

---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

NIVEL DE CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL DE LA  
I.E ALEJANDRO SÁNCHEZ ARTEAGA DEL DISTRITO  
DE LA ARENA-PIURA 2017.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

**AUTORA:**

BACHILLER. MARÍA NOEMÍ RISCO CÁRDENAS

**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***

*En primer lugar, a Dios por regalarme la vida así mismo la dicha de poder llegar hasta este punto, por ser el que día a día me da sabiduría para adquirir todo tipo de conocimientos. A mis padres por sus palabras motivadoras para seguir adelante en cada momento de mi vida, por impartirme sus valores, por su buena educación, por enseñarme a ser paciente, perseverante y nunca rendirme.*

*Al director y personal de la institución educativa Alejandro Sánchez Arteaga, por haberme permitido realizar mi investigación, que de manera voluntaria y colaborativa me brindaron su apoyo.*

### *Dedicatoria*

*A Dios por ser aquella persona que me dio la vida, para poder emprender este desafío y por cuidarme día a día en este largo camino. A mis padres por ser el soporte emocional para nunca rendirme, por siempre mostrarme su amor en cada consejo y palabra de aliento ante cualquier obstáculo.*

## Resumen

El proyecto de investigación tiene como finalidad determinar el nivel de clima laboral en el personal de la I.E Alejandro Sánchez Arteaga del distrito de La Arena-Piura 2017. El estudio es una investigación de tipo cuantitativa nivel descriptivo- con un diseño no experimental de corte transversal, con una población de 50 personas que laboran en la institución educativa Alejandro Sánchez Arteaga, los datos fueron procesados a través de la escala de Clima laboral de Sonia Palma Carrillo CL-SPC (2004), la misma que evalúa las siguientes dimensiones: Factor personal, Factor de Involucramiento laboral, Factor Supervisión, Factor Comunicación, Factor Condiciones Laborales. El resultado obtenido permitió determinar que el nivel de clima laboral en el personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena- Piura 2017, se encuentra en una categoría Media.

Palabra clave: Clima laboral, Institución educativa, adultez.

## Abstract

The purpose of the research project is to determine the level of work environment in the IE Alejandro Sánchez Arteaga staff of the La Arena-Piura 2017 district. The study is a quantitative-descriptive-level research with a non-experimental cross-sectional design , with a population of 50 people who work in the Alejandro Sánchez Arteaga educational institution, the data were processed through the Sonia Palma Carrillo CL-SPC (2004) work climate scale, which evaluates the following dimensions: Personal factor , Labor Involvement Factor, Supervision Factor, Communication Factor, Factor Labor Conditions. The result obtained allowed to determine that the level of work climate in the personnel of the I.E "Alejandro Sánchez Arteaga" of the district of La Arena- Piura 2017, is in a Medium category.

**Keyword:** Work climate, Educational institution, adulthood

## ÍNDICE DE CONTENIDO:

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	01
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	06
III. HIPÓTESIS.....	60
IV. METODOLOGÍA.....	61
4.1 Diseño de la investigación.....	61
4.2 Población y muestra.....	61
4.3 Definición y Operacionalización.....	62
4.4 Técnicas e instrumentos.....	64
4.5 Plan de análisis.....	66
4.6 Matriz de consistencia.....	67
4.7 Principios éticos.....	68
V. RESULTADO.....	69
5.1 Resultados.....	69
5.2 Análisis de los resultados.....	81
VI. CONCLUSIONES .....	87
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	88
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	89
ANEXOS.....	97

## ÍNDICE DE TABLAS:

TABLA I: .....	69
Nivel de clima laboral en el personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena-Piura, 2017.	
TABLA II: .....	71
Nivel de Clima laboral en el factor de Realización Personal del personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena – Piura 2017.	
TABLA III:.....	73
Nivel de Clima laboral en el factor de Involucramiento Laboral del personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena – Piura 2017.	
TABLA IV:.....	75
Nivel de Clima laboral en el factor de Supervisión del personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena – Piura 2017.	
TABLA V: .....	77
Nivel de Clima laboral en el factor de Comunicación del personal de la I.E Alejandro Sánchez Arteaga del distrito de La Arena – Piura 2017.	
TABLA VI:.....	79
Nivel de Clima laboral en el factor de Condiciones Laborales del personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena – Piura 2017.	



## ÍNDICE DE FIGURAS:

FIGURA 01:.....	70
Nivel de Clima laboral en el personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena – Piura 2017.	
FIGURA 02:.....	72
Nivel de Clima laboral en el factor de Realización Personal del personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena – Piura 2017.	
FIGURA 03:.....	74
Nivel de Clima laboral en el factor de Involucramiento Laboral del personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena – Piura 2017.	
FIGURA 04:.....	76
Nivel de Clima laboral en el factor de Supervisión del personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena – Piura 2017.	
FIGURA 05:.....	78
Nivel de Clima laboral en el factor de Comunicación del personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena – Piura 2017.	
FIGURA 06:.....	80
Nivel de clima laboral en el factor de condiciones laborales del personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena – Piura 2017	

## **I. INTRODUCCIÓN**

La presente investigación se realiza para indagar el clima laboral del personal de la I.E Alejandro Sánchez Arteaga, teniendo en cuenta el punto de vista del director de dicha institución, manifestando los diversos impedimentos que permiten un adecuado clima laboral. Es por ello que se presentan la definen de clima laboral según la autora Palma S. (2004), refiere que “el clima laboral entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnostico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales”. Según el autor Cabrera (1999) afirma que el clima laboral es la personalidad de una empresa. También se puede mencionar que el ambiente de trabajo se forma mediante una ordenación de las características propias de una organización. Asimismo, tenemos a Maish (2004) menciona que el clima laboral es un concepto muy complejo, sensible y dinámico. Complejo porque dirige una diversidad de componentes, sensible ya que estos componentes pueden dañar dicha organización y dinámico porque al estudiar los componentes podemos hacerlos mejores implementando acciones correctivas. Según Hodgetts y Altman (1985) se entiende por ambiente de trabajo al conjunto de características del lugar de trabajo, que a su vez es percibido por las personas que trabajan en dicho lugar y pueden ser utilizado como una fuerza primordial que puede influir en su comportamiento laboral. Estas cualidades a su vez pueden ser de estructura, descripciones de puesto, estándares de desempeño, compensación, tipo de liderazgo, apoyo y valores de trabajo.

En la actualidad, a nivel mundial se han detectado debilidades en la gestión de las organizaciones educativas, asociado a ambientes operativos que limitan la productividad y equidad que resulta de un clima laboral poco apto para generar relaciones interpersonales que permitan proyectar una gestión exitosa a nivel interno y externo, lo cual genera desmotivación en los docentes mostrando escasa participación, compromiso y desarrollo profesional, así mismo a nivel nacional se ha evidenciado debilidades en las remuneraciones que recibe el personal, que no llegan a satisfacer sus necesidades causando en ellas cierto problemas emocionales, dificultad en el buen desempeño laboral, por otro lado a nivel regional se ha detectado debilidades en cuanto a la falta de comunicación, malas remuneraciones y condiciones laborales que no favorecen en el adecuado desempeño laboral.

La institución educativa Alejandro Sánchez Arteaga está ubicado en el asentamiento humano Sincape del distrito de La Arena camino a Chatito, el cual se evidencia un clima laboral desfavorable para el personal de la institución educativa, puesto que el camino para llegar a la institución se encuentra en mal estado y está alejado del distrito, asimismo se puede observar chacras frente de la institución, la infraestructura se encuentra en condiciones poco favorables, puesto que el piso del ambiente se encuentra deteriorado , del mismo modo la falta de pintado en los diversos ambientes de la I.E como aulas y el frontis del colegio y la falta de áreas verdes, del mismo modo no cuenta con un ambiente adecuado para que los docentes puedan realizar sus reuniones o alguna otra función como la revisión de exámenes.

Es por ello, debido a la situación problemática descrita anteriormente, se planteó la siguiente pregunta. ¿Cuál es el nivel de clima laboral en el personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena, Piura 2017?

Para responder a esta interrogante se planteó los siguientes objetivos, como objetivo general tenemos, determinar el nivel de clima laboral en el personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena, Piura 2017, del mismo modo tenemos los objetivos específicos que se dividen en cinco:

- Determinar el nivel de clima laboral en el factor de realización personal del personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena, Piura 2017.
- Determinar el nivel de clima laboral en el factor de involucramiento laboral del personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena, Piura 2017.
- Determinar el nivel de clima laboral en el factor de supervisión del personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena, Piura 2017.
- Determinar el nivel de clima laboral en el factor de comunicación del personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena, Piura 2017.
- Determinar el nivel de clima laboral en el factor de condiciones laborales del personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena, Piura 2017.

Por lo tanto la presente investigación es de suma importante, porque nos permite tener una visión más clara con respecto a cuáles vendrían a ser los factores que afectan la productividad del nivel de clima laboral del personal de la I.E, la cual está causando sin duda alguna, problemas de manera significativa, afectando el desempeño laboral del personal de la institución. No obstante, dicha investigación beneficia al personal de la institución educativa como también al profesional de psicología, al campo de la ciencia en el área de psicología y a las futuras propuestas de mejora del gobierno local.

Cabe manifestar que el estudio, es una investigación de tipo cuantitativa nivel descriptivo-no experimental de corte transversal, en una población de 50 personas que laboran en la institución educativa Alejandro Sánchez Arteaga, los datos fueron procesados a través de la “escala de Clima laboral” de Sonia Palma Carrillo CL - SPC (2004). Los resultados obtenidos permiten determinar que el nivel de clima laboral en el personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena- Piura 2017, se encuentra en una categoría Media.

Finalmente, el presente trabajo de investigación se encuentra estructurado en 6 capítulos. En el primer capítulo encontramos la introducción todo lo relacionado con el planteamiento del problema, los objetivos y la justificación; seguidamente en el segundo capítulo, se evidencia todo lo relacionado a la revisión de la literatura que lo componen los antecedentes, bases teóricas; luego tenemos el tercer capítulo en el cual se menciona las hipótesis ; en el cuarto capítulo se presenta la metodología que lo componen los siguientes puntos: diseño de la investigación, población y muestra, definición y operacionalización de la variable, técnica e instrumento, plan de análisis, matriz de consistencia, principios éticos; en el quinto capítulo , se muestra los resultados obtenidos como también el análisis de resultados y contrastación de hipótesis; ya para terminar en el sexto capítulo, se evidencia las conclusiones. Finalizando con aspectos complementarios, referencias bibliográficas y anexos.

## II. REVISION DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

#### a. Internacionales

Contreras Ríos, D. M. & Jiménez Ayala, L.F. (2016). “Liderazgo Y Clima Organizacional En Un Colegio De Cundinamarca. Lineamientos Básicos Para Su Intervención”. El propósito de este estudio fue describir y analizar el liderazgo de los directivos y el clima organizacional presentes en un Colegio de Cundinamarca y con base en ello, plantear algunos lineamientos para su intervención. Para tal fin se desarrolló un estudio descriptivo, donde el liderazgo y el clima organizacional se midieron a través de dos instrumentos: el Test de Adjetivos de Pitcher (PAT) (Pitcher, 1997) y la Escala del Clima Organizacional (ECO) (Fernández, 2008), respectivamente. La aplicación de estos instrumentos se realizó de forma colectiva, para lo cual se trabajó con los directivos, los docentes y los estudiantes de los grados noveno, décimo y undécimo del Colegio, que constituyeron el grupo estudiado. Para el caso de los educandos, los test se aplicaron con previo consentimiento de los padres. De acuerdo con los resultados, el Colegio estudiado denota ciertas dificultades respecto al liderazgo y algunos problemas de Clima Organizacional que deben ser intervenidos de manera prioritaria. La comunidad educativa estudiada registra una inconformidad mayoritaria en la forma en que se ejerce el liderazgo, bien sea por ausencia del mismo, o por ejercerse de formas no deseadas a la luz de las teorías y de la práctica.

Contreras, S. (2015) "Propuesta de mejora de clima laboral en una institución de educación superior". El clima organizacional día con día cobra importancia, ya que a través de diversos estudios se ha determinado que el mismo influye de forma positiva o negativa en la productividad y/o en el servicio que presta una empresa, es por ello que las instituciones de educación superior no pueden dejar de lado el impacto del ambiente laboral en el servicio que prestan los colaboradores a sus usuarios. Para el presente estudio, tuvo como objetivo medir el clima organizacional 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 organizacional en general es saludable, sin embargo, es necesario emprender acciones tal como implementar un plan de carrera y contar con un sistema de reconocimiento, que conlleven a que el grado de satisfacción se eleve.



Villalba, L. (2015) “Propuesta de mejora del clima organizacional para una institución educativa normal superior que presenta inconvenientes debido a diferencias en el sistema de evaluación aplicado al cuerpo docente”. El presente trabajo, cuyo objetivo fue Diseñar un plan para el mejoramiento del clima organizacional en la Institución Educativa Normal Superior del Municipio de Pasca – Cundinamarca, La población sobre la cual se realiza la presente investigación es: la totalidad de los educadores de la Institución educativa Normal Superior del Municipio de Pasca, esto es un total de 57 maestros y maestras, Este proyecto investigativo es de tipo cualitativo, el diseño fue cuasi-experimental, por otro lado dicha investigación fue de nivel descriptivo. De los instrumentos utilizados por la investigación, para el desarrollo metodológico del presente proyecto: fue la encuesta. Según Francisco Alvira Martin (2004), A partir de la aplicación de encuestas al interior de la comunidad educativa de la Institución Educativa Normal Superior del municipio de Pasca, fue posible establecer un diagnóstico a partir del cual se concluye, principalmente, que aunque en poca disposición los docentes tienen una buena percepción del lugar en el que trabajan, de la gestión de la directivas, de los canales de participación y de aspectos como el compañerismo, la solidaridad, el respeto y la autonomía, que en conjunto no les ha llevado a manifestar sentimientos de orgullo hacia la institución, es necesario fortalecer y potenciar un conjunto de variables relacionadas al clima organizacional, con el fin de que los trabajadores se sientan más

cómodos y satisfechos, y que de tal manera puedan tener un mejor rendimiento y calidad en sus labores.

b. Nacionales

Gálvez, L (2017). “Clima Organizacional de la institución educativa Nuestra Señora de Montserrat, del distrito de Lima, Perú, año 2017”, tuvo como objetivo determinar el nivel de clima organizacional de la mencionada institución educativa, se utiliza una metodología de investigación descriptiva simple. La población y muestra censal involucro a 80 docentes de los niveles inicial, primaria y secundaria, utilizando un cuestionario de 28 items, empleando la escala de Likert con 4 opciones de respuesta; a través de las cuales se exploró 11 dimensiones del clima organizacional. Para medir la confiabilidad del instrumento se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual dio un resultado de 0.807. Al procesar los resultados se pudo determinar por niveles el clima organizacional y sus dimensiones en inadecuado, moderado y adecuado. Concluyéndose que el 51.2% percibe un nivel moderado y el otro 48.8% percibe un nivel adecuado del clima organizacional. De las once dimensiones, se percibió un nivel adecuado en cuatro dimensiones: estructura, comunicación, identidad y motivación.

Hartog, M (2015). Percepción de los docentes respecto del clima laboral en la institución educativa privada santa margarita surcolima. Esta investigación nace con el objetivo de conocer la percepción que tienen los docentes de la institución educativa privada “Santa Margarita” respecto del clima laboral de su escuela y las dimensiones que ellos señalan como determinantes. Se puede afirmar que esta fue una investigación de tipo transversal descriptiva porque se recolecto los datos en una sola medición, con un diseño cuantitativo. La invitación a formar parte de los sujetos de la investigación se extendió a los setenta profesores que conforman el cuerpo docente del colegio Santa Margarita. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario base creado por un equipo de investigación española, liderado por el doctor Mario Martin Bris. Se ha llegado a la conclusión que los sujetos de investigación perciben como bueno el clima laboral de su escuela. Sin embargo, se debe señalar que un 27.5% de los sujetos encuestados percibe como muy bajo, bajo o regular el clima que se vive entre el personal administrativo y además el 35% aprecia como bajo o regular el clima que se vive entre el personal administrativo y, además, el 35% aprecia como bajo o regular el aporte que da el personal administrativo a la configuración de un adecuado clima laboral institucional.

Luza, F (2017). El clima laboral y la satisfacción en la calidad educativa de instituciones educativas de Lima, tiene el objetivo general de determinar la influencia del clima laboral y la satisfacción laboral en la calidad educativa de instituciones educativas de Lima, el tipo de investigación fue aplicada y de nivel explicativo, el diseño transaccional correlacional-causal. La muestra estuvo compuesta por 130 docentes de colegios María Auxiliadora que fueron elegidos de manera probabilística para responder a las encuestas planteadas por los cuestionarios emitidos para logro de los resultados y recolección de datos indispensables para comprender mejor dicha investigación. Para medir las variables clima y satisfacción laboral se utilizaron instrumentos validados en nuestro medio (Palma, 2004, palma, 2005). Para el caso del cuestionario de calidad educativa, se realizó un cuestionario que es de mi autoría y previamente sometido a validación por juicio de tres doctores expertos, la alta confiabilidad que se obtuvo de este instrumento tiene como resultado 0.81 de coeficiente, luego de aplicar el Coeficiente Alfa de Cronbach.

c. Locales

Albañil, A (2015). El clima laboral y la participación en la Institución Educativa Enrique López Albújar de Piura La tesis tiene como objetivo principal describir y analizar desde la perspectiva educativa el clima laboral que se vive en la institución educativa estatal Enrique López Albújar de Piura. El estudio se desarrolla en base a cómo percibe el profesorado de dicha institución, las dimensiones más relevantes del clima laboral como: comunicación, satisfacción laboral y la participación, descritas en relación a otros factores como el reconocimiento y el trabajo en equipo que se vive en la institución. El estudio se ha desarrollado tomando el paradigma positivista, con el método de encuesta, de corte transversal descriptivo con un enfoque de tipo cuantitativo. Los resultados responden a la necesidad de aportar a mejorar el sistema de gestión del factor humano en una institución pública, para la mejora de los logros educativos.

Zapata, G. (2015). Satisfacción en el trabajo de los directores de los colegios de la urbanización “santa rosa” de Sullana. Identificar y analizar el nivel de satisfacción en el trabajo de los directores de los colegios de la urbanización “Santa Rosa” de Sullana con respecto a su realización profesional y en las relaciones con los estudiantes, docentes, padres de familia y UGEL. El tipo de investigación que ha guiado el estudio se enmarca en el paradigma positivista y en la metodología cuantitativa. La población de directores de la

institución educativa de la urbanización “Santa Rosa” Sullana, es de seis. La mayoría son varones; las edades están comprendidas entre los 50 y 61. En el trabajo se aplicó el diseño transversal. Los resultados obtenidos nos permiten el siguiente análisis. En las respuestas de los directores respecto a la realización profesional, podemos observar en forma general que existe satisfacción en el trabajo, sin embargo, en el indicador 10, sobre el adicional económico que percibe el director por su trabajo, se aprecia un bajo porcentaje de satisfacción.

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”. Este es un estudio no experimental, correlacional, que relaciona las variables del clima laboral y el desempeño del personal administrativo de la oficina central de ejecución presupuestaria (OCEP) de la Universidad Nacional de Piura (UNP). El estudio se realizó aplicando un test de clima laboral que recoge las dimensiones propuestas por la teoría de Sonia Palma las cuales son la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. para medir el desempeño se aplicó una escala de calificación propuesta por la teoría de Medina Gómez, que comprende las siguientes dimensiones: cumplimiento de los objetivos y tareas, calidad del trabajo, conocimiento y dominio del trabajo, disciplina laboral, iniciativa, cooperación y trabajo en

equipo, superación personal, los instrumentos antes señalados se aplicaron a una población de 43 trabajadores, para el clima laboral y el cuestionario de desempeño laboral a los 5 jefes inmediatos de cada unidad de la OCEP de la UNP. En los resultados obtenidos se puede apreciar que el estudio cuenta con un clima laboral calificado con un nivel medio, este nivel se refleja en 4 de las 5 dimensiones, vale decir en lo relacionado a la realización personal, supervisión, comunicación y condiciones laborales. No obstante el estudio deja en claro que el nivel de involucramiento es valorado de manera favorable.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Origen del clima laboral/ organizacional**

Los orígenes de la preocupación por el clima organizacional se sitúan en los principios de la corriente cognitiva en psicología, en el sentido de que el agotamiento de las explicaciones del comportamiento humano desde la perspectiva conductista produjo una reconciliación de la caja negra en que se había convertido a la persona. Ello plantea razonar acerca de la medida en que la percepción influye en la realidad misma. Esta idea comenzó a moverse por todos los campos en los que la psicología tenía su papel, entre los que se halla, por supuesto, el campo del clima laboral (Fernández y Sánchez 1996).

Al respecto, Rensis Likert (1986), menciona que “la reacción ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene ésta, lo que cuenta es la forma en que ve las cosas y no la realidad objetiva”.

Desde 1960, el estudio acerca de clima laboral se ha venido desarrollando, ofreciendo una amplia gama de definiciones del concepto. Así pues tenemos a diversos autores que han definido este campo, citados por (Furnham, 2001).



### 2.2.2 Definición de clima laboral/ organizacional

Existen conceptos muy amplios con relación a este término por ello eh creído conveniente hablar de diversos autores, con diversos puntos de vista, a continuación, se mencionarán los siguientes autores que mejor resaltan en este término:

Según lo indicado por Palma S. (2004) “manifiesta que es la visión del empleado, para su lugar de trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con su labor designada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan la tarea”. En este mismo año, Chiavenato, “aclara que el clima alude a las cualidades del lugar de trabajo en el que labora, estas características son percibidas, directa o indirectamente por los empleados, causando repercusiones en el comportamiento laboral”.

Airola, et al. (2009) consideran el clima laboral como: “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”

Litwin & Stringer (1968) definen: “el clima organizacional como los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales sobre

las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización”.

Chaparro (2006) define el clima laboral como “Las percepciones que un empleado observa del ambiente físico y los procesos del lugar donde trabaja, de tal manera que este entorno influye en él mismo”.

Caligiore y Díaz (2003) exponen que “el clima se descompone en términos de estructuras organizacionales, tamaños de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros”.

Estos autores Brown, W. y Moberg, D. (1990) “que el clima organizacional es una progresión de las cualidades del medio interno de una organización tal y como lo perciben los trabajadores de esta”.

Luego, Peiro y Prieto (1996), manifiesta que “l clima laboral es el ambiente físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, que influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad, lo cual tiene cierta relacionado con el saber hacer”, asimismo con el comportamiento del personal, con su manera de laborar e interactuar con la institución, y con la propia actividad que cada uno realiza”. En conclusión, se puede manifestar que es la

percepción de las personas con respecto a su ambiente y que tiene existencia en cuanto a una visión compartida, extendida en el grupo o la organización, de acuerdo en cómo la persona observa el ambiente, si bien no es un constructo individual, sino grupal u organizacional que coincide con la visión socio cognitiva de las organizaciones.

Por otro parte, Robbins (1999), “manifestó que es la visión de los individuos quienes, organizan e interpretan sus impresiones sensoriales a fin de darle un significado a su ambiente”. En pocas palabras viene a ser la forma en que escogemos, organizamos e interpretamos la entrada sensorial para lograr la comprensión de nuestro entorno.

Rodríguez (2011), “define el clima organizacional como las percepciones compartidas por los empleados de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en el que se labora, las relaciones interpersonales que giran alrededor de él y las diferentes órdenes formales que pueden dañar el trabajo”.

Por último, García (2007) “dice que el clima laboral está estrechamente ligado con la motivación de los miembros. Si el buen desempeño de estos miembros es muy alto, el clima organizacional tiende a ser favorable y proporciona relaciones de satisfacción, animación, interés y colaboración entre los

empleados. En el momento en que el desempeño es bajo ya sea por frustración o por barreras a la satisfacción de las necesidades individuales, el clima organizacional tiende a desmoronarse”.

### 2.2.3 Dimensiones del clima laboral

Según la autora Palma (2004) menciona 5 dimensiones con las cuales se puede llegar a lograr una impresión positiva o negativa del empleado frente a su desempeño en su puesto de trabajo. Del mismo modo se complementa ciertas investigaciones con la investigación de diversos autores.

#### - Autorrealización

Según Palma S. (2005), “la autorrealización es la percepción del empleado acerca de las oportunidades que ofrece la institución para desarrollarse personal y profesionalmente en función a la labor que realiza”.

Por ejemplo: el trabajador puede aprender y desarrollarse para un progreso personal en la institución”; teoría que respalda a Fernández (1999) ya que menciona el mismo sustento, “afirmando que es una posibilidad personal y profesional en el trabajo, es decir, es la probabilidad percibida por los trabajadores, de que en una organización los trabajadores encontraran apoyo y estímulos para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación”.

Así mismo Fernández en el año (2009) afirma “los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades donde ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre que tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales; los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarían placer y satisfacción”.

#### Involucramiento laboral

Según Palma S. (2004), “define este indicador como la identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización”.

No obstante, Ferreira (2006) “dice que es el mayor compromiso con la organización, concluyendo que el compromiso organizacional es la aceptación de los objetivos y valores de la organización como principios y un fuerte deseo de seguir siendo miembro de la misma, esforzándose para su bienestar”.

De tal manera, como menciona Litwin y Stinger (1978): “es necesario que los trabajadores emanen el espíritu de cooperación, es decir, el sentimiento de apoyo mutuo entre niveles superiores e inferiores, para alcanzar un mayor disfrute frente a la tarea”. “Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución”.

(Mueller, Wallace, & Price, 1992). Consideran que el involucramiento es una respuesta efectiva en la identificación de una organización basada en un sentimiento de pertenencia y responsabilidad.

#### - Supervisión

Según Palma S. (2004) lo define como: “las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario, por ejemplo, el supervisor brinda apoyo a los trabajadores para superar obstáculos dentro de la organización y la evaluación que se hace a los trabajadores ayuda a mejorar la satisfacción y producción de los empleados”.

De tal manera Hodgetts y Altman (1985), en su libro de comportamiento en las organizaciones afirman: “los individuos que se preocupan primero por sus empleados y después por la tarea a realizar parecían lograr una producción mayor y contar con empleados con un grado más notable de satisfacción en el trabajo y en lo moral”. Por el contrario, “los líderes cuyos intereses se centraban en la producción tenían un índice menor de rendimiento y sus subordinados gozaban de grados más limitados en la moral y menos satisfacción en el trabajo”.

Asimismo, Robbins. (2004) menciona que “la satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, quien, además, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha opiniones de sus empleados y muestra un interés en ellos”.

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

#### - Comunicación

Palma S. (2004) “que la comunicación es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma, por ejemplo, se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo y la organización fomenta y promueve la comunicación interna”.

Flores y García (1999), “La comunicación en una empresa es un arma fundamental, y las personas que se encarguen de ella deben tener la suficiente inteligencia emocional para poder enfrentar cualquier problemática propia del trabajo que realizan”.

Por ello, Hodgetts y Altman (1985) “confirman que la comunicación es un elemento muy importante en las empresas”, así como lo manifiesta Chiavenato (2000) “una organización solo existe cuando hay personas capaces de comunicarse, actuar en conjunto y lograr objetivos en común”. “El proceso de comunicación permite tener unida a la empresa en términos de que le proporciona los medios para transmitir información vital para las actividades y la obtención de las metas”. Werther y Davis (1996), “señalan que si el canal de comunicación es bueno y asertivo se obtendrán mejores resultados en los compromisos organizacionales”.

Igualmente; Alves (2000) “dice que una buena comunicación, respeto, compromiso, ambiente amigable y un sentimiento de satisfacción son algunas de muchos factores que puntualizan un clima laboral favorable, una alta productividad y un alto rendimiento”.

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



- Condiciones laborales

Según lo indicado por Palma S. (2004) “certifica que las condiciones de trabajo son el reconocimiento que la institución provee, los elementos, materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de los trabajos encomendadas por ejemplo el salario atractivo en comparación con otras organizaciones, se dispone de tecnología que facilita el trabajo”.

Según, Schein (1996), “las variables del ambiente físico, tales como espacio físico, condiciones de ruido, calor contaminación, instalaciones, maquinas, etc, son variables que afectan el clima organizacional. Sin un empleo no logra desarrollar sus labores en un espacio adecuado, no rendirá como se espera en las tareas asignadas. Esta variable deja percibir que los empleados presentan un nivel apropiado de confort dentro de la estructura laboral”.

De la misma manera, Robbins (2004) “coincide con los autores mencionados anteriormente porque afirma que a los empleados les interesa su ambiente de trabajo; se interesan en que su ambiente de trabajo les permite el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Mantener un ambiente físico agradable y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleo”. La higiene y la seguridad laboral también juegan un papel importante, ya que son según Chiavenato

(2007:332), dos actividades íntimamente relacionadas porque garantizan que en el trabajo haya condiciones personales y materiales capaces de mantener cierto nivel de salud de los empleados.

#### 2.2.4 Tipos de clima laboral

Likert, (1974) convocado por Brunet, (1987) en su teoría de los sistemas, establece dos grandes tipos de clima organizacional, cada uno de ellos con dos subdivisiones. De acuerdo con Brunet, se debe evitar confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de liderazgo, pues el liderazgo constituye una de las variables explicativas del clima y el motivo de esta teoría de los sistemas es buscar presentar un marco de antecedentes que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional.

##### 2.2.4.1 Clima de tipo autoritario

Sistema I: Autoritario explotador: En el tipo de clima autoritarismo explotador, la dirección no tiene confianza a sus empleados. Por lo general las decisiones y los objetivos son tomadas en la cima de la organización y se distribuyen según a una función puramente descendente.

Sistema II: Autoritarismo paternalista: El tipo de clima autoritarismo paternalista es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en los empleados, como la de un amo con su siervo. En general la toma de decisiones se determina por los subordinados de alto rango y algunas veces toman en cuenta las decisiones de los demás miembros.

#### 2.2.4.2 Clima de tipo participativo

Sistema III: Consultivo: La dirección que evoluciona de un clima participativo tiene confianza con sus empleados. La política y las decisiones se determinan en su mayoría por la autoridad mayor, además deja que los subordinados tomen las decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente.

Sistema IV: Participación en grupo: En el sistema de la participación en grupo, la dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procedimientos en la toma de decisiones están esparcidos en toda la organización y bien formado en cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados a la participación y la complicidad, por el establecimiento de

objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función a los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados.

En conclusión, se puede decir que Rensis Likert estaba convencido a partir de las evidencias encontradas en sus estudios, que el tipo de supervisión basada en poner permanente presión sobre los subordinados es el más efectivo y eficiente proceso de gerencias. Este tipo de supervisión al que Likert denomina supervisión centrada en la tarea puede arrojar resultados satisfactorios a corto plazo y sus consecuencias afectan directamente el clima de armonía laboral dentro del grupo de trabajo (Páramo, 2004).

Sin embargo, para Domínguez (1996), “considerando la función del líder y el tipo de intervención de los profesores, son seis los tipos de clima organizacional en las escuelas”

Clima abierto:

- El personal directivo no mantiene constante supervisión del personal en las acciones que realiza, pues posee habilidades para fomentar el trabajo y que estos pongan en práctica su iniciativa y su propio liderazgo.

- El personal docente alcanza la satisfacción en su laboral que desempeña y están motivados para resolver cualquier obstáculo.
- con su “rol” y con su vínculo con la organización escolar.
- El personal directivo determina un cierto equilibrio entre los objetivos de la institución y la presión de los miembros para satisfacer las necesidades personales y del grupo.
- El personal directivo es una persona con destrezas de líder y gran influencia canaliza los sentimientos del grupo, reconoce las diferencias de opinión y las tensiones, posee capacidad de dialogo y persuasión personal, motiva a los miembros a orientar sus energías creativas responsablemente hacia la obtención de los objetivos, favoreciendo oportunidades para la satisfacción de sus necesidades individuales y sociales.

#### Clima autónomo

- El sistema de dirección asigna amplia libertad para promover las interacciones de grupo a fin de complacer necesidades y alcanzar los objetivos de la institución.
- Se brindan normas y reglamentos para facilitar diversas tareas y el estilo de liderazgo hace viable el cumplimiento de normas y reglas.

- El estilo de gestión y moral es elevado a innovar, la dirección se encarga de incorporar cambios y novedades a la estructura de la organización.

#### Clima controlado

- El personal directivo se enfoca en la realización de los objetivos a fin de cumplir con las necesidades de grupo.
- Se requiere un alto nivel de formalización en las relaciones de grupo.
- El trabajo de las personas de la institución no se separa de las normas directivas y de control.
- El personal de la institución realiza sus labores sin exponer diferencias de criterio sobre las normas establecidas por la organización.
- ejecutan labores y esperan que se le indiquen a cada uno como han de realizarla.

#### Clima familiar:

- Se enfatiza en satisfacer las necesidades de grupo sobre las metas de la institución u organización.
- Las lealtades del personal, están direccionados hacia los intereses profesionales que presenta la institución.

- La dirección evita el surgimiento de cambios que alteren el “ambiente familiar” que distingue al clima de la institución.

#### Clima paternal

- El personal directivo está presente en todos los eventos y participa en los pequeños detalles de la vida de la institución.
- Enseña constantemente en lo que debe y no debe hacerse para lograr un buen rendimiento.
- Se muestra preocupación por el bienestar del personal y no tienen ningún tipo de preocupación por sus necesidades, es exageradamente paternal.
- Manifiesta mayor preocupación por el trabajo, actitud que es observada y aceptada por el grupo de docentes, aunque no ofrece un ideal u objetivo que estimule al grupo, se evidencia poco motivador.

#### Clima cerrado

- El personal directivo de acuerdo a las reglas, considera la disciplina como norma de control en las diferentes actividades de la organización para que de esta manera trabajen con mayor dedicación.

- Se visualiza en los docentes poca iniciativa, la ausencia de canales de comunicación flexible con la dirección ocasiona una sensación de arbitrariedad en la institución,
- El personal directivo se orienta al desempeño del cumplimiento de las normas establecidas; el personal de la institución no muestra resistencia, y les asigna tareas limitadas, no se aprovecha de la capacidad creadora de los docentes, la pasividad, la rutina, el desinterés y la falta de responsabilidad en el trabajo, son características típicas de este clima.

## 2.2.5 Teoría del clima organizacional

### 2.2.5.1 Teorías de las dimensiones-Pritchard y Karasick (1973)

Estos creadores trataron de evaluar el clima organizacional mediante 11 dimensiones independientes, descriptivas y relacionadas con la teoría perceptual del clima organizacional, las cuales se nombran a continuación:

- Autonomía: verifique el nivel de oportunidad que el individuo puede tener para decidir sobre las opciones y como solucionar los problemas.
- Conflicto y cooperación: se hace referencia al nivel de cooperación entre los representantes en la actividad de su trabajo y en la ayuda material y humana que obtienen de su organización.



- Relaciones sociales: referencia al tipo de clima laboral y condición social, parentesco que se ve dentro de la organización.
- Estructura: cubre las órdenes, consignas y políticas que pueden emitir una organización y que influyen directamente en el método para completar una tarea.
- Remuneración: este aspecto se apoya en la forma en que a los trabajadores se le retribuye sus servicios laborales, por medio de los salarios y los beneficios sociales, etc.
- Rendimiento: alude a la conexión que existe entre la compensación y el desempeño laboral realizado con éxito.
- Motivación: vienen a ser los refuerzos que utiliza la organización con sus empleados.
- Estatus: alude a los diversos contrastes nivelados (superiores-subordinados) y a la importancia que la organización proporciona para estas distinciones.
- Flexibilidad e innovación: cubre la preparación de una organización para encontrar cosas nuevas y cambiar la forma en que se terminaron.
- Centralización de la toma de decisiones: investiga de cómo la organización designa el proceso de liderazgo en la toma de decisiones entre los distintos niveles de subordinados.
- Apoyo: viene a ser la ayuda que les brinda la alta administración a los empleados de dicha organización ya

sea en cuestiones de trabajo o problemas personales, (citado en Brunet, 2004).

Para Ferreiro y Alcazar (2001), motivo y valor es lo mismo, toda vez que se considera valioso aquello que es capaz de producir satisfacción y por lo consiguiente lo valioso se convierte en motivo para actuar. Existen tres tipos de motivos:

- Motivos extrínsecos: son externos a la persona, a través de ellos se logran satisfacer necesidades materiales.
- Motivos intrínsecos: es lo que le sucede a la persona por realizar una acción.
- Motivos trascendentes: lo que se pretende a través de estos motivos es el servicio a los demás, en tal sentido como consecuencia de la realización de una acción se produce un beneficio en otras personas.

## 2.2.6 Modelo teórico que explica el clima laboral

### 2.2.5.1 Teoría de Maslow

Maslow (1954), desarrolló en su teoría de la motivación una jerarquía que se refiere a las necesidades que busca la persona satisfacer, las cuales se representan mediante una pirámide y las clasifica según su importancia.

## Necesidades de carencia

- Las necesidades fisiológicas: son necesidades básicas que, si no son satisfechas por la persona, no pueden surgir otras. Entre ellas tenemos, alimentarse, dormir, tener abrigo.
- Las necesidades de seguridad: su característica primordial es el miedo a perder el control de la vida, de la misma manera de convertirse vulnerable a las situaciones adversas. Tienen mucha relación con la estabilidad y la dependencia.
- Las necesidades sociales o de pertenencia: surgen en forma inmediata, luego de haberse satisfecho las necesidades anteriores. Están referidas a la necesidad de aceptación o inclusión en un grupo, de trabajar para lograr el bien común.
- Las necesidades de estima: se encuentra en estrecha relación con las características psicológicas propias de cada persona. Cuando los individuos han logrado satisfacer sus necesidades inferiores, entonces se desarrollan este tipo de necesidades.

### Necesidades de desarrollo o autorrealización:

- Las necesidades de desarrollo o autorrealización: la satisfacción de esta necesidad está vinculada con la realización de actividades laborales o vocacionales que la persona quiere desarrollar y realizarlas de la forma que ella desea, caso contrario se sufre un estado de frustración.
  
- La necesidad de trascendencia: la persona es capaz de ir más allá de si misma reflexionando sobre la manera de vivir en comunidad, puesto que esto lleva a contribuir a vivir en un mundo mejor.
  
- Necesidad de saber y comprender: no tienen un lugar específico al interior de la jerarquía; sin embargo, podrían expresarse de tal manera que las personas manifiestan deseo de conocer las causas de los fenómenos y de pasividad frente al mundo.
  
- Necesidades estéticas: están relacionadas en forma general por la necesidad de conserva el orden y la belleza.

### 2.2.7 Características del clima laboral / organizacional

Para mencionar cuales son las características de un clima laboral u organizacional se ha creído conveniente citar a dos autores que mencionan diversas características con respecto al clima, a continuación se mencionan los siguientes autores:

En tal sentido es posible asumir que el clima organizacional, como menciona Alcocer (2003), posee las siguientes características

- El clima se circunscribe al ambiente laboral.
- Ellas son percibidas directa o indirectamente por los colaboradores que se desempeñan en ese contexto ambiental.
- El clima repercute en el comportamiento laboral.
- El clima es una variable mediadora entre el sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Las características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, diferenciándose entre las organizaciones, así como a nivel intraorganizacional.
- El clima, las estructuras y características organizacionales, así como los individuos que la componen, conforman un sistema interdependiente y dinámico.

Hay una progresión de cualidades del clima organizacional que es imprescindible para tener la capacidad de reproducir con precisión un análisis del clima organizacional.

En consecuencia, de ello, Brunet (2004), “menciona que el clima organizacional, así como las características personales de un individuo pueden construir su personalidad”, esto quiere decir que el clima organizacional afecta la conducta de una persona en su trabajo, del mismo modo que el clima organizacional puede asumir una parte en su conducta. El clima dentro de una asociación también puede separarse en los términos de estructura organizacionales, la medida de la asociación, los métodos de correspondencia, estilo de iniciativa de la administración, etc. Por tanto, menciona las siguientes características:

- El clima es una configuración particular de variables situaciones, sus elementos constitutivos pueden variar, aunque el clima puede seguir siendo el mismo.
- El clima se resuelve en su parte primaria por las cualidades, practicas, comportamientos, aptitudes, las expectativas de otras personas, por las realidades sociológicas y culturales de la organización.
- El clima es exterior al individuo quien, por el contrario, puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza.
- El clima depende como la persona percibe o que características de la realidad externa obtiene del observador.

- Puede ser difícil describirlo con palabras, a pesar del hecho de que sus resultados puedan distinguirse sin gran esfuerzo
- Tiene una calidad perpetua específica, una angustia de cambios debido a circunstancias coyunturales. Esto sugiere que se puede hablar con una fijación específica en el clima de una relación, con cambios en grados continuos. Una situación de conflicto que no resulto, por ejemplo, puede empeorar el clima organizacional por un tiempo comparativamente extenso.
- Afecta fuertemente la conducta de los empleados de la organización. Un ambiente inadecuado, por otra parte, hará difícil adaptarse a la administración de la organización y la coordinación del trabajo.
- Afecta el nivel de responsabilidad y la prueba distintiva de los individuos de la organización con ella. Una organización con un ambiente magnifico tiene una alta probabilidad de llegar a un nivel crítico de prueba distintiva de sus individuos, en tal medida una organización cuyo clima es deficiente no se puede esperar un alto grado de identificación. Las organizaciones que se quejan porque sus trabajadores “no tienen la camiseta puesta normalmente tienen un pésimo clima organizacional.”
- Es afectado por la conducta y actitudes de los miembros de la institución y a su vez afecta dichas conductas y actitudes. En términos diferentes, la persona puede percibir si el clima de su organización es grato y sin darse cuenta, apoyar con su propio

comportamiento a que este clima sea favorable; de caso contrario, puede llegar a suceder que personas pertenecientes a una organización realizan críticas al clima de sus organizaciones, sin percibir que con sus actitudes negativas están presentando un clima de insatisfacción y descontento.

- Es perjudicado por diferentes variables estructurales, como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Estas variables, a su vez pueden ser también afectadas por el clima.

#### 2.2.8 Importancia del clima organizacional

Según Toro (2001), “el clima organizacional es importante porque actúa como un potente facilitador de su productividad y de su competitividad en una empresa. En aquellas empresas en las que existe una cultura más elaborada y más solvente, el clima organizacional tiende a ser homogéneo”. Asimismo, Vásquez (2000) afirma que el clima organizacional le da un bienestar jerárquico a ese estado que satisface a los individuos en el trabajo, es lo que fomenta el ajuste clave a la condición turbulenta, es lo que hace la consistencia y gran trabajo concebible para lograr los destinos y la ganancia; los sentimientos constructivos de la población en general son el cumplimiento, la cooperación y las grandes relaciones entre las reuniones.



### 2.2.9 Desempeño laboral

Según Montenegro (2000). Es un conjunto de acciones concretas. El desempeño del docente se entiende como el cumplimiento de sus funciones; este se halla determinado por factores asociados al propio docente, al estudiante y al entorno. Así mismo, el desempeño docente se ejerce en diferentes campos o niveles: el contexto socio cultural, el entorno institucional, el ambiente del aula y sobre el propio docente, mediante una acción reflexiva. El desempeño se evalúa para mejorar la calidad educativa y cualificar la profesión docente. Para esto, la evaluación presenta funciones y características bien determinadas que se tiene en cuenta en el momento de la aplicación.

Según Gonzales y Melo, (2004). El desempeño laboral implica que, en la organización del trabajo escolar, la fuerza de trabajo necesaria para la producción escolar (enseñanza) es realizada fundamentalmente (pero no únicamente) por los docentes. De esta manera, cualquier análisis del trabajo docente no puede dejar de considerarse que la escuela de hoy en día está marcada por una forma específica de organización que refleja la manera como está organizado el trabajo en la sociedad.

## 2.2.10 Dimensiones del desempeño docente

- La toma de decisiones: es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos.
- La responsabilidad: está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de la moral.
- Principios de la responsabilidad: el cumplimiento responsable en nuestra labor humana. Planear en tiempo y forma las diferentes acciones que conforman una actividad general.
- El compromiso organizacional: surge cuando las personas se identifican con los valores de la organización y le encuentran un sentido a su trabajo.
- Participación: consiste en la implicación de las personas en las actividades de la organización, aportando cada quien la parte que le corresponde, para cumplir los objetivos institucionales. Valdés (2009).

En este contexto, es importante entender las condiciones de trabajo como una serie de características complejas y dinámicas que cambian y re-estructuran la composición del espacio escolar. Así las condiciones del trabajo docente se pueden definir como “el amplio escenario donde convergen un conjunto de dimensiones sociales, personales y físicas en las cuales laboran los docentes y

la salud como un concepto integral que depende de un equilibrio social, psicológico, fisiológico y biológico que influye, fuertemente en la manera como los docentes acuden a trabajar”.

#### 2.2.11 Factores que afectan el clima organizacional

Según Guillen (2003), “los factores que afectan el clima organizacional son”:

- “Factores jerárquicos: son los jefes, los grandes responsables de mantener buenas relaciones dentro de la organización. Desde el Gerente General hacia abajo, deberían tener la capacidad de respetar a las personas en cualquier caso empoderar los roles de sus subordinados, enseñar y exigir”.
- “Factores estructurales: pobre organización, donde los procedimientos, las relaciones jerárquicas están delineadas de manera ineficaz, sin duda influyen realmente en la atmosfera autoritaria haciendo el trabajo más derrochador, generando una disposición a trabajar a la defensiva y buscando siempre culpables; perdiendo mucho tiempo en discusiones bizantinas, sumarios de pasillo, etc. Se acepta que, si se considera la estructura organizacional es respetada, se crea confianza y mayor productividad eficiencia y sobre todo mantiene las relaciones en un plano formal que es muy importante para la salud de la organización”.

- “Factores estratégicos: cuando la empresa trabaja sin herramientas de gestión, sin metas claras, sin políticas sostenibles ni planificación explícita; condena la estructura y la cultura de la organización”.

#### 2.2.12 Factores para un adecuado clima laboral/organizacional

- Relaciones interpersonales y comunicación

La comunicación laboral se puede caracterizar como: “el conjunto de mensajes formados por imágenes verbales y no verbales que se transmiten cotidianamente dentro del marco de una institución”. El adecuado desarrollo de las relaciones interpersonales se encuentra relacionado con una adecuada comunicación ya que si en una organización determinada no se establecen las estrategias para garantizar el desarrollo de una comunicación efectiva, para que las personas tengan la oportunidad de compartir sus ideas y sus conocimientos y para que en conjunto reconozcan cuales son los objetivos de la empresa, no será posible que se generen unas buenas relaciones interpersonales, basadas en la confianza, la solidaridad y el respeto.

Acorde a Gómez, “el desarrollo de unas relaciones interpersonales adecuadas entre los integrantes es el resultado, por un lado, de un buen clima laboral, en el que se diseñan

estrategias para solucionar los conflictos de forma eficaz; y, por otro lado, de unos buenos procesos de comunicación, por medio de los cuales las personas tengan la posibilidad de participar en los proyectos de la empresa, y tengan la posibilidad de compartir sus ideas y opiniones”. Un clima laboral adecuado con una adecuada comunicación, son aspectos que se reflejan en el desarrollo y en la calidad de las actividades operacionales y productivas de la empresa, las cuales tienen como finalidad última la atención y la satisfacción de los clientes. De esta manera, unas buenas relaciones interpersonales indican que hay una buena comunicación, y que al interior de la empresa se diseñan estrategias conjuntas y participativas para satisfacer de manera adecuada las necesidades y exigencias de los clientes.

- Reconocimiento de las labores destacadas

Según Opu, “es común que las empresas e instituciones simplifiquen la cuestión de la motivación y de los incentivos a elementos como el aumento en los salarios y las bonificaciones económicas. El hecho de que la motivación se reduzca a recompensas de tipo económico, sugiere que esta tiene un precio y que los valores individuales de los trabajadores pueden ser comprados. El dinero por sí solo no garantiza que los empleados se sientan satisfechos en sus puestos de trabajo, razón por la cual es preciso incluir otro tipo de elementos que sirvan como reconocimiento a las labores destacadas, como días de descanso,

ascensos, mayor flexibilidad laboral y capacitaciones para potenciar los conocimientos de los empleados. En muchas ocasiones, una simple carta de agradecimiento, una nota o una mención basta para generar en los empleados una actitud positiva a partir de la cual puedan continuar desarrollando de manera destacada sus funciones”. Acorde a Sornosa, “es importante que las empresas desarrollen sistemas de incentivos con la intención de mantener motivados a los trabajadores para que se destaquen en el desarrollo de sus funciones, logrando así mejorar la productividad y el rendimiento de las organizaciones”.

- Liderazgo

Una de las principales particularidades en tono al análisis sobre el concepto de liderazgo empresarial, es la falta de acuerdo que existe entre los autores sobre su definición, lo cual ha llevado a que no exista un consenso general sobre las cualidades que debe tener un buen líder en una organización y sobre la actitud que debe tomar para promover y favorecer factores esenciales como la satisfacción, la integración, la productividad y la comunicación. Según la explica Ginés, “ello se debe a que a través de los años el enfoque de las organizaciones ha cambiado, pues el interés se ha centrado en distintos factores que componen el desarrollo y la competitividad empresarial, tales como los procesos de producción, las funciones y jerarquías del equipo de trabajo, el capital humano y las relaciones interpersonales”. Por

ejemplo, en los años 20, Moore definía “el liderazgo como una habilidad para inculcar la voluntad del líder en sus dirigidos, con el fin de inducir la obediencia, el respeto y la lealtad”. Por otro lado, en los años 90, Rost lo entendía como “una relación de influencia entre los líderes y los dirigidos, con el fin de alcanzar unos cambios reales que al mismo tiempo son el reflejo de sus objetivos mutuos”.

### 2.2.13 La adultez

Como lo indica la teoría de Erikson, esta es la fase de la "crisis de la edad adulta"; debido al terror que tienen el ser humano a envejecer y no poder lograr las metas ideales que tuvieron cuando jóvenes, tratan de recapturar su juventud.

La vejez se puede definir como una etapa o categoría en la vida de los sujetos, a contrario el envejecimiento como un proceso que comienza desde el nacimiento del ser humano. Otra definición es aquella que menciona que el envejecimiento es un proceso universal, continuo y progresivo, que lleva finalmente al deterioro y la muerte esto, desde una concepción eminentemente biológica (Serrani, 2012).

### 2.2.13.1 ¿Qué es un ser humano adulto?

Se dice que adultez es plenitud vital. Si hablamos del ser humano adulto por referimos al ser humano que tiene la capacidad de reproducirse, de mantener un buen trabajo asumir responsabilidades inherencias a su vida social, para actuar con independencia y tomar sus propias decisiones con entera libertad.

Para Knowles “ser adulto significa estar dirigido por sí mismo”. “La diferencia fundamental entre el niño y el adulto está referida al concepto de sí mismo; la personalidad de aquél es un apéndice de éste y toda la conducta del niño gira alrededor de la vida del adulto; sólo cuando es capaz de tomar decisiones y auto dirigirse alcanza adultez”.

Verner señala que precisar el término “adulto obliga a ciertas consideraciones relativas a la edad, la madurez psicológica y el rol social” Para este autor la edad cronológica no es un criterio adecuado ni determinante; la edad como indicador de la adultez es variable y hasta sin sentido. Considera más apropiado aceptar el criterio de la madurez psicológica si fuese factible medirla con precisión. En su concepto de rol social, que conlleva



responsabilidades desde el punto de vista económico y cívico, identifica mejor la adultez.

#### 2.2.13.2 Carácter prelativo de la adultez

La edad adulta en el ser humano es un proceso acumulativo y fluctuante. En las especies naturales y zoológicas es difícil reconocer y determinar esta realidad, porque solo dan la edad biológica. Curiosamente en la persona adulta se logra la totalidad indispensable en etapas progresivas y en varias edades

- Adultez biológica

Posteriormente podríamos hablar de una adultez natural representada por el avance anatómico y fisiológico agregado de los órganos de su capacidad para trabajar. Lo más significativo, tanto en los seres humanos como en las demás especies, es su capacidad de reproducción que, en los primeros, se hace presente entre los 11 y 15 años de edad con la aparición de manifestaciones fisiológicas, en el hombre y en la mujer, de su capacidad genésica.

- Adulthood psychological

La adulthood psychological se manifiesta posteriormente. Las funciones intelectuales, emocionales y conativas adquieren mayor intensidad, amplitud y funcionalidad. Generalmente es aceptado que, entre los 15 y 18 años de edad, el hombre alcanza ese grado. Therman sostiene que la inteligencia, en la curva de su desarrollo, llega a su más alto nivel entre los 15 y 16 años de edad. Wesheler lo extiende hasta los 20, pero, si bien el desarrollo de la inteligencia como aptitud general es fundamental en la madurez psicológica, lo importante es que el ser humano tome conciencia de sí mismo, de sí mismo, de su condición humana y del mundo que le rodea, y está en condiciones de enfrentar lógicamente los problemas menores de la vida diaria. El hombre se hace autoconsciente; percibe la existencia de su “yo” a conciencia moral. Del mismo modo, su “inconsciente”, donde se alojan los acontecimientos vivenciados en los primeros años de su vida (restricciones, afectos, limitaciones etc.), se dinamiza e influye en su comportamiento. De esta manera, adulthood psychological supone la comprensión del hombre como tal.

- Adulthood sociological

La adultez social se manifiesta en tres sectores: en el trabajo, en la participación social (política y cívica) y en la responsabilidad jurídica.

Casi todas las normas legales establecen la edad de 16 años como punto de partida para que el ser humano se incorpore a la fuerza laboral, condicionando la jornada de trabajo a un horario de seis horas diarias, previa autorización paterna.

En este período, las aptitudes intelectuales y físicas han madurado suficientemente para las personas subsistan con independencia y capacidad. Su mediación en cuestiones laborales, políticas y de residencia muestra que su desarrollo mental, ergológico y además su sociología adulta son legítimas. La propia sociedad, y al referirnos a ella estamos indicando a la sociedad adulta plena, reguladora del ordenamiento de la vida comunitaria, confiere a los adultos jóvenes el derecho a intervenir en los problemas políticos al concederle el derecho de elegir a los poderes que representan al Estado. A la mujer se le otorga, en muchas legislaciones, la facultad de contraer, matrimonio sin la autorización de los mayores, cumplidos los 18 años de edad. La

orientación de la vida del hombre, su organización, su desenvolvimiento y, en general, la construcción de su destino, dependen de la responsabilidad con que se adopten decisiones propias. Esto significa madurez social. La adultez social implica también ideología política. La posesión de ciertos criterios sobre el orden económico y social encauza su comportamiento cívico, ajustando.

### 2.2.13.3 La adultez y el desempeño laboral

La adultez está caracterizada sobre todo por factores sociales, y en consecuencia se considera maduro/adulto al sujeto que es capaz de vivir independientemente, sin la necesidad de ser tutelado emocional, social, afectiva y económicamente, aunque la independencia es más una posibilidad que una realidad total.

La actividad laboral de los adultos mayores es un fenómeno que se manifiesta en todo el mundo, pero con dinámicas e intensidades diferentes según la región o el país que se estudie; lo que sí es claro es que se está frente a un fenómeno que abarca a una amplia proporción de éstos sujetos. Por ejemplo, en 2008 a nivel global, los mayores de 65 años de edad económicamente activos

representaron el 30% de los hombres y 12% de las mujeres (ONU, 2010).

Las mujeres, una vez más, tienen una tendencia a desarrollar los proyectos que por diferentes motivos no concluyeron. (Sheehy, 1984). Un gran número de ellas están dedicadas enfáticamente al trabajo, particularmente se centran de manera permanente en lo laboral y con mayor intensidad las que sus hijos han dejado la casa. (Hoffman y Paris, 1996).

Levinson sugiere que, en la edad adulta, hay dos etapas para que los adultos tomen por la decisión de expertos y profesionales. Estas son la etapa de aprendizaje y principiante (la cual oscila entre los 17 y 33 años) y la etapa de asentamiento (la cual va entre los 30-33 hasta los 45 años). En esta segunda etapa, el ser humano es responsable de elegir de manera responsable su trabajo y la profesión que lo lleva a satisfacer sus necesidades. A los 40 años de edad habría ido más allá de lo que muchos consideraríamos posible.

En todas las sociedades, el trabajo es un componente importante en la vida individual y en la estructura social. El control del individuo tiene numerosos efectos en

diferentes círculos de la vida útil y la condición de los factores esenciales que decide la paga, la eminencia y el lugar que posee en el ojo público. Además, una distinción de otros indicadores sociales, el trabajo fundamentalmente medio en la vida de la persona que todos los demás y el tipo de ocupación.

Contar con un buen profesional es sinónimo de confiabilidad y responsabilidad y permite cultivar relaciones sociales con los pares, al igual que lo hizo la escuela durante la adolescencia. Por lo tanto, algunos especialistas han relacionado el desarrollo mental con el desarrollo monetario algunos investigadores han relacionado la madurez psicológica con la madurez económica (Neugarten and Moore, 1965).

#### 2.2.14 Conceptos de institución educativa

Discutir acerca de la definición de una Institución educativa (IE) incluye ir a los factores humanos que interfieren en el proceso educativo, tales como maestros, alumnos y administradores del proceso. Recordemos que son los valores que ellos intercambian en su realidad sociocultural (Alonso A. Ed. 2004), que dependerá en todo sentido de sus previos (Tejeda Fernández, 2000).

De este modo la I.E es una disposición organizada de estructuras que está fuertemente arraigado de valores, sentimientos y actitudes con una finalidad conocida por todos: la gestión del proceso enseñanza aprendizaje. Asimismo, se puede mencionar que la I.E es un sistema basado en el intercambio de información entre los emisores y receptores. Donde los cargos tanto del emisor como del receptor se ven intercambiados permanentemente.

Sin embargo, desde la perspectiva intensiva (Barba Vicente, 2015-2016), ¿es posible indicar que las instituciones educativas son edificios? obviamente no, la realidad en que vivimos nos demuestra que la educación no se limita a estructuras físicas ni aspectos geográficos. Entonces podemos mencionar que la I.E sería un ambiente cultural que está acompañado de las palabras claves: “intercambio”, “aprendizaje”, “enseñanza”, “principios”, “conocimientos”, “valores” y “compromiso”. El termino ostensivo limita el vocablo “institución educativa” a la expresión “centro educativo”.

Dentro de las instituciones educativas y la familia es necesario plantearnos la siguiente interrogante: ¿Qué pasa si los principios arraigados han sido erróneos? Teniendo en cuenta todas las cosas empezamos a perder nuestra identidad y terminamos transmitiendo, de generación en generación, falacias y negatividades que tomamos como buenas y válidas.

Es un grupo de individuos y productos promovidos por las autoridades públicas o por particulares, cuyo objetivo es brindar varios años de enseñanza escolar. El compromiso de un centro educativo es brindar una enseñanza adecuada a sus alumnos con el fin de que estos adquieran conocimientos enriquecedores.

Una escuela constituye un refugio apropiado en donde los niños están más cómodos si pueden sentarse sobre un piso seco, en un local donde los pizarrones estén colocados de tal manera que todos puedan verlos, y en donde se pueda disponer de espacio para almacenar el material educativo. Además, un aula seca y sombreada constituye un lugar adecuado para la alimentación escolar.

#### 2.2.15 Ventajas e inconvenientes de las instituciones educativas públicas y privadas.

Ventajas de la educación pública:

- Requiere de unos costes mínimos para los padres frente a la educación privada, o, mejor dicho, frente a las instituciones que imparten dicho formato de educación-
  
- Es lo más similar posible al contexto en el que posteriormente se llevara a cabo la vida laboral entre hombres y mujeres.



- Goza de la seguridad económica que el estado otorga, teniendo la certeza de que es una obligación del mismo atenderla y cuidarla por sus infraestructuras, medios y personal.

#### Inconvenientes de la educación pública:

- La superpoblación de las aulas. Normalmente, rozando los límites para el desdoble de las clases, lo que dificulta, el ritmo del profesor y el rendimiento de los alumnos, y, por tanto, directamente, atenta contra la exclusividad.
- El problema de la implantación de leyes que obliguen a los padres a optar por asignaturas para sus hijos, antes las cuales, estos se vean en una encrucijada entre su libertad para elegir una formación para sus hijos y la obligatoriedad que implica una ley.
- La deteriorada imagen del profesor frente a los alumnos y lo que es peor, ante los padres. No son escasos los casos en los que vemos en las noticias o la prensa sobre acoso a docentes.

#### Ventajas de la educación privada:

- Resultados de rendimiento académico, ya que aquellos se decantan a favor de la educación privada y diferenciada frente a los de la pública, y en otro orden de cosas la memoria histórica grupal, amparada y preservada por los centros escolares de origen, que favorece las interacciones sociales posteriores y profesionales de los individuos.

#### Inconvenientes de la educación privada

- La mayoría de colegios concertados-privados y privadas, requieren un coste extra, es decir, llevan consigo una mensualidad y pagos, para los padres de alumnos.
- Los centros no dejan de ser una empresa en último ámbito, pero una empresa, por lo que existe una jerarquía y una política de empresa, con un ideario muy marcado, que tiene que responder ante sus “socios capitalistas”, es decir los padres de alumnos.

#### 2.2.16 Clima laboral en las instituciones educativas

Cada institución posee características propias que la hacen particulares y diferentes de otras instituciones las mismas que determinan un estilo propio de gestión.

Al respecto, Scott (2003), “luego de realizar una investigación en diversos sistemas escolares encontró que el clima organizacional tiene influencia sobre el rendimiento del profesor, de acuerdo a su explicación, el docente presta mayor atención a su entorno laboral que a sus alumnos, encontró relacionadas la eficiencia del docente con un buen clima organizacional en la institución. Esta situación hace posible que los individuos no se sientan comprometidos con la institución, pero dicha condición dependerá en gran medida del estilo de gestión que se lleve a cabo en cada organización”.

Asimismo como menciona Cherrington (1989: 269) “incluso las organizaciones promueven que cada miembro se desempeñe en los diferentes niveles de la organización. Es posible afirmar que el tipo de clima que se fomente en la escuela influye en la obtención y concreción de la calidad de motivación y la satisfacción del desempeño de los miembros que conforman dicha institución: directivos, profesores y la comunidad en su conjunto”.

Sin embargo, debemos reconocer que la escuela es importante no solo por la infraestructura, la pertinencia en la planificación de sus objetivos, también depende de los valores personales que poseen directivos, docentes y educando quienes generan conocimiento los mismos que son el componente activo de la gestión.

### **III. HIPÓTESIS**

#### **a. Hipótesis general**

El nivel de clima laboral en el personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena, Piura 2017, es media.

#### **b. Hipótesis específicas**

El nivel de clima laboral en el factor de realización personal del personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de la Arena, Piura 2017, es media.

El nivel de clima laboral en el factor de involucramiento laboral del personal de la I.E Alejandro Sánchez Arteaga del distrito de La Arena, Piura 2017, es media.

El nivel de clima laboral en el factor de supervisión del personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena, Piura 2017, es media.

El nivel de clima laboral en el factor de comunicación del personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena, Piura 2017, es desfavorable.

El nivel de clima laboral en el factor de condiciones laborales del personal de la I.E Alejandro Sánchez Arteaga del distrito de La Arena, Piura 2017, es desfavorable.

## **IV. METODOLOGÍA**

### 4.1 Diseño de la investigación

#### a. No experimental

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

#### b. Corte: Transversal o Transeccional

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

### 4.2 Población y Muestra

La población y muestra está conformada por 50 integrantes del personal que labora en la I.E Alejandro Sánchez Arteaga, La Arena, Piura 2017.

### 4.3 Definición y Operacionalización de la variable

#### a. Definición conceptual

Según Palma (2004). El clima laboral entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

#### 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	Ítem
Clima laboral	Realización personal	Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.	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, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47
	Supervisor	Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48
	Comunicación	Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49
	Condiciones laborales	Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50



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

#### 4.4 Técnica e Instrumento

- a. Técnica : Encuesta
- b. Instrumento: El instrumento que se utilizó fue la escala de clima laboral (CL - SPC) de Sonia Palma Carrillo (2004).

## Ficha técnica

### Escala clima laboral

#### I. Datos generales

Nombre : Clima Laboral CL – SPL.

Autora : Sonia Palma.

Forma de aplicación : Individual/Colectivo.

Duración : 15 a 30 min.

#### II. Significación: Nivel de percepción global del ambiente laboral

y específica con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

#### III. Tipificación: Baremos percentiles generales para muestra total por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa.

#### IV. Descripción: La escala de CL-SPC fue diseñada y elaborada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo. Se trata de un instrumento diseñado con la técnica Likert comprendido en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable clima laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajo con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe acceso a la información relacionada con su trabajo

en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

- V. Validez y Confiabilidad: Correlaciones positivas significativas al 0.5 entre los cinco factores del clima laboral.

#### 4.5 Plan de análisis

El procesamiento de los datos se realizó utilizando el programa información Microsoft, Excel 2010., Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva como tablas de distribución de secuencia relativas y perceptuales. Además, las categorías diagnósticas consideradas para el instrumento, están basadas en las puntuaciones directas donde se tomó como criterio que a mayor puntuación es más Favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación se interpreta de manera contraria.

#### 4.6 Matriz de consistencia

PROBLEMA	VARIABLE	DIMENSION	OBJETIVO	HIPOTESIS	METODOLOGIA	TECNICA
¿Cuál es el nivel de clima laboral en el personal de la I.E. Alejandro Sánchez Arteaga del distrito de La Arena, Piura 2017?	Clima laboral	<p>Factor de clima laboral.</p> <p>Factor de realización personal.</p> <p>Factor de involucramiento o laboral.</p> <p>Factor de supervisión.</p> <p>Factor de comunicación.</p> <p>Factor de condiciones laborales.</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar el nivel de clima laboral en el personal de la I.E. “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena, Piura 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar el nivel de clima laboral en el factor de realización personal del personal de la I.E. “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena, Piura 2017.</p> <p>Determinar el nivel de clima laboral en el factor de involucramiento laboral del personal de la I.E. “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena, Piura 2017.</p> <p>Determinar el nivel de clima laboral en el factor de supervisión del personal de la I.E. “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena, Piura 2017.</p> <p>Determinar el nivel de clima laboral en el factor de comunicación del personal de la I.E. “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena, Piura 2017.</p> <p>Determinar el nivel de clima laboral en el factor de condiciones laborales del personal de la I.E. “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena, Piura 2017.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>El nivel de clima laboral en el personal de la I.E. “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena, Piura 2017, es media.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>El nivel de clima laboral en el factor de realización personal del personal de la I.E. “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena, Piura 2017, es media.</p> <p>El nivel de clima laboral en el factor de involucramiento laboral del personal de la I.E. Alejandro Sánchez Arteaga del distrito de La Arena, Piura 2017, es media.</p> <p>El nivel de clima laboral en el factor de supervisión del personal de la I.E. “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena, Piura 2017, es desfavorable.</p> <p>El nivel de clima laboral en el factor de comunicación del personal de la I.E. “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena, Piura 2017, es desfavorable.</p> <p>El nivel de clima laboral en el factor de condiciones laborales del personal de la I.E. Alejandro Sánchez Arteaga del distrito de La Arena, Piura 2017, es desfavorable.</p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Cuantitativo de nivel descriptivo.</p> <p><b>Diseño</b></p> <p>No experimental de corte transversal o transeccional,</p> <p><b>Población</b></p> <p>El personal de la I.E. Alejandro Sánchez Arteaga del distrito de La Arena, Piura 2017.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Docentes, personal directivo, administrativo y de servicio de la I.E. Alejandro Sánchez Arteaga, La Arena, Piura 2017.</p>	<p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Escala de Clima Laboral (CL-SPC) de Sonia Palma Carrillo</p>

#### 4.7 Principios éticos

La investigación se realizó brindando protección a las personas evaluadas, respetando la dignidad e identidad humana, se informó sobre la confidencialidad y privacidad que se tendría en relación a la información obtenida mediante los resultados de la encuesta aplicada al personal; teniendo en cuenta que la investigación se elabora con propósitos de beneficencia, tanto para la institución educativa como para la investigación, sin causar daños a la población. Cabe resaltar que se trabajó de manera equitativa con todos los participantes, ejerciendo justicia a través del juicio razonable, tomando las precauciones necesarias. Con relación a la integridad científica se trató de mantener dicha discreción y cuidado con los resultados obtenidos para que no alteren la validez; es por ello que se trabajó en base al principio de consentimiento informado y expreso, en la cual se elaboró una previa autorización emitida mediante una solicitud, dirigida al director de la institución, donde dicha persona manifiesta el consentimiento para evaluar al personal de la institución de manera libre y voluntaria.

## V. RESULTADOS

### 4.1 Resultados

**TABLA I**

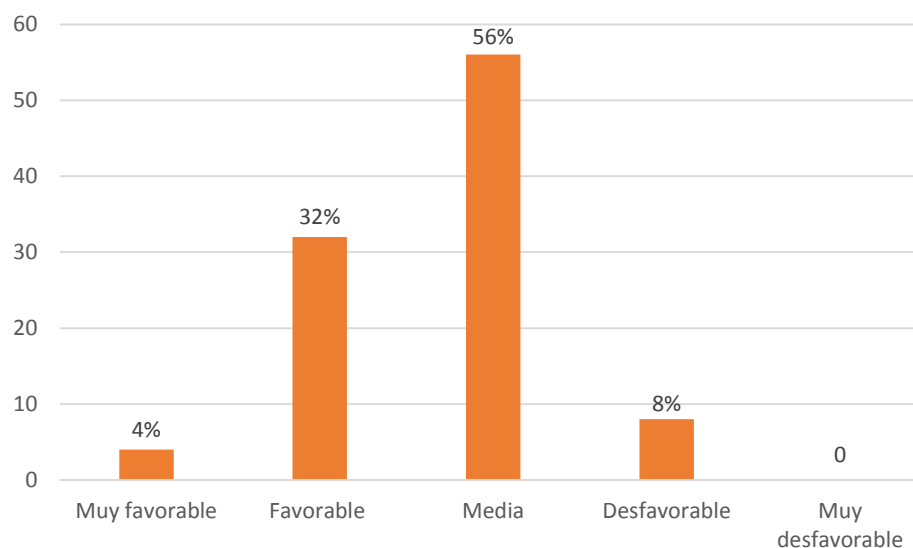
Nivel de clima laboral en el personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena-Piura 2017.

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Muy Favorable	2	4%
Favorable	16	32%
Media	28	56%
Desfavorable	4	8%
Muy desfavorable	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

*FUENTE: Escala clima laboral – Palma Carrillo (2004)*

## FIGURA 01

Nivel de clima laboral en el personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena – Piura 2017.



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

### DESCRIPCIÓN

En la tabla I, Figura 01, se puede apreciar que el 56% del personal se encuentra en una categoría media, el 32% del personal se encuentra ubicado en una categoría favorable, el 8% del personal se encuentra en una categoría desfavorable y el 4% del personal se ubica en una categoría muy favorable de clima laboral, de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena – Piura 2017

## TABLA II

Nivel de clima laboral en el factor Realización Personal del personal de la I.E  
“Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena – Piura 2017.

---

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Muy Favorable	2	4%
Favorable	13	26%
Media	23	46%
Desfavorable	12	24%
Muy desfavorable	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

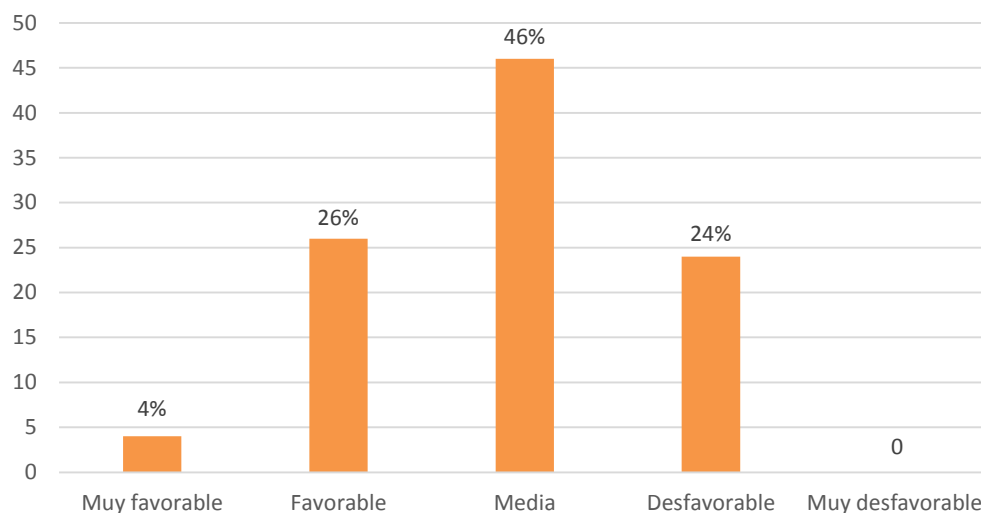
---

*FUENTE: Escala clima laboral – Sonia Palma Carrillo (2004).*



## FIGURA 02

Nivel de clima laboral en el factor Realización Personal del personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena – Piura 2017.



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

### DESCRIPCIÓN

En la tabla II, Figura 02, se puede apreciar que el 46% del personal se ubica en la categoría media, el 26% del personal se ubica en la categoría favorable, el 24% del personal se ubica en la categoría desfavorable y el 4% del personal se ubica en la categoría muy favorable, en el factor Realización Personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena – Piura 2017.

**TABLA III**

Nivel de clima laboral en el factor Involucramiento Laboral del personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena – Piura 2017.

---

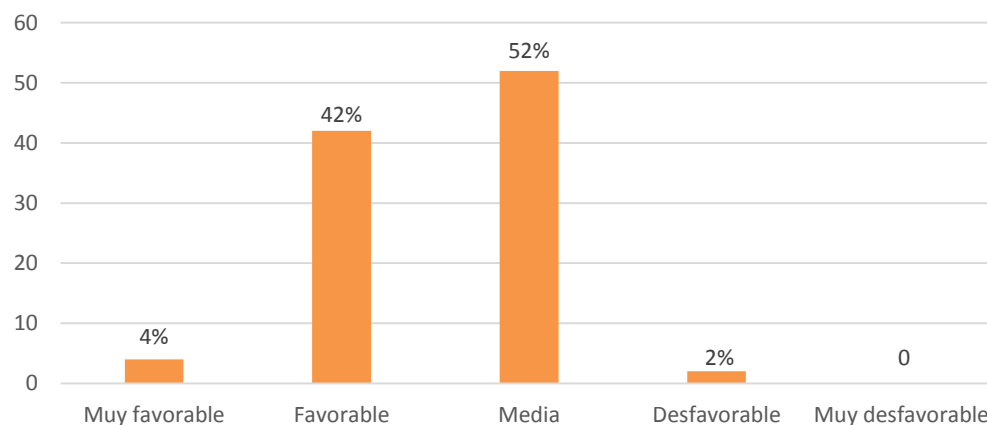
<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE%</b>
Muy Favorable	2	4%
Favorable	21	42%
Media	26	52%
Desfavorable	1	2%
Muy desfavorable	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

---

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

### FIGURA 03

Nivel de clima laboral en el factor Involucramiento Laboral del personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena – Piura 2017.



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

#### DESCRIPCIÓN

En la tabla III, Figura 03, se puede apreciar que el 52% del personal se ubica en una categoría media, el 42% del personal se ubica en la categoría favorable, el 4% del personal se ubica en la categoría muy favorable y el 2% del personal se ubica en la categoría desfavorable, en el factor Involucramiento Laboral de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena – Piura 2017.

**TABLA IV**

Nivel de clima laboral en el factor Supervisor del personal de la I.E  
“Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena – Piura 2017.

---

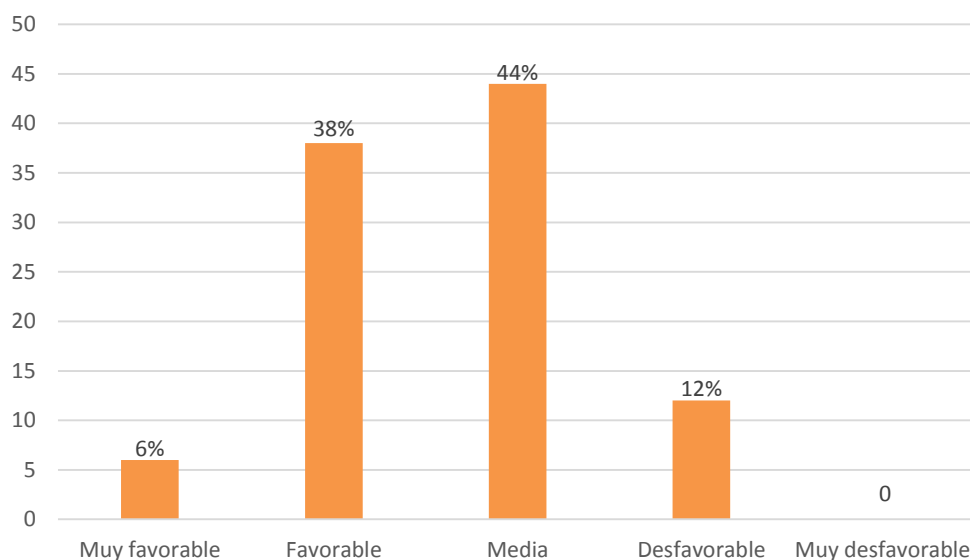
<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Muy Favorable	3	6%
Favorable	19	38%
Media	22	44%
Desfavorable	6	12%
Muy desfavorable	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

---

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

#### FIGURA 04

Nivel de clima laboral en el factor Supervisión del personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena – Piura 2017.



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

#### DESCRIPCIÓN

En la tabla IV, Figura 04, se puede apreciar que el 44% del personal se encuentra en una categoría en una categoría media, el 38% del personal se ubica en la categoría favorable, el 12% del personal se ubica en una categoría desfavorable y el 6% del personal se ubica en la categoría muy favorable, en el factor Supervisor de la I.E “Alejandra Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena – Piura 2017.

**TABLA V**

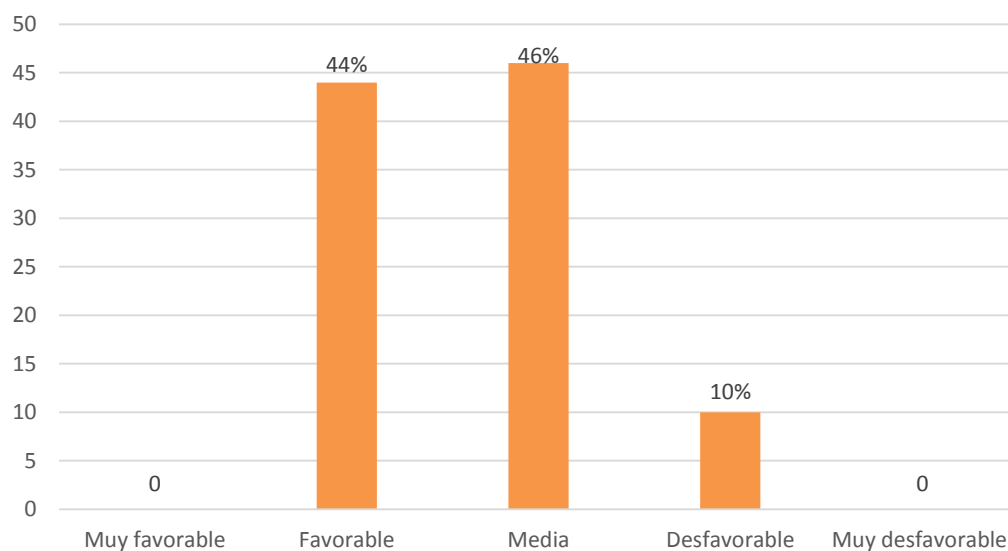
Nivel de clima laboral en el factor Comunicación del personal de la I.E  
“Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena – Piura 2017.

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Muy Favorable	0	0%
Favorable	22	44%
Media	23	46%
Desfavorable	5	10%
Muy desfavorable	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

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

## FIGURA 05

Nivel de clima laboral en el factor Comunicación del personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena – Piura 2017.



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

### DESCRIPCIÓN

En la tabla V, Figura 05, se puede apreciar que el 46% del personal se ubica en la categoría media, el 44% del personal se ubica en la categoría favorable y el 10% del personal se ubica en una categoría desfavorable, en el factor comunicación de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena – Piura 2017.

**TABLA VI**

Nivel de clima laboral en el factor Condiciones laborales del personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena – Piura 2017.

---

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Muy Favorable	0	0%
Favorable	15	30%
Media	27	54%
Desfavorable	8	16%
Muy desfavorable	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

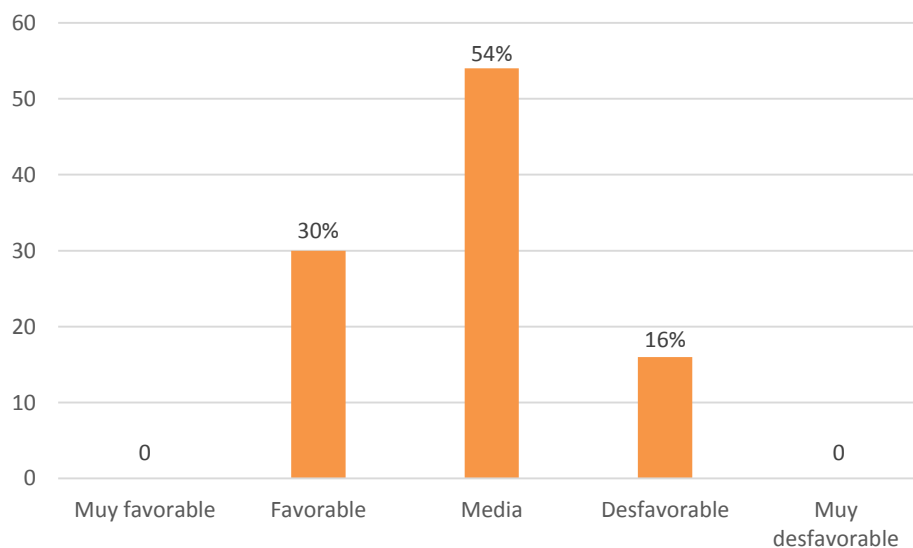
---

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



## FIGURA 06

Nivel de clima laboral en el factor Condiciones laborales del personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena – Piura 2017.



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

### DESCRIPCIÓN

En la tabla VI, Figura 06, se puede apreciar que el 54% del personal se ubica en la categoría media, el 30% del personal se ubica en la categoría favorable, el 16% del personal se ubica en una categoría desfavorable, en el factor Condiciones Laborales de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena – Piura 2017.

## 5.2 Análisis de resultados

Se puede apreciar que el nivel de clima laboral en el personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena – Piura 2017, se obtuvo dos categorías con mayor significación, donde se puede observar que existe mayor prevalencia en la categoría Media con cierta inclinación a la categoría Favorable. Según lo referido por Palma (2004) da significación a un ambiente laboral propicio que puede y debe seguir mejorando, ya que se le debe brindar a los trabajadores oportunidades de progresar en la institución, teniendo en cuenta que el compromiso con la institución es clave para el éxito y que las convicciones laborales resultan consistentes con una cultura institucional fuerte y de esta manera puedan cumplir satisfactoriamente sus objetivos y responsabilidades. Cabe resaltar que Piero y Prieto (1996) reafirman lo manifestado por Palma, que el clima laboral se refiere al ambiente físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, que influye en la satisfacción, por lo tanto en la productividad y el comportamiento del personal en su manera de laborar e interactuar con la institución y la propia actividad que cada uno realiza.

En la investigación realizada por 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” obtuvo un clima laboral en una categoría media, coincidiendo con los resultados obtenidos en la investigación de clima laboral en la I.E Alejandro Sánchez Arteaga La Arena- Piura 2017. Siendo este uno de los resultados equivalentes a la investigación, teniendo en cuenta que a pesar de

los años de investigación transcurridos se mantiene la validez de los resultados.

En el factor de Realización Personal, los resultados que se obtuvieron fueron significativos en dos categorías, ya que se puede observar que existe prevalencia entre la categoría Media direccionada a la categoría Favorable. Según lo referido por Palma (2004), esto quiere decir que existen muchas oportunidades por parte de la institución para progresar, aprender y desarrollarse personal como profesionalmente en su trabajo pero pueden mejorar en promover capacitación necesaria, ideas creativas e innovadoras, reconociendo los logros en el trabajo. Según Fernández (1999) reafirma mencionando que la realización personal es una posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo y que en una organización los trabajadores deben encontrar apoyo y estímulos para el crecimiento personal y profesional

En el año (2009) el mismo autor amplía su teoría manifestando que los trabajadores tienden a preferir puestos de trabajo que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades.

En el factor Involucramiento laboral, se obtuvo dos categorías con mayor aproximación, esto quiere decir que la población percibe mayor tendencia en una categoría Media que se inclina a la categoría favorable. Según Palma (2004) esto quiere decir que el personal se identifica con los valores y compromiso con la institución, pero deben mejorar en el compromiso e identificación por parte de los trabajadores, considerando este factor clave para el éxito en la organización, teniendo clara la definición de visión, misión y valores en la institución. Ferreira (2006) confirma lo expuesto por Palma, quien refiere que el involucramiento es el mayor compromiso con la organización, concluyendo que el compromiso organizacional es la aceptación de los objetivos y valores de la institución. Los autores Mueller, Wallace, & Price, (1992) reafirman lo manifestado, considerando que el involucramiento es una respuesta efectiva en la identificación de una organización basada en un sentimiento de pertenencia y responsabilidad.

En el factor Supervisión, se obtuvo dos resultados con mayor relevancia, la unión de ambas categorías, nos indican que existe una prevalencia entre la categoría Media hacia la categoría favorable. Es por ello que según Palma (2004), esto quiere decir que se cuenta con el apoyo necesario del supervisor para superar los obstáculos que se presentan en la institución, pero el supervisor debe recibir mayor preparación necesaria para realizar el trabajo y disponer de un sistema para el seguimiento y control del mismo.

Las responsabilidades y objetivos del puesto deben estar claramente definidas para el procedimiento del trabajo. Según Robbins (2004) afirma que “la satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, quien además ofrece halagos por el buen desempeño, escucha opiniones de sus empleados y muestra interés por ellos”.

Además Hodgetts y Atman (1985) refiere que “los individuos que se preocupan primero de sus empleados y después por la tarea parecían lograr una mayor producción y un grado notable de satisfacción en su trabajo y cuando los líderes se centraban primero en la productividad tenían un menor rendimiento en la satisfacción laboral”.

En el factor comunicación, se obtuvo dos categorías con resultados aproximados, lo cual nos hace percibir que existe mayor prevalencia en la población entre la categoría Media que se inclina hacia una categoría favorable. Según Palma (2004) lo que significa que falta cierta interacción entre los trabajadores y personas de mayor jerarquía. Se cuenta con acceso y fluidez de información necesaria para cumplir con el trabajo. Pero la institución debe fomentar y promover la comunicación interna.

Por ello, Hodgetts y Altman (1985) “confirman que la comunicación es un elemento importante en las instituciones”.

Así mismo como lo manifiesta Chiavenato (2000) “una organización solo existe cuando hay personas capaces de comunicarse, actuar en conjunto y lograr objetivos en común”.

En el factor de condiciones laborales, se observa dos categorías con resultados cercanos, la unión de ambas categorías nos hacen percibir una tendencia que va de Media hacia Favorable. Según Palma (2004), indica que se podría mejorar en las condiciones laborales para facilitar la adecuada realización satisfactoria del trabajo. Hay elementos, materiales económicos y/o psicosociales. Esto se debe a una adecuada administración de los recursos pero falta la disponibilidad de tecnología que facilita el trabajo y desempeño de los trabajadores.

El autor Schein (1996) reafirma lo expuesto por Palma, “las variables del ambiente físico, tales como espacio físico, condiciones de ruido, contaminación, instalaciones, maquinas son variables que afectan el clima organizacional, si un empleado no logra desarrollar sus labores en un ambiente adecuado, no rendirá como se espera en sus labores”.

Asimismo Chiavenato (2007:334) confirma que al mencionar las condiciones ambientales de trabajo se refiere a las circunstancias físicas que rodean al empleado como ocupante de un puesto en la organización. Es decir, al ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña un puesto. La higiene y la seguridad laboral también juegan un papel importante, ya que son según Chiavenato (2007:332), dos actividades íntimamente relacionadas porque garantizan que en el trabajo haya condiciones personales y materiales capaces de mantener cierto nivel de salud de los empleados.

### **Contrastación de hipótesis**

Se acepta:

El nivel de clima laboral en el personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena, Piura 2017, es media.

El nivel de clima laboral en el factor de realización personal del personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena, Piura 2017, es media.

El nivel de clima laboral en el factor de involucramiento laboral del personal de la I.E Alejandro Sánchez Arteaga del distrito de La Arena, Piura 2017, es media.

El nivel de clima laboral en el factor de supervisión del personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena, Piura 2017, es media.

Se rechaza:

El nivel de clima laboral en el factor de comunicación del personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena, Piura 2017, es desfavorable.

El nivel de clima laboral en el factor de condiciones laborales del personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena, Piura 2017, es desfavorable.

## **VI. CONCLUSIONES**

### 6.1 Conclusiones

El nivel de clima laboral en el personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena, Piura 2017, se ubica en una categoría Media

El nivel de clima laboral en el factor de realización personal del personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena, Piura 2017, se ubica en una categoría Media

El nivel de clima laboral en el factor de involucramiento laboral del personal de la I.E Alejandro Sánchez Arteaga del distrito de La Arena, Piura 2017, se ubica en una categoría Media

El nivel de clima laboral en el factor de supervisión del personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena, Piura 2017, se ubica en una categoría Media

El nivel de clima laboral en el factor de comunicación del personal de la I.E “Alejandro Sánchez Arteaga” del distrito de La Arena, Piura 2017, se ubica en una categoría Media

El nivel de clima laboral en el factor de condiciones laborales del personal de la I.E Alejandro Sánchez Arteaga del distrito de La Arena, Piura 2017, se ubica en una categoría Media



## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### Recomendaciones

Generar reuniones continuas en la institución, en las que se discutan los problemas pedagógicos, académicos, donde el personal tenga la oportunidad de expresar sus ideas, sugerencias y poder ser autónomos en la toma de decisiones siempre orientados a lograr los objetivos de la institución.

Desarrollar programas de incentivos mediante el uso de recompensas, cuadros de mérito entre otras estrategias, donde se fomente el nivel competitivo y cumplimiento de metas, así el personal asumirá con mayor responsabilidad su labor.

Ejecutar capacitaciones internas con el fin de revisar y rediseñar las políticas institucionales en beneficio a una comunicación efectiva entre el personal de mayor rango y personal docente.

Solicitar y gestionar el mantenimiento de la infraestructura que se encuentra en malas condiciones, realizando inspecciones al mobiliario y a los ambientes de uso común para ver si cuenta con las condiciones necesarias para brindar comodidad y facilidad para un buen desempeño de sus funciones.

Realizar anualmente evaluaciones sobre el clima laboral del personal de dicha institución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Adam F. (1970) *Andragogía Ciencia de la Educación de Adultos* Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez: Publicaciones de la Presidencia. Caracas, Venezuela.

Agudo, J. (2012). *Clima organizacional de la institución educativa de ventanilla según la perspectiva de las docentes*. (Tesis para optar el grado académico de maestro en educación mención en gestión de la educación). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. Perú.

Albañil, A. (2015). *“El clima laboral y la participación de la institución educativa Enrique López Albuja de Piura”* (Maestría en educación con mención en gestión educativa). Universidad de Piura. Piura. Perú.

Alonso A. J. M. (Ed. 2004). *La educación en valores en la institución escolar: planeación-programación*. México, D. F.: Editorial Plaza y Valdés. Barba Vicente, D. (20015-2016). *Módulo 1: La Gestión Educativa*. España.

Alvarez, D. (2010). *Satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de una institución de educación superior*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Airola, G., Cayazzo , T., Pedrals , N., Rodríguez , M., Villarroel, L., y Sánchez, I. (2009). *Clima Laboral en una Escuela de Medicina*. Estudio de Seguimiento. *Revista Médica de Chile* 137 (11).

Alvarez, M. (2009). *Diagnóstico de Clima Laboral*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Barriga, R. (2016). *Clima organizacional y desempeño docente en la universidad "Jaime Bausate y Meza" Jesús María-Lima, 2016*. (Tesis para optar el grado académico de magister en educación con mención en gestión de la educación). Universidad nacional de San Marcos. Lima. Perú.

Brunet.(1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias*. Mexico:Trillas

Brunet, L. (1999). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Trilla

Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones Definición Diagnóstica y Consecuencias*. México: Trillas.

Casana, M. (2015). *“Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de chiquito”*. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Perú.

Castillo, J. y Prieto, C. (1990): *Condiciones de trabajo, un enfoque renovador de la sociología del trabajo*, Madrid: CIS.

Caligiore, C., y Díaz, S. (2003). *Clima organizacional y desempeño*. Revista Venezolana de Gerencia 8(24)

Chaparro, E. (2006). *Motivación y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones (Factores diferenciadores entre las empresas públicas y privadas*. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. 16(28).

Contreras. S. (2015). *Propuesta de mejora de clima laboral en una institución*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar.

Contreras Ríos, D. M. & Jiménez Ayala, L.F. (2016). *“Liderazgo Y Clima Organizacional En Un Colegio De Cundinamarca. Lineamientos Básicos Para Su Intervención”*. (Maestría en dirección).Universidad del Rosario

Cora, R. P. & Matas Castañeda J. M. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral docente en instituciones educativas de nivel primario y secundario*. Universidad Continental. Lima, Perú.

Chiavenato, (2000). *Clima organizacional y desempeño laboral*.

Chiavenato. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw Hill.

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

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. (8ª ed.) México: McGraw – Hill.

Erickson, E. (2000). *El Ciclo Vital Completado*. México: Paidó

Fernández, M.y Gutiérrez, M. (2005).*Organización escolar, profesión docente y entorno comunitario*. Universidad Internacional de Andalucía. España. Ediciones AKAL

Fernández, M. y Sánchez, J. (1996). *Manual de Prácticas de Psicología Organizacional*. España. Ediciones Amarú.

Gálvez, L. (2017) *Clima organizacional de la institución educativa “Nuestra Señora de Montserrat”, del distrito de Lima*. Tesis para optar el grado académico de maestría en gestión pública. Universidad Cesar Vallejo.

Hartoy, M. (2015). *Percepción de los docentes respecto del clima laboral en la Institución Educativa privada Santa Margarita-Surco-Lima*. Tesis de maestría en educación con mención en teorías y prácticas educativas. Universidad de Piura. Piura. Perú.

Hersey, P. (1998). “Administración del comportamiento organizacional”, 7ª. Edición, Mexico, Prentice Hall.

León, A. (2015). *El clima organizacional y su relación con el estilo del liderazgo del director de la institución Educativa N° 5170 Perú Italia de Puente Piedra, Provincia y región Lima año 2013*. (Tesis para optar el grado académico de magister en Educación). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Luza, F. (2017). *El clima laboral, la satisfacción laboral y la calidad educativa de las instituciones educativas de Lima*. Tesis para obtener el grado académico de doctor en educación. Universidad Cesar Vallejo.

Litwin, G. & Stringer, R. (1968). Motivación y clima organizacional. Boston:  
Harvard University Press.

Luengo, Y. (2013). *Clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial*. Tesis de grado para optar al título de Magister Scientiarum en educación. Universidad de Zulia. Maracaibo.

Martínez, L. (2001). Medición de clima organizacional.

<http://www.monografias.com/trabajos6/medicli/medicli.html>.

Maslow (1954) La Teoría de la Jerarquía de las Necesidades de Maslow:

Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL - SPC. (1ª ed.). Perú.

Polanco, C. (2014). *“El clima y la satisfacción laboral en los (as) docentes del instituto tecnológico de administración de empresas INTAE de la ciudad de San Pedro Sula Cortes”*. (Tesis de maestría). Universidad pedagógica nacional Francisco Morazán. Tegucigalpa. Honduras.

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

PearsonEducación.

Robbins, S. (2004) Comportamiento Organizacional. (10ª ed.). México:

Pearson/Prentice Hall.

Rodríguez, D. (2001) Diagnóstico Organizacional.: Ediciones Universidad

Católica de Chile, Santiago. Séptima edición.

Rodríguez, L. (2014). *Factores que inciden en el clima organizacional del*

*personal que labora en el instituto de educación básica por cooperativa de San Bernardino, Suchitepéquez.* Tesis para optar el

grado de Licenciada en pedagogía y administración educativa.

Universidad de San Carlos de Guatemala. Mazatenango.

Guatemala.

Schaie, K.W. y Willis, S.L. (2003). Psicología de la edad adulta y la vejez.

Pearson Educación. Madrid

Tejeda, J. (2000). La educación en el marco de una sociedad global: algunos

principios y nuevas exigencias. Profesorado, revista de currículum y

formación del profesorado, 1-13.



Toro. (2005). Clima organizacional. Perfil de empresas Colombianas.

Medellín: Cincel.

Villalba, L. (2015). *Propuesta de mejora del clima organizacional para una institución educativa normal superior que presenta inconvenientes debido a diferencias en el sistema de evaluación aplicado al cuerpo docente*. Tesis de Maestría en ciencias de la educación con énfasis en gestión. Universidad libre de Colombia. Bogotá.

Zapata, G. (2015). *Satisfacción en el trabajo de los directores de los colegios de la urbanización “Santa Rosa” de Sullana*. Tesis de maestría en educación con mención en gestión educativa. Universidad de Piura. Piura. Perú.

[http://psicologiaambiental.wikia.com/wiki/Instituciones\\_Educativs](http://psicologiaambiental.wikia.com/wiki/Instituciones_Educativs)

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 para optar el grado académico de Licenciado en Ciencias Administrativas. Piura, Perú: Universidad Nacional de Piura.

## **ANEXOS**



Datos personales

Nombre y apellidos:.....Edad:.....Cargo:.....

Sexo: M (....) F (....) I.E:.....Fecha:.....

### ENCUESTA

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

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

CUESTIONARIO:

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

16. Se valora los altos niveles de desempeño	
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización	
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	
19. Existen suficientes canales de comunicación.	
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	
30. Existe buena administración de los recursos.	
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita	

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

48. Existe un trato justo en la institución	
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización	
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	



"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"



SOLICITO: AUTORIZACION PARA DESARROLLO DE TESIS II

Expediente	63
Fecha de Ingreso	19/5
Folios	01

SR. DIRECTOR: Teodoro Zapata Briceño

Señor director de la Institución educativa Alejandro Sánchez Arteaga, reciba usted un cálido y afectuoso saludo y al mismo tiempo permítame exponerle lo siguiente:

Yo **María Noemí Risco Cárdenas**, estudiante de la carrera profesional de psicología, ULADECH, con DNI n° 72623798, que por motivos académicos en el curso de tesis II, es necesario el desarrollo de un trabajo de investigación, referente al "**Clima laboral**". Siendo este requisito indispensable para la aprobación del curso.

Por tal motivo se ha creído conveniente seleccionar la institución que representa su persona. Para lo cual me autorice realizar la actividad antes mencionada. Las fechas y horas sugeridas para realizar este trabajo de investigación, se harán en previa coordinación.

Por lo tanto agradeceré a usted acceda a mi solicitud, aprovechando la oportunidad para reiterarle mi más alta consideración y estima.

Piura 19 de mayo del 2017

MARIA NOEMI RISCO CARDENAS

(Alumna de la facultad de Psicología)



TEORODO ZAPARA BRICEÑO

(Director de la I.E Alejandro Sánchez Arteaga)