vista, idea u opinión absoluta.

Desarrollo social

Entre los cambios sociales de la juventud, se pueden mencionar algunas expectativas que la sociedad tiene sobre los jóvenes, para las cuales será necesario adaptarse a nivel emocional y cognoscitivo a fin de poder llevarlas a cabo con eficiencia:

- a) La elección de una pareja y formación de una familia. Se considera que a esta edad uno es capaz de forjar relaciones íntimas con otra persona, de manera que llevar a cabo una vida en pareja se considera señal de madurez. El joven debe poder proveer suficientes recursos para la manutención de sus hijos si los tuviera.
- b) Comienzo del trabajo. La juventud es la etapa en la que usualmente terminan los estudios, y en consecuencia da inicio a la integración a la fuerza laboral. El joven ha de buscar un trabajo de acuerdo a sus estudios y sus competencias para conseguir su propia fuente de ingresos.
- c) Responsabilidades cívicas. Como nuevo integrante de la sociedad, el joven ha de cumplir con las obligaciones y hacer

uso de los derechos de los que la sociedad en que vive disponga, exigiéndosele mayor responsabilidad en el cumplimiento de las leyes y en la participación ciudadana. Las actividades políticas también son parte de su interés.

d) Balance entre el Yo, la familia y el trabajo. Debido al aumento de responsabilidades, el joven debe dividir su personalidad en estas diferentes áreas de su vida, creándose un yo personal, un yo familiar y un yo laboral.

Sobre este último punto, se considera que el balance perfecto entre estos tres aspectos de la vida es vital para un correcto desarrollo social, el cual dependerá grandemente de qué tan bien se haya realizado el desarrollo moral y cognoscitivo. El yo personal, o el de la autorrealización, es la búsqueda de la satisfacción de la autoestima y del valor personal. El yo familiar corresponde al rol que uno juega dentro de su nueva familia, rol de padre, madre, esposa y esposo, hijo o hija, que debe desarrollar sus habilidades de comunicación, comprensión y compañía. Muchos estudiantes universitarios, aún en su último año continúan dependiendo económicamente de sus padres.

El yo trabajador es el conjunto de actitudes y cambios en la personalidad para adaptarse al rol que le corresponde en el mundo laboral. A menudo de él depende nuestro estatus social. Para la mayoría, el trabajo se corresponde a un medio de supervivencia, mientras que para otros supone la estimulación

de su crecimiento como individuos, incluso algunos llegan a desarrollar una adicción al trabajo. Conseguir satisfacción con el trabajo es necesario para poder balancear al yo trabajador con el yo personal, y de no conseguirse, pueden surgir conflictos que den lugar a problemas en el futuro.

Otro factor importante para el yo trabajador son las relaciones de amistad en el trabajo, la adecuada socialización con los compañeros de trabajo puede modificar la manera en que se percibe el ambiente de trabajo, haciéndolo más llevadero, tranquilo y grato, aunque también puede dar lugar a disputas, envidias y enemistades que acaben por volver al trabajo una actividad más estresante. Los problemas de salud que se generen también cambian al yo trabajador, muchas veces estos problemas pueden obligar a abandonar alguna profesión.

Desarrollo moral

De acuerdo con Jean Piaget la moralidad es un sistema de reglas, donde se localiza la esencia de la moralidad en el respeto que los individuos adquieren hacia las reglas, el cual se obtiene a través de un proceso evolutivo de construcción de significados de la relación entre sí mismo y los demás; de esa forma, la moral depende del tipo de relación social que el individuo con otras personas.

Para Piaget, Un individuo es éticamente autosuficiente siempre que no dependa de ningún impacto externo, en particular de lo que obtienen de los expertos adultos, forjando una conciencia de

autogobierno a la luz de las relaciones de correspondencia y el equilibrio con los demás.

Durante la autonomía se sigue una regla, un principio, o ley, elementos internos a la propia conciencia del individuo, resultado de una libre decisión; lo que implica poder examinar, razonar, reconocer y percibir las ventajas individuales y sociales de seguir esas instrucciones. El cambio de un estado de dependencia a un estado de autonomía implica dejar de necesitar cada vez menos a los demás para satisfacer las necesidades propias e iniciar una relación más recíproca de cooperación social y de respeto con un sentido de obligación que viene a surgir del yo interno.

El estado de equilibrio en lo social y propicio para el desarrollo de la razón es “el estadio de cooperación, en el cual los individuos, considerándose como iguales pueden controlarse mutuamente y alcanzar la objetividad” (Jimenez Sánchez, 2012, p. 27).

Para Piaget, la cooperación es un proceso racional y afectivo que se da debido a la descentración que implica colocarse en el lugar del otro. “En definitiva, a partir del momento que existe cooperación, las nociones racionales de lo justo o injusto se convierten en regulativas de las costumbres, porque están implicadas en el propio funcionamiento de la vida social entre iguales” (Jimenez Sánchez, 2012, p. 27).

Al igual que Piaget, Lawrence Kohlberg mantiene la misma postura en cuanto al sentido cognitivo, difiriendo en el aspecto evolutivo.

Considera que en la línea evolutiva, el estadio superior viene siendo el mejor, debido al equilibrio presentado en la interacción individuo- medio; mismo que no ocurre, desde la perspectiva de Piaget, al plantear el proceso de equilibrio- desequilibrio como fuente de conocimiento y desarrollo para los siguientes estadios.

Kohlberg afirma que, El individuo que se autogobierna se describe por su capacidad para emitir juicios morales y planificar sus propios buenos juicios, ajustándose a los juicios éticos de los adultos que lo rodean. Las pautas, los estándares y las cualidades son autónomos cuando un hombre los disfraza, en otras palabras, hace suya la sustancia inicialmente forzada por las personas de clase social media, por ejemplo, guardianes, especialistas o grandes operadores, dándoles un sentido e importancia de los suyos.

III. HIPÓTESIS

a) Hipótesis General:

El Nivel del Clima Laboral en el personal de la I.E Nacional de Mujeres "María Auxiliadora" AA.HH Vate Manrique Chulucanas – Piura 2017.

Es medio

b) Hipótesis específicas

El nivel del clima laboral en el Realización Personal en el personal de la I.E. Nacional de Mujeres "María Auxiliadora" AA.HH Vate Manrique Chulucanas – Piura 2017. Es Desfavorable.

El nivel del clima laboral en el factor Involucramiento Laboral en el personal de la I.E Nacional de Mujeres "María Auxiliadora" AA.HH Vate Manrique Chulucanas – Piura 2017 Es Favorable.

El nivel del clima laboral en el factor Supervisión en el personal de la I.E Nacional de Mujeres "María Auxiliadora" AA.HH Vate Manrique Chulucanas – Piura 2017. Es Favorable.

El nivel del clima laboral en el factor Comunicación en el personal de la I.E. Nacional de Mujeres "María Auxiliadora" AA.HH Vate Manrique Chulucanas – Piura 2017. Es Favorable.

El nivel del clima laboral en el factor Condiciones Laborales de la I.E Nacional de Mujeres "María Auxiliadora" AA.HH Vate Manrique Chulucanas – Piura 2017. Es Desfavorable.

IV METODOLOGÍA

4.1.- Diseño de la Investigación

Estudio no experimental de corte transeccional. No experimental porque la investigación se realizará sin manipular deliberadamente la variable, de corte Transeccional porque que se recolectarán los datos en un solo momento y en un tiempo único (Hernández, Fernández y Baptista 2006).

4.2.- Población y Muestra

La población de la investigación está conformada por el personal de la I.E. Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” del AA, HH Vate Manrique– Chulucanas 2017. Que suman un total de 57 personas.

4.3.- Definición y operalización de la variable:

a) Definición Conceptual

Palma (2004) menciona que el clima laboral “se refiere a la percepción de los trabajadores con respecto a la institución en la que laboran. Estas percepciones dependen en buena medida de las diversas actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el clima laboral refleje la interacción entre características personales y organizacionales.

b) Definición operacional

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

- Factor Realización Personal.
- Factor involucramiento laboral.
- Factor supervisión.
- Factor comunicación.
- Factor condiciones laborales

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

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

4.4 Técnica e Instrumento

4.4.1 **Técnica:** Encuesta.

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

Ficha Técnica

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

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

4.5 Plan de Análisis

El procesamiento de los datos se realizará utilizando el programa información Microsoft, Excel 2010., Para el análisis de los datos se utilizará la estadística descriptiva como tablas de distribución de secuencia relativas y perceptuales. Además, las categorías

diagnósticas consideradas para el instrumento, estarán basadas en las puntuaciones directas donde se tomará como criterio que a mayor puntuación es más Favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación se interpretará de manera contraria.

4.6 Matriz de Consistencia

Problema	Variable	Dimensión	Objetivos	Hipótesis	Metodología	Técnicas
¿Cuál es el clima laboral en el personal de la I.E Nacional de Mujeres“ María Auxiliadora “del AA.HH Vate Manrique Chulucana Piura 2017 ?	Clima Laboral	<p>Factores del clima laboral</p> <p>-Factor Realización Personal.</p> <p>-Factor involucramiento laboral.</p> <p>-Factor supervisión.</p> <p>- Factor comunicación .</p> <p>-Factor condiciones laborales</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar el nivel de clima laboral en el personal de la I.E. Nacional de Mujeres “María Auxiliadora “del AA.HH Vate Manrique Chulucanas Piura 2017.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar el nivel de clima laboral en el factor Realización Personal del personal de la I.E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora “del AA.HH Vate Manrique ChulucanaPiura2017.</p> <p>Determinar el nivel de clima laboral en el factor Involucramiento Laboral del personal de la I.E. Nacional de Mujeres “María Auxiliadora “del AA.HH Vate Manrique ChulucanaPiura2017</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>El Nivel del Clima Laboral en el personal de la I.E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” AA.HH Vate Manrique Chulucanas – Piura 2017. Es medio</p> <p>Hipótesis Específicos</p> <p>El nivel de clima laboral en el factor Involucramiento Laboral en el personal de la I.E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” AA.HH Vate Manrique Chulucanas – Piura 2017 Es Alto</p> <p>El nivel de clima laboral en el factor Supervisión en el personal de la I.E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” AA.HH Vate Manrique Chulucanas – Piura 2017. Es Alto.</p> <p>El nivel de clima laboral en el factor Comunicación en el personal de la I.E.</p>	<p>Tipo De Investigación.</p> <p>Cuantitativo de nivel descriptivo</p> <p>No experimental</p> <p>Diseño.</p> <p>De corte transversal Transeccional</p> <p>Población.</p> <p>Personal de la I.E “María Auxiliadora”</p> <p>Muestra</p> <p>Persona 1 directivo o -docentes -Personal Administrativo o -Personal de servicio</p>	<p>Encuesta.</p> <p>Instrumento:</p> <p>Escala de Clima Laboral (CL- SPC) de Sonia Palma Carrillo.</p>

			<p>Determinar el nivel de clima laboral en el factor Supervisión del personal de la I.E Nacional de Mujeres "María Auxiliadora" del AA.HH Vate Manrique Chulucana Piura 2017.</p> <p>Determinar el nivel de clima laboral en el factor Comunicación del personal de la I.E Nacional de Mujeres "María Auxiliadora" del AA.HH Vate Manrique Chulucana Piura 2017.</p> <p>Determinar el nivel de clima laboral en el factor Condiciones Laborales del personal de la I.E Nacional de Mujeres "María Auxiliadora" del AA.HH Vate Manrique Chulucana Piura 2017.</p>	<p>Nacional de Mujeres "María Auxiliadora" AA.HH Vate Manrique Chulucanas – Piura 2017. Es Alto.</p> <p>El nivel de clima laboral en el Realización Personal en el personal de la I.E. Nacional de Mujeres "María Auxiliadora" AA.HH Vate Manrique Chulucanas – Piura 2017. Es Bajo.</p> <p>El nivel de clima laboral en el factor Condiciones Laborales de la I.E Nacional de Mujeres "María Auxiliadora" AA.HH Vate Manrique Chulucanas – Piura 2017. Es Bajo.</p>		
--	--	--	--	--	--	--

4.7.- Principios éticos:

Se contó con la previa autorización de las autoridades. Previo a la aplicación del cuestionario se le explico al personal de la I.E Nacional de Mujeres "María Auxiliadora" AA.HH Vate Manrique Chulucanas – Piura 2017, los objetivos de la investigación, y se respetó la dignidad humana, confidencialidad y privacidad, de tal modo que se tomó en cuenta el respeto de los derechos fundamentales si es que se encuentran en una situación vulnerable. Así mismo, se aseguró el bienestar de las personas que participaron en la investigación teniendo en cuenta en la integridad científica declarando los conflictos de intereses que pudieran afectar el curso de su estudio o la comunicación de sus resultados. Finalmente se contó con el consentimiento informado para el uso de la información con los fines específicos que se establecieron en la investigación.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

TABLA I

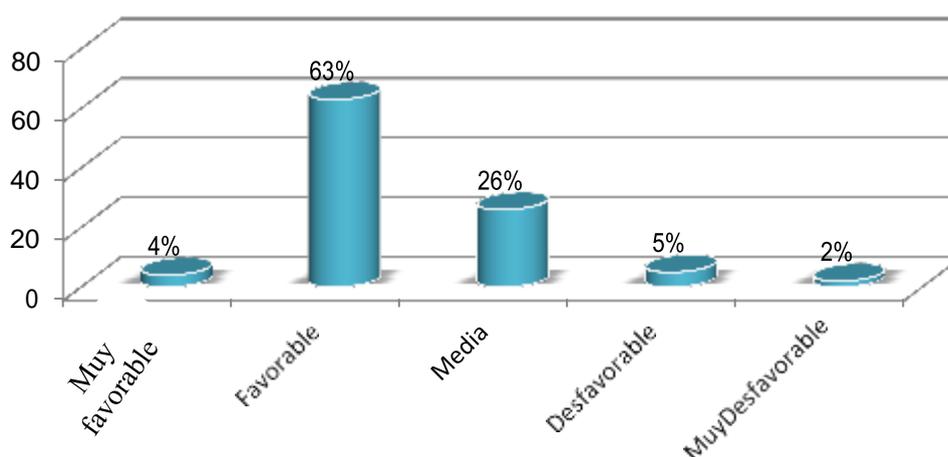
Nivel del Clima Laboral en el Personal de la I. E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” del AA, HH Vate Manrique– Chulucanas 2017.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Muy Favorable	2	4
Favorable	36	63
Medio	15	26
Desfavorable	3	5
Muy Desfavorable	1	2
Total	57	100

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

FIGURA 01

Nivel del Clima Laboral en el Personal de la I.E. Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” del AA, HH Vate Manrique– Chulucanas 2017.



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

Descripción: En la TABLA I, FIGURA 01, se observa que el 63% se encuentra en una categoría favorable, el 26% en una categoría Media para lo que el 5% en una categoría desfavorable y un 4% muy favorable y 2% desfavorable de la I.E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” del AA, HH Vate Manrique–Chulucana 2017.

TABLA II

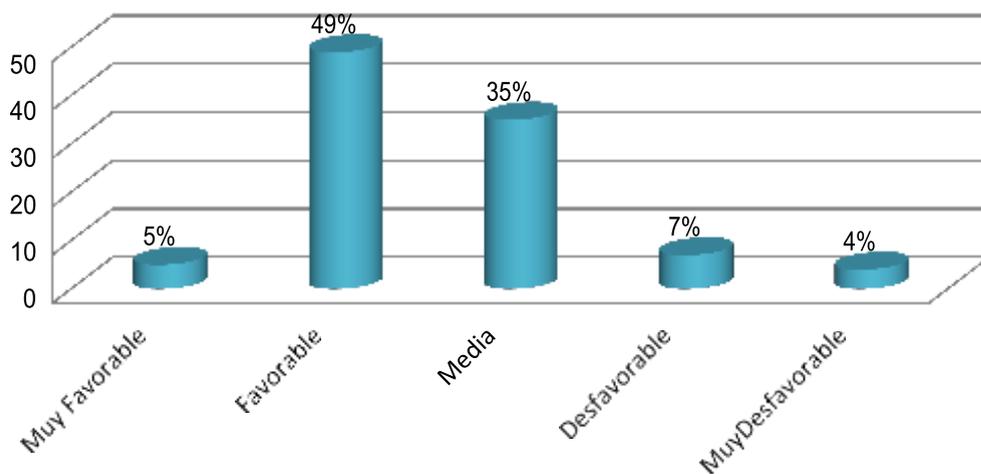
Nivel del clima laboral en el factor de Realización Personal de la I.E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” del AA, HH Vate Manrique– Chulucanas 2017.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Muy Favorable	3	5
Favorable	28	49
Medio	20	35
Desfavorable	4	7
Muy Desfavorable	2	4
Total	57	100

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

FIGURA 02

Nivel del clima laboral en el Factor de Realización Personal de la I.E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” del AA, HH Vate Manrique– Chulucanas 2017.



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

Descripción:

En la TABLA II, FIGURA 02 en cuanto al Nivel del Factor Realización Personal se observa que el 49% se encuentra en una categoría favorable, el 35% en una categoría media, el 7% desfavorable, pero lo que el 5% en muy favorable y el 4% muy desfavorable de la I.E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” del AA, HH Vate Manrique– Chulucanas 2017.

TABLA III

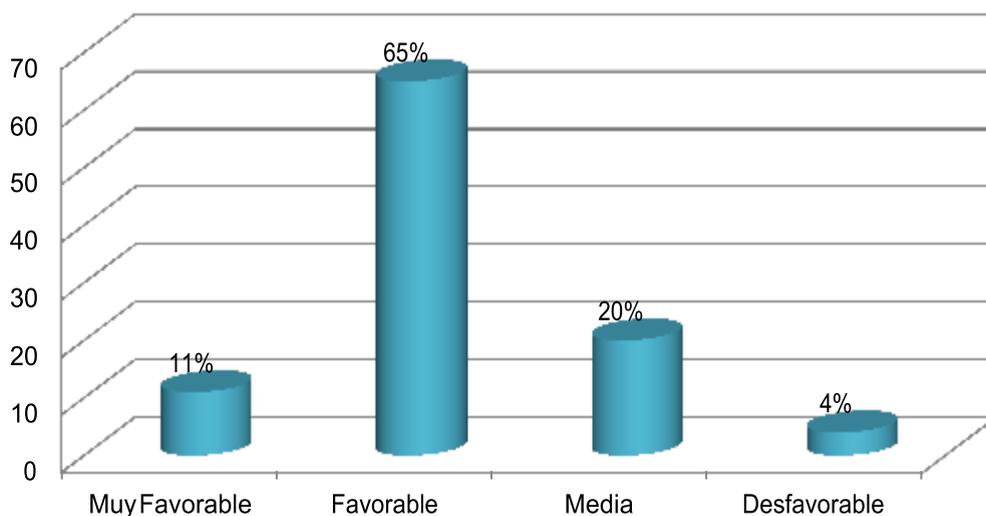
Nivel del clima laboral en el Factor Involucramiento Laboral, del Personal de la I.E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” del AA. HH Vate Manrique– Chulucanas 2017.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Muy Favorable	6	11
Favorable	37	65
Medio	12	20
Desfavorable	2	4
Muy Desfavorable	0	0
Total	57	100

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

FIGURA 03

Nivel del clima laboral en el Factor Involucramiento Laboral, del Personal de la I.E Nacional de Mujeres "María Auxiliadora" AA.HH. Chulucanas– Piura 2017.



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

Descripción:

En la TABLA III, FIGURA 3 según el Nivel del Factor Involucramiento Laboral se evidencia que el 65% se encuentra en una categoría favorable, un 20% media, el 11% en una categoría muy favorable y el 4% en una categoría desfavorable de la I. E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” del AA, HH Vate Manrique– Chulucanas 2017.

TABLA IV

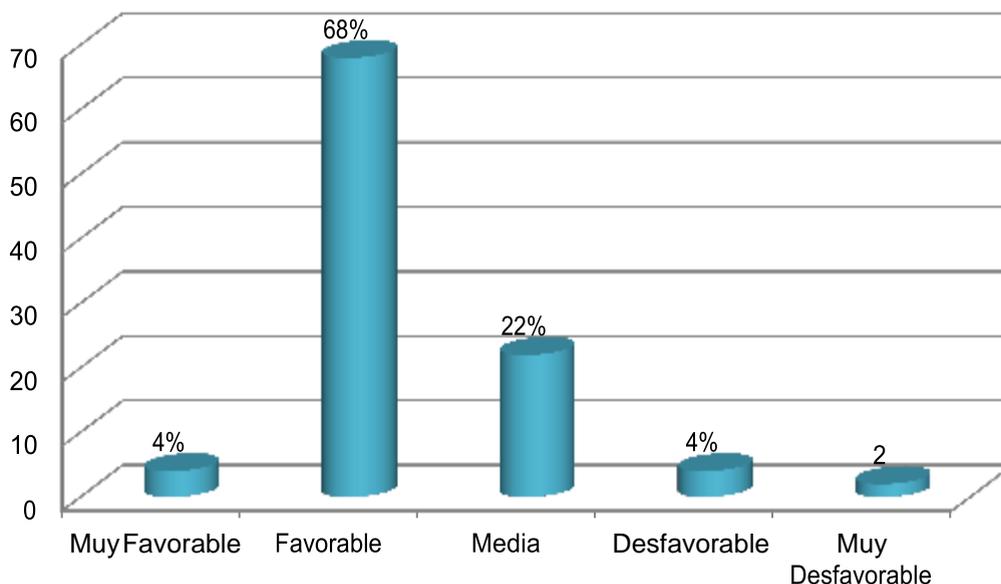
Nivel del clima laboral en el Factor Supervisión, del personal de la I.E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” del AA, HH Vate Manrique– Chulucanas 2017.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Muy Favorable	2	4
Favorable	39	68
Medio	13	22
Desfavorable	2	4
Muy Desfavorable	1	2
Total	57	100

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

FIGURA 04

Nivel del clima laboral en el Factor Supervisión, del personal de la I. E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” del AA, HH Vate Manrique– Chulucanas 2017.



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

Descripción:

En la TABLA IV, FIGURA 04 según el Nivel del Factor Supervisión, se evidencia que el 68% se encuentran en un nivel favorable, en cuanto al 22% se encuentra en una categoría media y el 4% se encuentra en muy favorable y desfavorable del Personal de la I.E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” del AA, HH Vate Manrique– Chulucanas 2017.

TABLA V

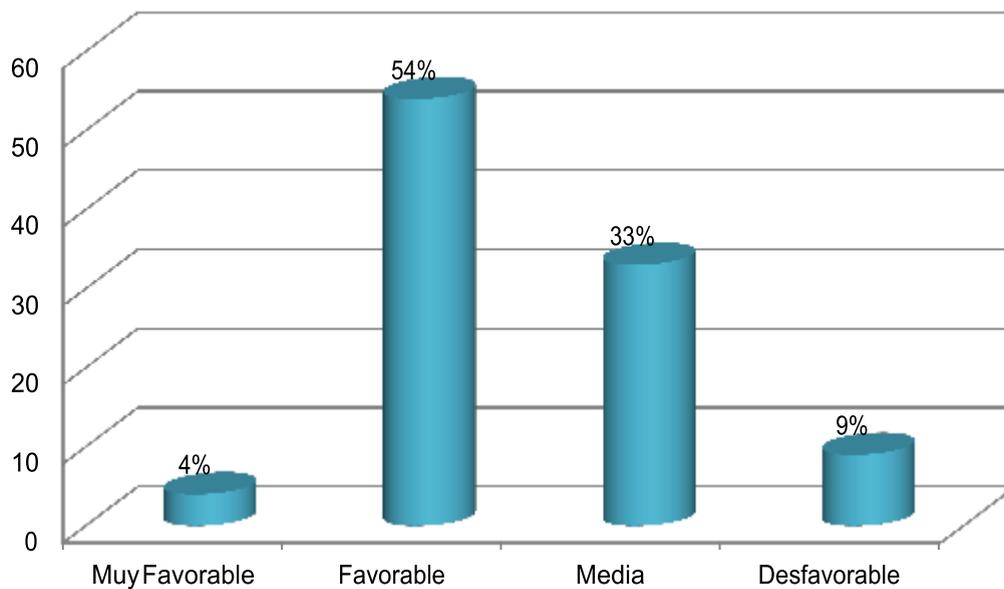
Nivel del clima laboral en el Factor Comunicación, del personal de la I.E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” del AA, HH Vate Manrique– Chulucanas 2017.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Muy Favorable	2	4
Favorable	31	54
Medio	19	33
Desfavorable	5	9
Muy Desfavorable	0	0
Total	57	100

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

FIGURA 05

Nivel del clima laboral en el Factor Comunicación, del personal de la I.E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” del AA, HH Vate Manrique– Chulucanas 2017.



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

Descripción:

En la TABLA V, FIGURA 05 según el Factor Comunicación, se evidencia que el 54% se encuentra en una categoría favorable, en cuanto al 33% es media, para lo que el 9% es desfavorable y el 4% es muy favorable del personal de la I.E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” del AA. HH Vate Manrique– Chulucanas 2017.

TABLA VI

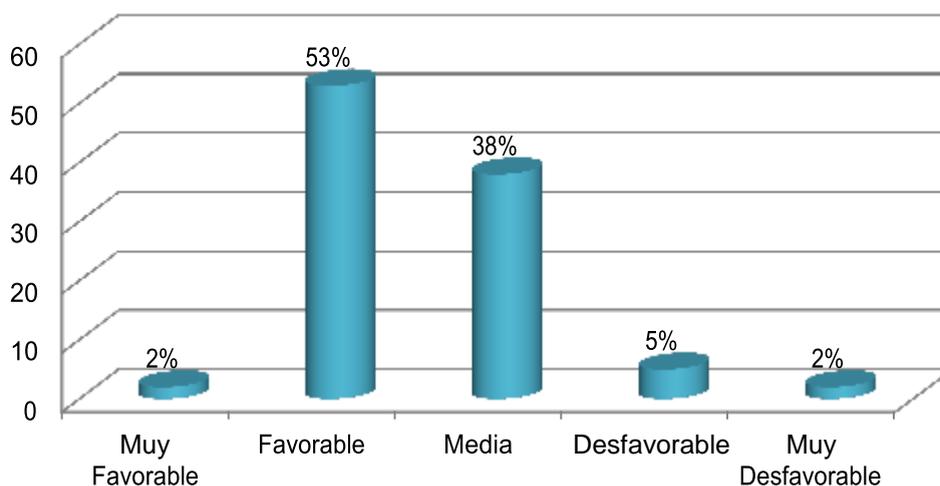
Nivel del clima laboral en el Factor Condiciones Laborales, del personal de la I.E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” del AA.HH. Vate Manrique–Chulucanas 2017.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Muy Favorable	1	2
Favorable	30	53
Medio	22	38
Desfavorable	3	5
Muy Desfavorable	1	2
Total	57	100

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

FIGURA 06

Nivel del clima laboral en el Factor Condiciones Laborales, del personal de la I.E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” del AA, HH Vate Manrique–Chulucanas 2017.



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

Descripción:

En la TABLA VI, FIGURA 06 según el Factor Condiciones Laborales, se evidencia que el 53% se encuentra en una categoría favorable, por lo que el 38% se encuentra en una categoría media, el 5% es desfavorable, por lo que el 2% es muy favorable y muy desfavorable del personal de la I.E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” del AA.HH Vate Manrique– Chulucanas 2017.

5.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se puede evidenciar en la tabla I y figura 01, que el Clima Laboral en el Personal de la I.E Nacional de Mujeres "María Auxiliadora" AA.HH Vate Manrique Chulucanas – Piura 2017, obtuvo un nivel favorable lo cual hace referencia que tienen un nivel de satisfacción adecuada en relación a las oportunidades de progresar, el desarrollo del personal y un compromiso con el éxito de la institución, de modo que permite cumplir sus objetivos y responsabilidades de una manera mejor. Este resultado se asemeja a la investigación de Baltazar y Chirinos (2013) cuyos resultados obtenidos fueron que el 62% de trabajadores perciben un clima laboral favorable de manera que se evidencia que existe similitud entre ambas investigaciones es así que se ha concluido que obtienen un clima laboral favorable y personal comprometido con la Institución.

Referente al Factor de Realización Personal; en el Tabla II, Figura 02; obtiene una categoría favorable, indicando que en la Institución Educativa existen oportunidades de progresar, y lograr satisfacer sus necesidades y conseguir sus metas sean estas pequeñas o grandes participando así en definir los objetos y acciones para lograrlo de tal modo que les permita avanzar y sentirse realizados, lo cual quiere decir, que es la “apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral” Palma , S (2004) ; es por ello que se hace mención a Escudero (2011) el cual hace referencia a la pirámide de Maslow, en relación a la autorrealización como un deseo de las personas por superarse y satisfacer el potencial que cada uno tiene, es por eso que cuando uno siente que llegó a este nivel, tiene la capacidad de poder salir a delante y dejar huella en todo lo que realiza, siendo este factor uno de los más provechosos para la organización ya que le colaborador mejora su rendimiento laboral.

En referencia al Factor Involucramiento Laboral: en la tabla III, Figura 03; se obtuvo una categoría favorable lo cual hace referencia que el personal se siente comprometido con el éxito de la Institución de modo que se “identifica con los valores organizacionales y el compromiso con la empresa para cumplir y lograr el desarrollo de la organización, contribuyendo así al logro de metas establecidas por la empresa y el desempeño laboral adecuado, que permitirá brindar un mejor servicio” Palma, S (2004) coincidiendo con lo expuesto a Likert, R (1968) quien señala que en el factor Implicación se refiere al grado de compromiso que sienten los empleados hacia la empresa y que en muchas ocasiones está determinado por la percepción del compromiso que la empresa tiene para con sus empleados. Los empleados muestran mayor compromiso en las empresas que tienen la mejor calidad, las mejores ventas y la mejor productividad.

En referencia al Factor Supervisión, Tabla IV, Figura 4; se muestra como resultados una categoría favorable que se infiere que la Institución brinda apoyo al personal para superar los obstáculos que se pueden presentar, se trabaja también en la mejora de métodos de trabajo, las responsabilidades de cada trabajador. “En esta dimensión se dan apreciaciones del colaborador sobre la funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral, en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que para su desempeño diario, mejorando la producción y la calidad de servicio” Palma, S (2004). Coincidiendo con lo expuesto por Cano, A (2005) quien refiere que supervisión es una actividad o conjunto de actividades que desarrolla una persona al supervisar y/o dirigir el trabajo de un grupo de personas, con el fin de lograr de ellas su máxima eficacia y satisfacción.

En referencia al factor de Comunicación, Tabla V, Figura 05; se obtuvo una

categoría favorable, lo cual se indica que se cuenta con acceso a la información necesaria además que “la percepción del grado de fluidez, 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, teniendo así una mejor relación con los demás” Palma, S (2004); es por ello que se hace mención (Marcondes Filho, 2004, p. 15) quien define que la comunicación es un acontecimiento, un encuentro feliz, el momento mágico entre dos intencionalidades, que se produce en el “roce de los cuerpos” (si tomamos palabras, canciones, ideas también como cuerpos); ella viene de la creación de un ambiente común en que los dos lados participan y extraen de su participación algo nuevo, inesperado, que no estaba en ninguno de ellos, y que altera el estatuto anterior de ambos, a pesar de mantenerse las diferencias individuales. Ella no funde dos personas en una sola, pues es imposible que el otro me vea a partir de mi interior, sino que es el hecho de participar ambos de un mismo y único mundo en el cual entran y que en ellos también entra.

En referencia en el Factor Condiciones Laborales en la Tabla VI, Figura 06, se obtiene como resultado una categoría favorable, esto puede ser debido, que los compañeros de trabajo están cooperando entre sí, el grupo con el que trabaja funciona como un equipo, además que se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo con lo mejor que se puede y existe buena administración de los recursos dentro de la Institución Educativa lo cual quiere decir que “el reconocimiento de 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”. Palma, S (2004) esto coincide con lo expuesto por Likert, R (1968) quien señala que en

unos de los aspectos de clima laboral denominado Higiene y Seguridad Laboral condiciones Físicas del lugar de trabajo que el personal le interesa un ambiente de trabajo adecuado donde le permita el bienestar personal y les facilita hacer un buen trabajo para su desempeño que va a favorecer la satisfacción del empleado.

5.3 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Se aceptan

- El clima laboral en el factor Involucramiento Laboral en el personal de la I.E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” AA.HH Vate Manrique Chulucanas – Piura 2017. Es Favorable.
- El clima laboral en el factor Supervisión en el personal de la I.E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” AA.HH Vate Manrique Chulucanas – Piura 2017. Es Favorable.
- El clima laboral en el factor Comunicación en el personal de la I.E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” AA.HH Vate Manrique Chulucanas – Piura 2017. Es Favorable.

Se rechazan

- El clima laboral en el personal de la I.E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” AA.HH Vate Manrique Chulucanas – Piura 2017. Es Medio
- El clima laboral en el Realización Personal en el personal de la I.E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” AA.HH Vate Manrique Chulucanas – Piura 2017. Es Desfavorable.
- El clima laboral en el factor Condiciones Laborales de la I.E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” AA.HH Vate Manrique Chulucanas – Piura 2017. Es Desfavorable.

VI. CONCLUSIONES

- El nivel del clima laboral en el personal de la I.E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” AA.HH Vate Manrique Chulucanas – Piura 2017. Es favorable
- El nivel del clima laboral en el Realización Personal en el personal de la I.E. Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” AA.HH Vate Manrique Chulucanas – Piura 2017. Es favorable.
- El nivel del clima laboral en el factor Involucramiento Laboral en el personal de la I.E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” AA.HH Vate Manrique Chulucanas – Piura 2017. Es favorable.
- El nivel del clima laboral en el factor Supervisión en el personal de la I.E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” AA.HH Vate Manrique Chulucanas – Piura 2017. Es favorable.
- El nivel del clima laboral en el factor Comunicación en el personal de la I.E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” AA.HH Vate Manrique Chulucanas – Piura, 2017. Es favorable.
- El nivel del clima laboral en el factor Condiciones Laborales de la I.E Nacional de Mujeres “María Auxiliadora” AA.HH Vate Manrique Chulucanas – Piura 2017. Favorable.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

- Organizar espacios creativos, actividades de confraternidad laboral, (torneos deportivos, celebraciones y fechas especiales entre otros) en donde se involucren todo el personal en general.
- Mantener los diferentes departamentos que existen en la I.E para que sigan brindando, satisfacción en el personal para el cumplimiento en sus tareas laborables.
- Realizar un seguimiento adecuado mediante una encuesta de clima laboral anualmente para conocer la percepción del personal dentro de su medio de trabajo.

REFERENCIAS

- Albañil, A. (2015). *El clima laboral y la participación en la Institución Educativa Enrique López Albuja de Piura*. (Tesis de Maestría, Universidad de Piura, Piura). Recuperada de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2243/MAE_EDUC_130.pdf?...1
- Álvarez, G. (1992). 'El constructo clima organizacional: Concepto, teorías investigaciones y resultados relevantes'. *Interamericana de Psicología Ocupacional*, 11 (1-2), 25-50
- Ayosa, M. (2017). *Diagnóstico del clima laboral en la unidad operativa de Transporte de la OCIYSG-UNP-2014*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Piura, Piura). Recuperado de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1080/ADM-AYO-SIL-17.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Baguer, A. (2012). ¡Alerta!: descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, sus vías. (7ma.ed.). Editorial: Díaz de Santos. Recuperado de: http://books.google.com.pe/books?id=RqLdwcJ_Ke8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f

Baltazar, D y Chirinos, J. (2014). *Clima laboral y Dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú, 2013*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo). Recuperada de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/332/1/TL_BaltazarZavaletaDeysi_ChirinosAntezanaJose.pdf

Barrios, M. (2015). *Desempeño docente en el clima organizacional en el Liceo Nacional Bolivariano Taguanes NER (050) Tinaquillo Estado Cojedes*. (Tesis de Maestría, Universidad de Carabobo, España). Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1350/mbarrios.pdf?sequence=1>

Becerra Peña, S. (2006). *¿Cómo podemos intervenir para fortalecer el clima Educativo en tiempos de innovación?* Estudios Pedagógicos, 32(2), 47-71.

Brown, W. y Moberg, D. (1990). *Organizaciones: estructura y proceso*. Ediciones Centrum

Bruner. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. Méjico: Trillas.

Cano, A. (2005). La supervisión profesional. Recuperado de http://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/38/38194/tema_3_la_supervision_profesional.pdf

Cárdenas, M, et al (2014). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar.*

Cardona, I. (2013). *Incidencia de la Comunicación entre jefe – empleado en el Clima Organizacional del área de Fábrica de una Empresa Azucarera de la Costa Sur.* Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Contreras, S. (2015). *Propuesta de mejora de clima laboral en una Institución de educación superior.* (Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar, Guatemala). Recuperada de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Contreras-Saida.pdf>

Chiavenato. (1990). *Administración de Recursos Humanos.* Colombia: Mc Graw Hill.

Erikson, E.H. (1985). *El ciclo de vida completado.* New York: Norton.

Escudero, M. (2011). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente.* Novedad 2011. España: Editorial Paraninfo.

- Florez, Y. (2014). *Clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios*. (Tesis, Universidad Centro occidental “Lisandro Alvarado”).
Recuperado de: <http://bibhum- artes. ucla.edu. ve /DB /bcucla/ edocs/ repositorio/ TEGHD5124F562014. Pdf>
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ta. Ed.). México: McGraw Hill.
- Jean Piaget Sociedad: Sociedad para el Estudio del Conocimiento y Desarrollo (institución académica internacional, creada en 1970): Recuperado de <http://www.piaget.org/>
- Likert., R(1986). Nuevas formas para solucionar conflictos. Trillas. México
- Martínez, L. (2001). *Medición de clima organizacional*.
- Martínez, M. (2005). *La gestión empresarial: equilibrando objetivos y valores*. (1 a .Edición) España: Editorial Díaz de Santos.
- Marcondes Filho, C. (2004), Hasta qué punto de hecho nos comunicamos. San Pablo. Brasil.
- Méndez,C.(2006). Clima organizacional en Colombia: el IMOCC, unos métodos de análisis para su intervención. Bogotá: Universidad del Rosario.

Mitchell, M., y Ambrose, M. (2007). *Supervisión abusiva y desviación del lugar de trabajo y la moderación efectos de creencias negativas de reciprocidad.*

Revista de Psicología Aplicada, 92, 1159-1168.

Ouchi W. Teoría Z. Bogotá: Editorial Norma; 1992

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2013). Ambientes de trabajo saludables: un modelo para la acción. Recuperado de https://www.who.int/phe/publications/healthy_workplaces/es/

Palma (2009). *La motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. Lima - Perú.* Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL – SPC: Manual. Lima.

Panta, L. (2015). *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo “Talentos” de la Ciudad de Chiclayo.* (Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo). Recuperada de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/157/1/TL_Panta_Rivera_LuisAlberto.pdf

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

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

Quiñonez, C y Peralta, M. (2016). *Clima Organizacional y desempeño laboral en los docentes de los colegios y escuelas adventistas de la Misión Ecuatoriana del Norte y Misión Ecuatoriana del Sur, durante el año 2016.* (Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión, Lima). Recuperada de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/476/Christhian_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Romero, H.- Jaramillo, R (2010) *Clima Organizacional Su Relación Con El Factor Humano* .Recuperado de [http://www.dgrh.salud.gob.mx/Formatos/MANUAL%20DEL%20PARTICIPANTE%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20\(1\).pdf](http://www.dgrh.salud.gob.mx/Formatos/MANUAL%20DEL%20PARTICIPANTE%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20(1).pdf).

Rubio, E. (2007). *El clima de trabajo en las organizaciones.* México: Trillas.

Ruiz, J. (2008). *Sociología de las organizaciones complejas.* (24). Universidad de Deusto.

Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. (7ª ed.). México: Pearson Educación.

Rodríguez, D. (2001) *Diagnóstico Organizacional*.: Ediciones Universidad Católica de Chile, Santiago. Séptima edición.

Sandoval Mora, S. A. (enero de 2012). *Psicología del Desarrollo Humano III*. Recuperado el 22 de marzo de 2016, de Universidad Autónoma de Sonalooa.

Silva ,M. (1996), *El Clima en las organizaciones, teoría, método e intervención*, Barcelona:EUB.

Stoner y Freeman. (1996). *Administración* (2º edición ed.). México: Prentice-Hall hispanoamericana.

Sulbarán, J. (2002). *El rol de la gerencia en los procesos de cambio*. Revista de Economía.

Tepper, B. (2000). *Consecuencias de una supervisión abusiva*. Academy of Management Journal, 43 (2), 178- 191.

Tepper, B. (2007). *Supervisión abusiva en organizaciones de trabajo: agenda de revisión, síntesis e investigación*. Journal of Management, 33 (3), 261-289.

Toro A. (1992). *Desempeño y Productividad*. Segunda Edición. Colombia: CINCEL Ltda.

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

ANEXOS

ENCUESTA

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

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

1. Existen oportunidades de progresar en la institución.	
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.	
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	

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

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

U.E. "MARIA AUXILIADORA"	
SECRETARIA	
Ex. No: 448	
Fecha: 16 MAY 2017	Hora: 11.10
Pasa a: J.P.	Folios: 01
	
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE	



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Asunto : Practicas del curso de tesis

Señor Director: colegio nacional de Mujeres "María Auxiliadora"

Somos alumnas del octavo ciclo de la escuela psicología de Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Ana Benites Valladolid con DNI 03360136, Marisol chinchay Cordova. DNI 02820261

Ante usted digo:

Que llevamos el curso de tesis y para poderlo a culminar dicho curso a la práctica le pedimos encarecidamente nos facilite dicha institución educativa.

Esperando nuestra petición presentada.



Marisol Chinchay Córdova

02820261



Ana Benites Valladolid

03360136