



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

NIVEL DEL CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL DE LA  
I.E ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY,  
KM50 – CHULUCANAS – PIURA, 2017.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

**AUTORA**

ORTIZ CORDOVA SAMANTA MARGOTH

**ASESOR**

VALLE RIOS SERGIO ENRIQUE

**PIURA-PERÚ**

**2020**

## **JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR**

Dra. QUINTANILLA CASTRO MARIA CRISTINA

Presidente

Mgtr. CAMERO MORALES MARCO ANTONIO

Miembro

Dra. CASTILLO SANCHEZ JULIETA MILAGROS

Miembro

Mgtr. VALLE RIOS SERGIO ENRIQUE

Asesor

## AGRADECIMIENTO

A la universidad católica los  
Ángeles de Chimbote filial  
Piura, quien fue mi casa de  
estudios y a todos mis maestros  
por las enseñanzas en mi  
preparación como futura  
profesional en la carrera de  
Psicología.

Y a mis Docentes por las  
enseñanzas brindadas en  
el trayecto de mi  
formación profesional.

A la I.E Andrés Avelino Cáceres  
Dorregaray por permitirme llevar  
a cabo la aplicación del  
instrumento para la realización  
del trabajo de investigación y a  
quienes formaron parte de este  
proceso con su apoyo moral.

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la vida y  
por no dejarme desfallecer  
en los momentos más  
difíciles de mi vida.

A mis padres por todo el apoyo y  
amor incondicional a quienes les  
quedo eternamente agradecida, por  
sus sacrificios, porque supieron  
formarme e inculcarme valores y  
gracias a ellos es que ahora soy  
una persona de bien y dispuesta a  
luchar por alcanzar mis sueños.

## RESUMEN

La presente tesis denominada: Nivel del clima laboral en el personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km50 – Chulucanas – Piura, 2017 fue realizada con el objetivo de determinar el nivel de clima laboral del personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km50 – Chulucanas – Piura, 2017; el estudio es de tipo cuantitativo de nivel descriptivo no experimental de corte transversal, cuya población fue todo el personal administrativo y docente de la I.E, siendo un total de 29 trabajadores a quienes se les aplicó un instrumento, escala clima laboral CL – SPC elaborado por Sonia Palma Carrillo, el cual está dividido en cinco factores (realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales), teniendo como resultado que el 55.2% se ubica en un clima favorable, un 27.6% en un clima medio, un 10.3% en un clima muy favorable y un 6.9% en un clima desfavorable. Concluyendo que el nivel del clima laboral en el personal de la I.E Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km50 – Chulucanas – Piura, 2017 es favorable.

Palabras clave: Clima Laboral, Aduldez

## **ABSTRACT**

The present thesis called: Level of labor climate in the personnel of the I.E Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km50 – Chulucanas – Piura, 2017, was carried out with the objective of determining the labor level of the personnel of the I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km50 – Chulucanas – Piura, 2017; study research is a quantitative type of non-experimental descriptive level of cross-section, whose population was all the administrative and teaching staff of I.E, being a total of 29 workers to whom an instrument was applied, CL- SPC work climate scale prepared by Sonia Palma Carrillo, which is divided into five factors (personal accomplishment, labor involvement, supervisión, communication and working conditions), having as a result the 55.2% that is located in a favorable climate, 27.6% in an average climate, 10.3% in a very climate favorable and 6.9% in an unfavorable climate. Concluding that the level of labor climate in the personnel of the I.E Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km50 – Chulucanas – Piura, 2017 is favorable.

**Keywords:** Work Climate, Adulthood

## INDICE DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
INDICE DE CONTENIDO.....	vii
INDICE DE TABLAS.....	viii
INDICE DE FIGURAS.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	7
III. METODOLOGÍA.....	50
3.1.Diseño de la investigación.....	50
3.2.Población y muestra.....	50
3.3.Definición y operacionalización de la variable e indicadores.....	50
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	52
3.5. Plan de análisis.....	54
3.6.Matriz de consistencia.....	55
3.7.Principios éticos.....	57
IV. RESULTADOS.....	58
4.1.Resultados.....	58
4.2.Análisis de Resultados.....	64
V. CONCLUSIONES .....	68
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	70
ANEXOS.....	75

## INDICE DE TABLAS

TABLA I.....	58
Nivel del clima laboral en el personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km50 – Chulucanas – Piura, 2017.	
TABLA II.....	59
Nivel del clima laboral del factor realización personal en el personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km50 – Chulucanas – Piura, 2017.	
TABLA III.....	60
Nivel del clima laboral del factor involucramiento laboral en el personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km50 – Chulucanas – Piura, 2017.	
TABLA IV.....	61
Nivel del clima laboral del factor supervisión en el personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km50 – Chulucanas – Piura, 2017.	
TABLA V.....	62
Nivel del clima laboral del factor comunicación en el personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km50 – Chulucanas – Piura, 2017.	
TABLA VI.....	63
Nivel del clima laboral del factor condiciones laborales en el personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km50 – Chulucanas – Piura, 2017.	



## INDICE DE FIGURAS

FIGURA 01.....	58
Nivel del clima laboral en el personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km50 – Chulucanas – Piura, 2017.	
FIGURA 02.....	59
Nivel del clima laboral del factor realización personal en el personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km50 – Chulucanas – Piura, 2017.	
FIGURA 03.....	60
Nivel del clima laboral del factor involucramiento laboral en el personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km50 – Chulucanas – Piura, 2017.	
FIGURA 04.....	61
Nivel del clima laboral del factor supervisión en el personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km50 – Chulucanas – Piura, 2017.	
FIGURA 05.....	62
Nivel del clima laboral del factor comunicación en el personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km 50 – Chulucanas – Piura, 2017.	
FIGURA 06.....	63
Nivel del clima laboral del factor condiciones laborales en el personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km50 – Chulucanas – Piura, 2017.	

## **I. INTRODUCCIÓN**

La presente investigación tiene como finalidad estudiar el nivel del clima laboral en el personal de la I.E Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km50-Chulucanas-Piura, 2017. El trabajo de investigación que se presenta a continuación se centra en el clima laboral que es conocido como contexto interno en el cual los trabajadores de una organización o institución se desempeñan y de acuerdo a su percepción este puede ser un clima favorable o no favorable.

Dando una definición de clima laboral se ha citado a Palma S. (2004) quien nos señala que el clima laboral es la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo y que permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados en las organizaciones. Esta variable se refiere a la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan la tarea. El clima tiene que ver con las características del medio ambiente de trabajo, estas características son percibidas, directa o indirectamente por los empleados y causan repercusiones en el comportamiento laboral. El clima es una variante que interviene entre los factores organizacionales y los individuales.

El clima laboral es un tema que debe ser estudiado en toda institución para conocer las posibles dificultades que se puedan presentar en el entorno laboral y que puede estar afectando tanto la salud mental o física de los trabajadores, así como su rendimiento laboral lo que afectaría sin duda alguna en la consecución de los objetivos que la institución espera obtener. Un ambiente o clima en donde se desempeñan laboralmente los trabajadores de una institución influye mucho en la satisfacción que las personas puedan presenciar, así mismo afectará el rendimiento empresarial, por este motivo el gestionar un clima laboral es un reto que las instituciones se deben plantear y que requiere de mayor esfuerzo y perseverancia para crear mejores condiciones en el ambiente de trabajo.

Hay Group una consultora de gestión internacional que da a conocer las mejores prácticas de las empresas más admiradas del mundo realizó una investigación en el (2012) a nivel mundial para medir el nivel de compromiso, concluyó que más de la tercera parte de los empleados se muestran renuentes e incapaces de dar algo más a su organización; lo que llamamos comúnmente caminar la “milla extra”. Por otro lado, la lealtad hacia la compañía muestra tendencia a la baja en los últimos cinco años, ubicándose en un 57%.

Aptitus, una página web de avisos de ofertas laborales del grupo el comercio y que ayuda a ubicar a los candidatos más competitivos del mercado según el perfil del puesto, elaboró una encuesta en donde el 86% de peruanos afirmó que estarían dispuestos a renunciar a su actual trabajo si tuviera un mal clima laboral.

“Toda empresa tiene una estrategia definida para satisfacer a sus clientes; pero no todas desarrollan una definida para retener el talento. Es necesario comprender que sus trabajadores son de distintas generaciones y, por ende, valoran distintas cosas, de acuerdo a su rango de edad” precisó Joseph Zumaeta, gerente de Aptitus.

Actualmente mucho se habla del trabajo, del ambiente de trabajo que es en donde las personas pasan la mayor parte de su vida que es como su segundo hogar, después de la familia. El clima laboral es un tema de gran importancia que debe ser estudiado en toda institución para conocer las posibles dificultades que se puedan presentar en el entorno laboral lo que podría afectar la salud mental y física de los trabajadores, así como su rendimiento laboral lo que afectaría sin duda en la consecución de los objetivos que la institución espera obtener.

Por este motivo y varios factores que influyen el clima laboral se ha realizado esta investigación para analizar el nivel de clima laboral en el personal de la institución ya antes mencionada en el presente trabajo.

Dado que el personal evaluado de la institución educativa se encuentra en una etapa adulta, se puede definir la adultez como la etapa en la que el ser humano ha alcanzado su pleno desarrollo orgánico y según los resultados obtenidos del cuestionario de clima laboral y en cuanto a la edad que presenta el personal, se puede deducir que la etapa adulta puede abarcar desde los 25 a los 64 años.

En consecuencia y para dar respuesta al enunciado se plantea en la presente investigación la siguiente interrogante “¿Cuál es el nivel del clima laboral en el personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km50-Chulucanas-Piura, 2017?.

Por consiguiente, se ha planteado para esta investigación como objetivos:

Determinar el nivel del clima laboral en el personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km50 - Chulucanas - Piura, 2017.

Determinar el nivel del clima laboral del factor realización personal en el personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km50 – Chulucanas - Piura, 2017.

Determinar el nivel del clima laboral del factor involucramiento laboral en el personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km50 - Chulucanas - Piura, 2017.

Determinar el nivel del clima laboral del factor supervisión en el personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km50 – Chulucanas – Piura, 2017.

Determinar el nivel del clima laboral del factor comunicación en el personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km50 – Chulucanas – Piura, 2017.

Determinar el nivel del clima laboral del factor condiciones laborales en el personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km50 - Chulucanas – Piura, 2017.

Cabe recalcar que la presente tesis beneficiará al campo de la psicología y a futuras investigaciones que estén interesados en estudiar el clima laboral dentro de una institución, lo cual permitirá conocer los posibles factores que impiden manejar un buen desempeño laboral y así generar propuestas de mejora y prevención.

Esta investigación es de tipo cuantitativo, con un nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. Por consiguiente, el instrumento aplicado es el cuestionario que tiene como nombre “Escala Clima Laboral CL-SPC”, autora Palma, S. Asimismo los resultados obtenidos fueron los siguientes: un 52,2% del personal de la institución educativa está ubicada en una categoría favorable de clima laboral, un 51,7% indica que el clima laboral del factor realización personal es favorable; un 51,7% indica que el clima laboral del factor involucramiento laboral es favorable; un 44,8% indica que el clima laboral del factor supervisión es favorable; un 46,7% indica que el clima laboral del factor comunicación es favorable y 48,3% indica que el clima laboral del factor condiciones laborales es favorable.

Al final el presente trabajo de investigación se divide en 5 capítulos: En el capítulo I se presenta la introducción donde se describe brevemente el contenido de la investigación, la caracterización y el planteamiento del problema, detallando los objetivos y la justificación. En el capítulo II está compuesto por la revisión de la literatura que menciona los antecedentes internacionales, nacionales y locales por distintos autores relacionados al tema del clima laboral.

En el capítulo III está descrito la metodología, donde se detalla el diseño de la investigación, población, muestra, definición y operacionalización de la variable, también hace mención al uso de técnicas e instrumentos utilizados, plan de análisis de los resultados obtenidos, matriz de consistencia y principios éticos de la investigación. En el capítulo IV se presentan los resultados mediante tabla y figuras y análisis de resultados obtenidos. Por último, en el capítulo V se encuentran las conclusiones.

Seguido de ello están los aspectos complementarios y referencias bibliográficas que se consultó en distintas fuentes de información y anexos.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **Antecedentes**

#### **a) Antecedentes Internacionales**

Sierra, M. (2015), en su tesis para identificar el clima laboral en los trabajadores del área administrativa del hospital regional de Cobán-Guatemala, se investigó con 29 personas, entre personal de ambos sexos y fue utilizado la herramienta de medición “Diagnóstico del clima laboral” obteniendo como resultados que el ambiente laborable da a entender que es satisfactorio, dando a entender que hay una buena comunicación y relación entre compañeros y jefes, presentando posibilidades para un fortalecimiento a corto plazo. En la presente investigación se concluyó que la comunicación es inestable, en cuanto al nivel económico el personal reconoce que se tiene que mejorar para restablecer las oportunidades para el buen crecimiento personal.

Chacón, V (2015) en su tesis Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones CEM, ubicada en Chiquimuela chiquimuela-Guatemala, con el objetivo general el análisis de los factores que afectan el clima organizacional en la empresa representaciones CEM, ubicado en el municipio de Chiquimuela, con una investigación de tipo descriptivo y muestra de estudio de 57 sujetos que estaban conformados por 8 de nivel administrativo y 49 en nivel operativo; el instrumento utilizado fue una encuesta. En la investigación se logró concluir que el clima organizacional de la empresa es favorable en general.



Yocasta, A. (2015) en su tesis “el clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicados en la ciudad de Maracay, estado Aragua-Venezuela”, tiene como objetivo principal explicar el clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios, lo cual fue necesario diagnosticar los factores que determinan el clima organizacional, determinar el nivel de rendimiento de los empleados. La investigación fue de tipo descriptiva con base documental, con una muestra de 30 participantes. La técnica de recolección de información fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario con preguntas cerradas tipo Likert. Se concluyó que los empleados están parcialmente motivados y en cuanto a remuneración perciben que no es lo suficiente para cubrir sus expectativas, lo cual hace del aspecto económico un factor generador de insatisfacción.

#### **b) Antecedentes Nacionales**

Bobadilla, M. y California, C. (2017) realizaron una investigación denominada “Clima Organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológico de Huancayo”. El objetivo de su trabajo de investigación fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral en los institutos superiores tecnológicos de Huancayo. Para ello se utilizó y validó los instrumentos de cada variable, se aplicó a 104 docentes procedente de cuatro institutos superiores de la localidad, entre ellos de sexo femenino y masculino; con tipo de condición

laboral nombrados y contratados, por tipo de institución superior estatal o privada y tiempo de servicio.

Todos fueron evaluados con una escala del clima organizacional de tipo Likert y una encuesta de desempeño laboral. Para ver la relación de las dos variables mencionadas se trabajó con el método descriptivo y un diseño descriptivo correlacional. A partir de ello se muestra que existe una relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en los institutos superiores de Huancayo demostrada a través de los estadígrafos Chi cuadrada y coeficiente de contingencia.

Santamaria, F. y Zaña, K. (2015) en su tesis para determinar la percepción de clima laboral en los trabajadores de una entidad universitaria, en agosto del 2015. La población estuvo conformada por 116 trabajadores y como muestra calculada fue de 89. El instrumento utilizado fue la “Escala de clima laboral CL-SPC”. Los resultados revelaron que el 34.83% de la población percibe el clima muy favorable, mientras que el 23.60% los percibe como muy desfavorable y el 10.11% como desfavorable.

Noemí, C. (2017) en su trabajo de investigación tuvo como objetivo general establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción Laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017. Con respecto a la metodología, se realizó bajo el esquema del método hipotético deductivo y de tipo correlacional. La investigación fue básica, posee un diseño no experimental, transversal y descriptivo. Se trabajó con una muestra probabilística que estuvo conformada por 166

colaboradores del área informática. El instrumento utilizado para recoger datos de la variable clima organizacional fue un cuestionario de 50 ítems de Sonia Palma Carrillo CL-SP (2004) y para recoger los datos de la variable satisfacción laboral fue un cuestionario de 36 ítems de Sonia Palma SL-SP (1999). En base a los resultados obtenidos, se ha demostrado a través del Rho de Spearman (prueba no paramétrica) = 0.978 la presencia de una estadísticamente significativa correlación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017, siendo el índice de correlación 97.8%. La relación confirma que a medida que el clima organizacional es bueno, la satisfacción laboral será buena en la misma dirección. En ese sentido, se infiere que el clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas. Cualquier variación en éstos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran.

### **c) Antecedentes Locales**

Elías, F. (2015) en su trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar el clima laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores en la empresa Limones Piuranos S.A.C. la investigación es de tipo explicativa correlacional. Se utilizó la técnica de muestreo probabilístico y se aplicó un cuestionario para recolección de la información, basado en respuestas en formas de escala y tomando como referencia las dimensiones del clima laboral del autor Litwin y Stringer y las dimensiones del desempeño laboral. El cuestionario fue aplicado a una muestra significativa de colaboradores para obtener una percepción del clima laboral y desempeño laboral. De los

resultados se concluyó que son muy pocos los colaboradores que conocen la estructura de la empresa y que las condiciones laborales eran poco confiable afectando al desempeño laboral, los colaboradores afirmaron que sus jefes cumplían moderadamente con el rol de líder.

Zelada, J. (2015) en su trabajo de investigación “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”. 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. Los resultados del estudio muestran un índice de correlación de 0.85 a un nivel de significancia de ( $\text{sig.} > 0.05$ ) que nos permita desaprobar la hipótesis general que proponía que exista una relación directa significativa entre ambas variables. También los resultados muestran que ninguna de las dimensiones del clima está relacionada con el desempeño. Asimismo, estos resultados no son concordantes con la evidencia empírica y marco científico que postula a una relación entre las variables es estudio. Por lo que sugiere

buscar otras variables del comportamiento organizacional que expliquen el desempeño laboral de los miembros de la OCEP de la UNP.

Cohara, J. (2016) en su investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Almapo SRL del distrito de castilla, provincia de Piura, departamento de Piura. Se utilizó para alcanzar dicho objetivo el método deductivo y descriptivo y un diseño no experimental. El instrumento utilizado fue la prueba de normalidad Kolmogorow Smirnoy para medir ambas variables, asimismo se aplicó la encuesta a toda la población laboral que tiene la empresa Almapo SRL. La encuesta constó de 34 ítems de tipo cerrado, los que nos muestran una relación positiva entre el clima organizacional con cada uno de los indicadores de la satisfacción laboral. Para la variable de clima organizacional se obtuvieron los siguientes resultados: en autorrealización 44.3%, involucramiento laboral 50.8%, en supervisión 45.9%, comunicación 42.6% y finalmente 42.65% en condiciones laborales. La relación entre las variables, mediante el alfa de cronbach para medir la relación ítems test se obtuvo una relación significativa; y fue en condiciones físicas y materiales 0.467, en beneficios y/o remunerativos de 0.412, en políticas administrativas 0.570 y en relaciones sociales 0.302, desarrollo personal 0.354, desempeño de tareas 0.744 y en relación con la autoridad de 0.137. Finalmente se concluyó y recomendó que existe una estrecha relación de la variable clima organizacional y satisfacción laboral asimismo se validaron la hipótesis alterna que afirma esta relación según los objetivos planteados.

## **Bases Teóricas**

### **Antecedentes Teóricos**

Los antecedentes teóricos para el estudio del clima en las organizaciones comienzan a desarrollarse con los trabajos de Lewin, Lippitt y White (1939) quienes en sus estudios de campo sobre los procesos sociales que ocurrieron en grupos de niños participantes en un campamento de verano, encontraron que el comportamiento del individuo en el grupo no depende solamente de sus características personales, sino también de la atmósfera o clima social en que está inmerso el grupo, clima que es percibido por el individuo y que influye en su conducta; considerando además que buena parte de esa atmósfera o clima social estaba relacionado con los estilos de liderazgo que utilizaron en cada caso.

Posteriormente, Morse y Reimer publicaron un estudio realizado en cuatro divisiones de una gran compañía, que analizaba la influencia que tiene la participación de los empleados en el proceso de toma de decisiones, detectando que en los casos de no participación se producía una significativa disminución de lealtad, interés y compromiso con el desarrollo del trabajo por parte de los empleados.

Continuando con esta líneas, Renis Likert, a partir de 1961, desarrolla una serie de estudios de gran alcance, en los que enfatizando el contexto humano de estudios de gran alcance, en los que enfatizando el contexto humano de organización, llega a la conclusión de que las condiciones, la atmósfera o el clima creado en el lugar de trabajo, en función de distintos estilos de liderazgo

empleados, tiene importantes consecuencias sobre el comportamiento de los empleados y sobre los resultados de la empresa en términos de productividad y rentabilidad.

En este sentido se destaca su obra publicada en 1976 junto a Jane Gibson Likert (y publicada en español en 1986, cinco años después de su fallecimiento) en que desarrolla su teoría sobre los cuatro sistemas de clima laboral y su impacto decisivo sobre los resultados de la empresa. Considerando la importancia de esta aportación, resumimos a continuación sus ideas claves.

Brunet (1987), detalla la presencia de algunos tipos de clima institucional u organizacional cada uno con sus subdivisiones.

- **Clima De Tipo Autoritario:** Sistema I. Autoritarismo explotador se caracteriza por que la dirección no posee confianza en sus empleados por parte de la administración. La administración es quien decide y plantea las metas a alcanzar y los impone a la institución u organización. Los colaboradores se dedican a trabajar en un entorno de temor, sanción, hostilidad y rara vez se recompensan y se satisfacen sus necesidades que están generalmente en los niveles poco esenciales de seguridad. Este tipo de ambiente suele presentarse como un clima estable y arriesgado en el que la comunicación de la administración con sus colaboradores solo existe reglas y no orientaciones directrices.

- **Clima De Tipo Autoritarismo:** Sistema II-Autoritarismo Paternalista: en este tipo de clima la administración tienen un trato amable con sus colaboradores, aunque las decisiones mayormente son tomadas en la cima hay otras que son tomadas es escalones inferiores. La remuneración y algunos castigos son procedimientos usados para estimular el nivel de motivación de sus colaboradores.
- **Clima De Tipo Participativo:** Sistema III-Consultivo: Este tipo de clima se caracteriza por la familiaridad que hay entre sus colaboradores, en el cual se respira un ambiente de tranquilidad y seguridad. Las decisiones suelen tomarse en la cima, pero los colaboradores también pueden dar sus opiniones en un nivel inferior. La política y las decisiones se toman en la cima, algunas veces se decide en los niveles inferiores. El comunicarse suele ser de un tipo descendente.

Las retribuciones y los castigos ocasionales se emplean para estimular a los colaboradores; se trata también de la satisfacción de sus necesidades de reconocimiento y de aprecio. Este ambiente presenta una atmósfera bastante dinámica en el que la administración se da bajo la forma de objetos para lograr.

- **Clima de Tipo Participativo:** Sistema IV-Participación en grupo: Este clima tiende a confiar en sus trabajadores. La toma de iniciativa están esparcidas en toda institución y a la vez incorporadas en sus diferentes niveles.



Para describir la variable de la presente investigación es necesario conocer tres enfoques que se detallan a continuación:

### **1. Conjunto Múltiple de Atributos Organizacionales:**

Este enfoque destaca las características estructurales de la organización que, por su estabilidad, ejercen un influjo en la conducta de los sujetos como pueden ser su tamaño, organigrama, etilo de dirección, este tipo de variables abarca las que definen la estructura y las que condicionan los procesos sociales de la organización. La ventaja de este enfoque proviene de la facilidad con la que dichas pueden ser medidas con indicadores objetivos. El análisis estadístico de estas variables estructurales permite establecer conjuntos o totalidades organizativa que pueden entenderse como tipos de clima y que, habitualmente, pueden reducirse a unas pocas categorías.

El clima está en la interpretación subjetiva que los individuos efectúan de las características de la organización y es aceptado como bueno en la persuasión de que son éstos quienes lo perciben con exactitud y fiabilidad.

### **2. El conjunto de atributos individuales de los sujetos miembros de la organización:**

Este prefiere resaltar, como definir del clima organizacional, el conjunto de elementos individuales relacionados con los valores, las aspiraciones, las demandas de los sujetos, en la medida en la que éstos reciben una medida adecuada o insatisfactoria por parte de la

organización. Es un enfoque que identifica clima con satisfacción individual o colectiva de los socios. El clima viene definido por las cambiantes aspiraciones de los individuos más que por unas características propias de la organización como tal. El análisis factorial de estas cualidades individuales (creencias, actitudes, aspiraciones, expectativas,...) permite establecer una serie de combinaciones y de agregados estadísticos que podemos caracterizar como «Climas organizacionales» y que pueden ser tantos cuantas combinaciones estadísticas puedan efectuarse con tales variables.

### **3. El conjunto de Características Organizativas Subjetivamente Percibido:**

Es un enfoque que sigue el planteamiento inicial de Kurt Lewin y que se acerca mucho a lo que los sociólogos denominan «definición de la situación». El «campo» o la «definición de la situación» social es el resultado conjunto de los atributos objetivos de la organización y del mundo de valores, necesidades y aspiraciones individuales que los percibe subjetivamente. El elemento central de este enfoque es la interacción intersubjetiva de los individuos que se relacionan entre sí.

Este enfoque reclama la comunicación entre los sujetos (interacción) y la experiencia (personal) creando un constructo intersubjetivo que se denomina clima.

## **Definición de Clima Laboral**

Chiavenato (2009) se refiere al clima laboral como el contexto donde los trabajadores de una institución se desenvuelven y que está ligado con los estímulos motivacionales de sus colaboradores. Asimismo, señala que el clima laboral puede ser favorable si cumple con las necesidades personales de sus trabajadores y puede ser desfavorable en el momento que dificulta esas necesidades. Por último, detalla que el clima laboral repercute en la salud emocional de los individuos.

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

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

Navarro, E (2003). En su definición sobre clima laboral refiere que es entendido como “medio ambiente físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, orientado hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento laboral”.

Orbegoso (2010), citado por Florez, Y. (2014), señala que el clima laboral es “las percepciones de los individuos acerca de su organización afectadas por las características de ésta y las personas”.

Cabrera (1999) afirma que el clima laboral es la personalidad de una empresa. Asimismo, manifiesta que el clima laboral se forma por medio de una ordenación de las características propia de la empresa.

En la presente investigación se tomará como referencia la definición de Palma (2004), donde se refiere al clima laboral como “a la percepción de los trabajadores con respecto a la institución en la que laboran, estas percepciones dependen de las diversas actividades, interacciones y otras experiencias que cada miembro tenga con la empresa”.

Con la información antes mencionada se concluye que el clima son un conjunto de percepciones que tienen los trabajadores acerca de la institución y que influyen en el desempeño de sus actividades laborales.

**Entorno Laboral Saludable concerniente como: Espacio Físico de trabajo, Medio Psicosocial y Relaciones Interpersonales:**

**Espacio Físico:**

**¿Qué es?**

El entorno laboral saludable son aquellos centros de trabajo en los que las condiciones van dirigidas a lograr el bienestar de los trabajadores pero no sólo en el sentido de un buen ambiente físico, se trata además de que existan buenas relaciones personales, buena organización, salud emocional, y que se promueva el bienestar familiar y social de los trabajadores a través de la protección de riesgos, estimulando su autoestima y el control de su propia salud y del

ambiente laboral. Todos estos factores están interrelacionados dinámicamente.  
(Casas, 2006)

Dentro del ámbito laboral, el entorno físico del lugar de trabajo va a impactar directamente en la salud y seguridad de los trabajadores, como lo son:

- Puestos de trabajo
- Características ambientales como. El frío, calor, ruido e iluminación.

Un lugar de trabajo es considerado como un entorno prioritario para la promoción de la salud, según la Organización Panamericana de la Salud (OPS).

Un entorno laboral saludable, no solo logra la salud de los trabajadores sino también para hacer un aporte positivo a la productividad, la motivación laboral, el espíritu de trabajo, la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida general.

### **Medio Psicosocial:**

#### **¿Qué es?**

Los Riesgo psicosociales se consideran: “Como las interacciones entre trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte. Y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual puede influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo” (9ª reunión, 1984)

El entorno Psico-social actualmente se conforma un componente de incertidumbre que deviene justamente de la imposibilidad de controlar todos los factores tanto internos como externos y particularmente el comportamiento de la demanda, un temor frente a la inestabilidad del empleo, ya que el principal factor de ajuste es el despido y en ese escenario el desafío que se plantea es flexibilizar la organización de las empresas. La pérdida del empleo, o el miedo a perderlo, se constituye el primer factor en el primer factor en el marco de inseguridad, que afecta el colectivo laboral y que genera fuertes presiones sobre las condiciones psicosociales y sobre las condiciones de trabajo, lo que genera:

- Cuadro de estrés
- Riesgos en la salud física y mental
- Crecientes grados de insatisfacción laboral, que inciden en un ambiente laboral no saludable. En un estudio chileno en 1998 datos de una empresa, revelaron que, los trabajadores mostraban importantes señales de inseguridad, descontento y otros efectos psicosociales. Al momento de evaluar la confianza en mantener el empleo, casi el 40% emitió una evaluación negativa, proporción que se eleva a casi el 70% en la posibilidad de encontrar un trabajo aceptable en caso de perder el empleo actual.

Las dificultades psicosociales en el ser humano no son, solo un problema para la persona, sino que también cobran importancia desde el punto de vista de macroeconomía y del bienestar de los trabajadores, además de adquirir una importancia en el concierto de una economía globalizada por cuanto se viene incorporando a los tratados comerciales internacionales cláusulas sociales y normas de calidad que incorporan la exigencia del cumplimiento de normas que protegen a los trabajadores contra los riesgos ocupacionales y las enfermedades profesionales. (Gutierrez, 2014).

Es necesario que el empleador dentro de sus políticas de gestión implemente medidas de acuerdo a la normatividad legal vigente que permita la interacción del individuo con la alta dirección y así promover la salud mental con el fin de disminuir agentes causales encontrados dentro de la literatura e investigaciones en estrés laboral.

- Condiciones laborales
- Relaciones interpersonales
- Ciertas características de personalidad
- El tipo de organización y liderazgo
- El contexto social y económico
- Ciertas características del diseño de la tarea son algunos de los factores más estudiados hasta el momento.

En este sentido, la sobrecarga de trabajo, la ausencia de descansos, largas horas de trabajo, tareas rutinarias con escaso significado y la no utilización de las habilidades del trabajador son algunas de las características del diseño de la tarea que mayores niveles de estrés generan en el trabajador.

En cuanto a la supervisión, destacan la baja participación en la toma de decisiones, escasos niveles de comunicación y apoyo, junto con la ausencia de políticas de conciliación. Asimismo, el conflicto y la ambigüedad de roles, el exceso de responsabilidad, la escasez de formación y reciclaje, la inseguridad laboral, la ausencia de oportunidades de promoción profesional y desarrollo, son algunas de las características organizacionales y del contexto socio-económico más relevantes. Y por último, y no por ello menos importante, las condiciones físicas y ergonómicas del puesto como la contaminación acústica o una ventilación e iluminación inadecuadas. Es precisamente en todos estos agentes vistos desde la organización, personalidad del individuo y contexto socio-económico que se debe trabajar adoptando medida e intervenciones necesarias adaptadas a cada institución mejorando la motivación en el personal.

Se deben tener medidas de intervención por el empleador para ejecutar planes de acción encaminados a prevenir los riesgos psicosociales en sus trabajadores y adoptar medidas de escucha de jefe a empleado con el fin de aumentar la seguridad en el individuo y la confianza hacia su trabajo o labor ejecutada.

Teniendo en cuenta que el estrés es uno de los factores que influye principalmente en el medio psicosocial del trabajador definido como: “el proceso o mecanismo general por el cual el organismo mantiene un equilibrio



interno, adaptándose a las exigencias, presiones e influencias a las que está expuesto en el entorno en que se desarrolla” (Gutierrez, 2014) la literatura refiere que un trabajador que se encuentra estresado suele:

- Enfermarse con más frecuencia
- Tener poca o ninguna motivación
- Ser menos productivo y tener menor seguridad laboral, incidiendo en la entidad donde trabaja con una perspectiva de éxito negativa en el mercado donde se desenvuelve.

### **Dimensiones del clima laboral**

La actitud de un empleado puede ser el resultado de factores existentes en la institución, lo cual puede depender de la percepción que se pueda tener sobre estos factores. Las dimensiones que miden la percepción del clima laboral se pueden definir en un cuestionario denominado “instrumento” que es usado para medir el clima organizacional dentro de una institución.

El cuestionario desarrollado por Litwin y Stringer, mide la percepción de los empleados en función de nueve dimensiones. Se presentan a continuación:

1. **Estructura:** Son las opiniones de los trabajadores acerca de las instituciones que hay en el grupo, se refieren a cuántas reglas, reglamentos y procedimientos que se dan en la organización. Representa la percepción que tiene los miembros de la organización limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras.

2. **Responsabilidad (empowerment):** Es la virtud que tiene cada miembro de la organización, para asumir las consecuencias que generan sus propias decisiones que toman la organización. Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.
3. **Recompensa:** hace referencia al estímulo motivador que se ejecuta cuando el personal realiza muy bien su trabajo. Los trabajadores tienen una apreciación de igualdad cuando su trabajo elaborado está bien hecho.
4. **Desafío:** Toda organización establece desafíos entre los miembros de trabajo y de esta forma generan competencia, logrando así objetivos personales y laborales. Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.
5. **Relaciones:** es la percepción que tiene los trabajadores acerca de las relaciones sociales que los une en el ambiente de trabajo a los empleadores y empleados. Es la percepción por parte de los miembros de la institución acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

- 6. Cooperación:** los miembros perciben que hay apoyo mutuo entre todos los que pertenecen a la organización. Es el sentimiento de los miembros de la institución sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.
- 7. Estándares:** Como se sabe en toda organización, existen lineamientos que se debe seguir para cumplir con lo que se delega. Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.
- 8. Conflictos:** Se da cuando entre los miembros de la organización existen diferencias u oposiciones con respecto algún tema. Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
- 9. Identidad:** Es lo que genera todo trabajador satisfecho identificarse y comprometerse con la organización, logrando los objetivos de la institución como también personales. Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso del grupo de trabajo.

## **Cambio y mejora del clima laboral**

Existen diversos enfoques o estrategias a la hora de abordar la intervención sobre el clima en las organizaciones.

Uno de los enfoques más importantes es el del desarrollo organizacional, una estrategia global de cambio y mejora organizacional, continuada y planificada. Se trata, como señala Silva (1994), de una compleja estrategia psicosociológica-educativa, promovida desde la dirección de la empresa con el fin de adaptar las actitudes, creencias, valores y estructuras de la organización a los retos empresariales propios de un entorno competitivo cada vez más complejo.

Referenciando a Lindquist (1978), existen básicamente cuatro aproximaciones al cambio organizacional planificado. En primer lugar, existe una aproximación que considera a las personas esencialmente racionales, por lo que el cambio organizacional deberá basarse en la racionalidad y la evidencia, es la aproximación de la planificación racional. En segundo lugar, existe el acercamiento que entiende a los individuos como esencialmente sociales y considera de vital importancia el cómo se comunica el mensaje de cambio, ésta es la aproximación de la interacción social que señala a los planes estratégicos de comunicación, como elemento fundamental en los procesos de cambio empresarial.

En tercer lugar, nos referimos al enfoque que pone el acento en la existencia de una serie de factores psicológicos subyacentes (miedos, hábitos, prejuicios, etc) que influyen en cómo es percibido el mensaje y que de no tenerse en cuenta y actuar sobre ellos, puede dar al traste con los planes de cambio, ésta sería la aproximación desde el punto de vista de la solución de problemas.

Y, en cuarto lugar, la aproximación política que considera que la ventaja política debe aprovecharse para imponer el cambio, consiguiendo cambios negociados sobre una base de compromisos.

Como señala Golembiewski (1986) “es difícil establecer claramente la parte de corresponde al clima organizacional en los procesos de cambio. Como modelo de intervención sobre clima organizacional, desde el punto de vista del desarrollo organizacional, se resume el propuesto por Brunet (1987) y que consta de cinco etapas. En la primera etapa el objetivo es conocer los posible cambio a efectuar por las partes implicadas; en la segunda etapa y teniendo esto en cuenta, se comienza a realizar cambios, ajustes o mejoras en la estructura y procesos y tanto en los fines, filosofías y políticas de dirección, como en las actitudes de los empleados. En la tercera y cuarta etapa se realiza una evaluación y reajuste del proceso de cambio y en la quinta etapa se formalizan y consolidan los cambios establecidos mediante una serie de controles y refuerzos para que se produzca una integración global de los cambios en la organización”.

Otro enfoque o estrategia de intervención es el que promueve el cambio a través de programas de entretenimiento y perfeccionamiento. Este enfoque, aunque produce resultado interesante, como los aportados por una serie de autores mencionados por Silva (1994), adolece de una serie de problemas sobre la forma de evaluar lo conseguido, pues carece en muchos casos de una base teórica sólida y un diseño riguroso. En este sentido se destacan autores como Hand, Richards y Slocum (199773) y Evans y Hopkings (1988), pues a pesar de los problemas mencionados ofrecen datos interesantes que apuntan a cambios positivos, especialmente a medio y largo plazo, a raíz de la implantación de distintos programas de entrenamiento dirigidos al cambio organizacional.

### **Factores del Clima Laboral**

Según Palma (2004) existen cinco factores los que determinan el clima laboral en función al análisis estadístico y cualitativo realizado para la “Escala clima laboral CL-SPC”, los cuales son:

#### **Autorrealización:**

Es la visión que posee el trabajador respecto a las oportunidades que se le pueda presentar en su ambiente laboral para su crecimiento tanto personal como profesional correspondiente a su trabajo y con visión de futuro de manera que pueda avanzar y sentirse una persona realizada.

Escudero (2011) señala la autorrealización “como un deseo de las personas por superarse y satisfacer el potencial que cada uno tiene, es por eso que cuando cada uno siente que llegó a este nivel, tiene la capacidad de poder salir adelante y dejar huella en todo lo que realiza; siendo este factor uno de los más provechosos para la organización, ya que, el colaborador mejora su rendimiento laboral”.

### **Involucramiento Laboral:**

Viene hacer el grado de identificación que posee el trabajador respecto a la valoración institucional y la responsabilidad que tiene con la institución para realizar su desenvolvimiento y lograr el fin esperado que la institución espera obtener en torno a sus trabajos por la consecución del logro establecido por la institución en cuanto a su desenvolvimiento laboral que mejorara el servicio brindado por la institución.

Frías (2011) señala que el “colaborador muestra involucramiento laboral si conoce y adhiere para sí mismo la misión y los objetivos de la empresa, demostrando el compromiso del colaborador con su equipo, su oficio y con la misión de su respectiva organización para lograr un mejor resultado en su labor dentro de ella”

### **Supervisión:**

Se caracteriza por las apreciaciones que tiene el trabajador acerca de la función y significación de su superior en la inspección del entorno de ocupación laboral, por lo tanto, la existencia de inspección en muchos de los trabajadores

crea niveles d presión que ayudará a incrementar mejor su desenvolvimiento laboral.

### **Comunicación:**

Es la manera de comunicarse fluidamente, y siendo pertinentes respecto a la función que la institución maneja internamente, teniendo como prioridad la buena atención a sus clientes para una relación favorable en el marco laboral.

Cuadrado (2007) refiere lo siguiente “el desarrollo de la productividad de la organización es efectivo, debido a la comunicación que se ejecuta entre colaboradores, pero hay un bajo rendimiento cuando se trata de una comunicación con diferentes direcciones de mando, ya que muchos de ellos no tienen un contacto cercano con otras áreas o jefes de sección”.

### **Condiciones Laborales:**

Se caracteriza por la información que la institución brinda a sus trabajadores, así como materiales de trabajo, honorarios y todo lo necesario para el buen cumplimiento de las actividades asignadas de manera que exista un desenvolvimiento y un trato adecuado en la institución.

Al hablar de condiciones laborales, no solo se habla del sueldo fijo sino también de varios factores que se requieren para la realización de un buen desempeño.

Por otro lado, De la Fuente (como se citó en cuadrado, 2007) sostiene que el sistema de remuneración es un factor muy importante para un colaborador, ya que los salarios medios y bajos con carácter fijo, no contribuyen al buen clima



laboral, porque no permiten al colaborador mejorar ni mucho menos obtener buenos resultados, pero eso no quiere decir que los salarios que sobrepasan los niveles medios por ser motivadores mejoran el rendimiento laboral.

### **Funciones del clima organizacional**

La función del clima organizacional es hacer que el empleado se sienta importante para la empresa, que la percepción de él sea suficiente para sentirse seguro en su trabajo y que tenga la confianza para dar su opinión. Las funciones del clima organizacional son:

**Desvinculación.** Lograr que un grupo que “no está vinculado” con la tarea que realiza se comprometa.

**Obstaculización.** Lograr que los miembros que están agobiados con deberes de rutina y otros requisitos que se consideren inútiles, se vuelvan útiles.

**Espíritu.** Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea cumplida.

**Intimidad.** Que los trabajadores gocen de relaciones sociales amistosas.

**Alejamiento.** Describe una reducción de la distancia “emocional” entre el jefe y sus colaboradores.

**Énfasis en la producción.** Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado, caracterizado por supervisión estrecha.

**Empuje.** Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para “hacer mover a la organización” y para motivar con el ejemplo.

**Consideración.** Este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos y hacer algo para ellos en términos humanos.

**Estructura.** Las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones, reglas y procedimientos existentes.

**Responsabilidad.** El sentimiento de ser cada uno su propio jefe, cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo.

**Recompensas.** El sentimiento de que a uno se le recompensa por hacer bien su trabajo, el reconocimiento positivo más que sanciones.

**Riesgo.** El sentido de riesgo e incitación en el oficio y en la organización.

**Cordialidad.** El sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo, el énfasis en lo que quiere cada uno, la permanencia de grupos sociales amistosos e informales.

**Apoyo.** La ayuda percibida de los gerentes y otros empleados del grupo, apoyo mutuo, desde arriba y desde abajo.

**Normas.** La importancia percibida de metas implícitas y explícitas y normas de desempeño, el énfasis en hacer un buen trabajo, el estímulo que representan las metas personales y de grupo.

**Conflicto.** El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen.

**Identidad.** El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo.

**Conflicto e inconsecuencia.** El grado que las políticas, procedimientos, normas de ejecución e instrucciones son contradictorias o no se aplican uniformemente.

**Formalización.** El grado en que se formalizan explícitamente las políticas de prácticas normales y las responsabilidades de cada posición.

**Adecuación de la planeación.** El grado en que los planes se ven como adecuados para lograr los objetivos del trabajo.

**Selección basada en capacidad y desempeño.** El grado en que los criterios de selección se basan en la capacidad y el desempeño, más bien que en la política personalidad o grados académicos.

**Tolerancia a los errores.** El grado en que los errores se tratan en una forma de apoyo y de aprendizaje, más bien que una forma amenazante, punitiva o inclinada a culpar.

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

Según García Werther (1995), menciona que hay variables que afectan la motivación dentro de las organizaciones. (Werther, y Davis, 1995, p. 115).

- Las características individuales: es la que posee cada trabajador respecto a intereses, percepciones y personalidad, que son disímiles de otros. Es por ello que cada uno tiene diferentes necesidades y por ende motivaciones distintas.

“..los intereses, actitudes y necesidades que una persona trae a una organización y que difieren de las otras personas, por tanto sus motivaciones serán distintas.

- Las características del trabajo: son todas las actividades que realizan los trabajadores en su centro de labor y como consecuencia de ello se podrá cubrir sus expectativas. “son aquellas inherentes a las actividades que va a desempeñar el empleado y que pueden o no satisfacer sus expectativas personales” (Werther y Davis, 1995).
- Las características de la situación de trabajo: son el conjunto de factores que intervienen en el ambiente de trabajo, que a su vez influyen de manera positiva a los miembros de la organización. “son los factores del ambiente laboral del individuo, factores éstos que se traducen en acciones organizacionales que influyen y motivan a los empleados” (Werther y Davis, 1995).

### **Influencias de la sociedad sobre el clima laboral:**

Gibson (1992) expone que las preferencias que constituyen nuestra población en la realidad actual influirán en los ambientes organizacionales futuras. A continuación se mencionan algunas tendencias sociales más relevantes con sus respectivas influencias:

1. **Niveles educacionales.** Como consecuencia de la educación actual, es razonable suponer que los empleados, ahora tienden a ser más conscientes del mundo que los rodea. Buscarán puestos donde se utilice con plenitud sus habilidades y capacidades.
2. **Diversidad de la fuerza de trabajo.** En los últimos 20 años se ha visualizado un crecimiento en el número de trabajadores de sexo femenino y de grupos minoritarios. Con esta diversidad, será más difícil la creación de un ambiente de trabajo que sea más motivador y creativo.
3. **Adelantos tecnológicos.** Varias instituciones ahora laboran con equipos distintos a lo que solían hacer durante dos décadas o menos. Muchos presienten transformaciones aún más enormes para el porvenir.
4. **Contratos laborales.** Los convenios son una asociación, predominan directo en lo que realizan las instituciones organizacionales en dos áreas de gran importancia para el clima laboral: sistemas de diseños de puestos y sistema de recompensas.

5. **Reglamentos Gubernamentales.** Muchos de estos no cuentan con las influencias directas sobre el clima organizacional, todos ellos tienden a disminuir las opciones de la organización. Será cada vez más difícil funcionar de una forma individualizada que satisfaga las necesidades de una fuerza de trabajo diversa.
6. **Crecimiento Organizacional.** Grandes instituciones dominan de manera creciente el contexto laboral de la población. No es para nada fácil contar con la creación de ambientes de trabajo, ingenioso, en las enormes instituciones en donde los colaboradores no ven una posible unión entre sus conductas y el rendimiento absoluto de la institución.
7. **Atractivo del descanso.** A medida que la industria del entretenimiento en periodos libres ha tenido un gran desarrollo social, cada día suele ser atrayente dejar el trabajo; asimismo el trabajo tiene que brindar al colaborador algo que no pueda obtener fuera.

### **Algunas determinaciones específicas del clima laboral**

Gibson (1992) señala que hay determinaciones definidas que tienen que ser tomadas en cuenta al momento de mencionar el ambiente laboral:

- **Condiciones económicas.-** Este tipo de condiciones puede tener influencias en muchas de las propiedades propuestas. Las percepciones de riesgo, recompensas y conflictos podrían variar de acuerdo a la forma en que los altibajos de la economía influyen en la organización.
- **Estilo de liderazgo.-** Este estilo puede ser probable que presente una gran impresión en el ambiente organizacional. Es posible que sea influyente en las personalidades acogidas por los gerentes en todas las jerarquías de la institución.
- **Políticas organizacionales.-** Aquí las políticas organizacionales tienen influencias en los ambientes de competencias y conflictos.
- **Valores gerenciales.** Presentan influencias en el ambiente organizacional. Como resultado los miembros de algunas organizaciones pueden percibirlos como paternalistas, impersonales, formales o informales, agresivos, pasivos, dignos o indignos de confianza.
- **Características de los miembros.-** Los años, la vestimenta y el comportamiento en los integrantes de la institución, o en la cantidad de gerentes de ambos sexos, se puede producir una impresión en ciertas características del ambiente institucional.
- **Tipo de actividad.-** Las actividades en las que se ocupa una institución van a influir en su ambiente laboral. Este ambiente puede contribuir en

los individuos que son seleccionados como posibles empleados y en la manera en que se comportan después de ser contratados.

### **La satisfacción Laboral**

Los trabajadores suelen clasificar lo que perciben en las organizaciones como satisfacción o insatisfacción.

Bajo la perspectiva de Márquez (2001) la satisfacción podría definirse como “la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características que tiene el trabajador de lo que deberían ser”.

Bajo la perspectiva de Robbins, “la satisfacción en el trabajo es la diferencia entre la cantidad de recompensas que los trabajadores reciben y la cantidad que ellos creen que deberían recibir”.

Por lo general esto quiere decir que la satisfacción laboral es el placer o bienestar que experimentan las personas en el ambiente donde desempeñan un cargo. Asimismo, un mal desempeño por parte de los trabajadores significaría un mal clima laboral.

### **La motivación de los trabajadores**

La palabra motivación es una característica de la psicología humana que coopera la calidad en la que una persona se siente comprometida. Es un procesamiento que genera, produce, orienta, dinamiza y sostiene la conducta de las personas hacia la consecución de los objetivos que se esperan obtener. (López, 2005; Mitchell, 1982, y otros).



La motivación se puede definir como un proceso que influye en el grado, dirección y constancia o existencia del esfuerzo que emplean las personas para alcanzar el logro de un objetivo (Robbings & Judge, 2009).

La motivación es un elemento esencial que puede influir en el buen desempeño de los trabajadores, lo que permitirá mayor entrega o mejor predisposición en la institución. Tal y como lo señala Robbins (1999, pág.168) la motivación vendría definida entonces como: “el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionando por la posibilidad de satisfacer alguna necesidad individual”. Esto quiere decir que si una persona está motivada va a tratar de cumplir con los objetivos que la empresa requiere con su personal y a la vez podría obtener beneficios para satisfacer sus necesidades personales.

## **Comportamiento humano y organizacional**

### **1. Definición del comportamiento organizacional**

Actualmente dentro de las empresas ha sido primordial el estudio del comportamiento humano. Debido a que los recursos humanos son un factor determinante para alcanzar los logros de la organización, Davis y Newstrom (1999) afirman que el comportamiento organizacional es “el estudio y la aplicación de los conocimientos sobre la manera en que las persona actúan en las organizaciones”.

Otra definición de comportamiento organizacional es dada por Hodgetts, el cual menciona que el comportamiento organizacional “es una disciplina académica que se ocupa de describir, entender, predecir y controlar el comportamiento humano dentro del ambiente

organizacional” (1985, p.3). De acuerdo con estas dos definiciones se puede concluir que ambos autores definen el comportamiento organizacional como el estudio del comportamiento de la conducta de un individuo dentro de una organización.

## **2. Diagnóstico Organizacional**

### **Definición de diagnóstico organizacional**

Molina menciona que el diagnóstico organizacional “ es un proceso en que un determinado observador explicará las experiencias que tiene de una organización y de su operar, para ellos utiliza sus esquemas de distinción, que le permite destacar algo con respecto a un trasfondo, p. 80).

Por otro lado, Rodríguez menciona que un diagnóstico “es un proceso de medición de la efectividad de una organización desde una perspectiva sistémica” así como también “un proceso de evaluación focalizado en un conjunto de variables que tienen relevancia central para la comprensión, y control del comportamiento organizacional” (1999,p.42). Dentro de un diagnóstico organizacional es importante tomar en cuenta las perspectivas de los empleados que trabajan dentro de la organización, debido a que estos son la piedra angular de este estudio. Dentro de una organización debe haber un autodiagnóstico del medio ambiente, es decir que los empleados analicen sus propios comportamientos.

## **Ventajas y desventajas del diagnóstico organizacional**

A continuación, se señalan algunas ventajas y desventajas de llevar a cabo un diagnóstico organizacional dentro de una empresa.

### **Ventajas**

- Realizar un diagnóstico organizacional estimula el trabajo en equipo
- A través de este instrumento se puede encontrar rápidamente problemas en el ambiente de trabajo, con bajos recursos y un corto tiempo.
- Se genera un ambiente participativo.

### **Desventajas**

- Algunas organizaciones no están preparadas para un diagnóstico organizacional
- Puede traer problemas entre los empleados.
- Un diagnóstico puede ser manipulado.

## **Resultados que se obtiene de un diagnóstico de clima organizacional**

La lista siguiente muestra algunos de los resultados que se pueden esperar de las diferentes intervenciones del diagnóstico organizacional:

- 1. Retroalimentación.** Se refiere a los conocimientos aprendidos de nueva información acerca del propio individuo y de otros grupos institucionales. Asimismo, la nueva información puede conducir al cambio de la forma en que se pueda brindar a las persona sin ser amenazadora.

2. **Conciencia de las normas socioculturales cambiantes o de las normas disfuncionales actuales.** Mayormente los individuos suelen modificar su conducta y actitudes cuando se dan cuenta que hay cambios en las reglas que están ayudando a definir su comportamiento.

La definición de la nueva regla presentará un gran nivel de cambio, ya que las personas ajustarán su comportamiento para ordenarla hacia los nuevos reglamentos.

3. **Desarrollo en la interacción y la comunicación.** Una buena relación e interacción entre los individuos y grupos de personas puede efectuar cambios en sus actitudes y comportamientos.

4. **Confrontación.** Se refiere a afrontar las diferentes creencias, con el objetivo de prevenir los obstáculos para una socialización más adecuada. La confrontación es un medio que tarda de manera positiva de distinguir las desigualdades que puedan estar obstaculizando en el camino.

5. **Educación.** Se refiere a las diversas actividades planteadas para mejorar:

- a) El conocimiento y los conceptos
- b) Las creencias y actitudes anticuadas
- c) La habilidades

6. **Participación.** Esto se refiere a las actividades que aumentan el número de personas a quienes se les permite involucrarse en la resolución de problemas, el establecimiento de metas y la

generación de nuevas ideas. Se ha demostrado que la participación incrementa la calidad y la aceptación de las decisiones, la satisfacción en el trabajo y promueve el bienestar de los empleados. La participación es el principal mecanismo que sustenta los círculos de calidad, las organizaciones colaterales, los programas de calidad de vida en el trabajo (CVT), la formación de equipos y la retroalimentación de encuestas. Es muy probable que la participación desempeñe un rol importante en el diagnóstico organizacional.

7. **Responsabilidad creciente.** Esto se refiere a que aclaran quien es responsable de qué y que vigilan el desempeño relacionado con dichas responsabilidades. Estos dos aspectos deben estar presentes para que la responsabilidad mejore el desempeño.
8. **Energía y optimismo creciente.** Esto se refiere a las actividades que proporcionan energía a las personas y las motivan por medio de visiones de nuevas posibilidades o de nuevos futuro deseados, el futuro debe ser deseable, de mérito y alcanzable.

La energía y el optimismo creciente a menudo son los resultados directos de intervenciones tales como la indagación apreciativa, la visión, “reunir a todo el sistema en la habitación”, los programas de calidad de vida en el trabajo, las conferencias de búsqueda futura, los programas de calidad total, los equipos autodirigidos, etcétera.

Estas son algunas de las áreas a tomar en cuenta al momento de realizarse un diagnóstico organizacional.

## **Método de evaluación del clima laboral**

La competitividad es un factor importante dentro del entorno organizacional particularmente en el ambiente global en el que nos encontramos que es cada vez más dinámico y en donde la revolución tecnológica facilita la comunicación entre países y mejora la productividad evidenciando las cualidades así como debilidades de las empresa<sup>18</sup>, cada empresa va adoptando diversas condiciones y características que afectan directamente la manera de actuar de los integrantes, y la forma de percepción de dichas características que conforma el clima organizacional<sup>19</sup>. El clima laboral puede ser estudiado de diversas maneras y para poder mejorar la competitividad en las empresas es preciso comenzar desde el interior de estas y conocer los factores que lo determinan.

Se considera que se cuenta con un buen clima organizacional cuando los trabajadores desarrollan sus labores dentro de un medio ambiente interno favorable usando sus conocimientos y habilidades de una manera conveniente y oportuna, al no ser así usualmente nos encontramos con un empleado insatisfecho con su trabajo aunque un mismo empleado puede estar satisfecho con algunos puntos en su trabajo e insatisfecho con otras áreas haciendo imprescindible ubicar si existe una satisfacción completa o parcial<sup>20</sup>. Además de determinar el tipo de satisfacción con la que cuenta, la evaluación del clima laboral ayuda a evidenciar las necesidades de los trabajadores, así como sus opiniones, esto es importante ya que los trabajadores son los que se desenvuelven directamente en los conflictos, además el análisis del clima

organizacional facilita la resolución de problemas ocasionados por el flujo inadecuado de la información<sup>21</sup>.

### **Método de medición del clima laboral (encuesta)**

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

Gracias a este tipo de encuestas se puede obtener datos importantes, es preciso que la encuesta sea realizada por un personal experto ya que esto es fundamental para garantizar la objetividad y fiabilidad de las respuestas de los entrevistados. Para el análisis y diagnóstico, la información obtenida por los entrevistadores se evalúa combinando e interpretando los resultados, identificando claramente los resultados e identificando las características de la organización, plasmando la situación que tienen las personas que trabajan en ella. Por último, el personal administrativo de la organización da a conocer el resultado de la operación, así como los planes de acción a implementar y el seguimiento del mismo, para esto el plan de acción deberá ser planificado y acordado con la dirección de la empresa para convertir las debilidades en fortalezas.

## **Adultez**

La adultez media se caracteriza por la liberación de las grandes presiones y la búsqueda de placeres más individuales, junto a una mayor experiencia, que será bien aprovechada si no se mantienen sueños imposibles ni se mantienen posiciones muy rígidas (Sheehy, 1984). El autoconcepto, la confianza en uno mismo y el control del yo suelen aumentar en esta época y la salud mental dependerá del buen ajuste entre las expectativas y la realidad. (Hofmann, 1996).

**La ubicación laboral adecuada:** Tipo de establecimiento laboral en que se encuentra una ocupación que entrega satisfacción y tranquilidad, que puede proyectarse al área social y familiar. Cada cambio es gradual y esperado. (super, 1962) en tanto que el establecimiento desafortunado: tipo de establecimiento que se producirá cuando la persona no ingresa en una ocupación adecuada, lo que producirá frustración y aislamiento en la adultez media. (Super, 1962), en la que disminuye la tendencia a aventurarse laboralmente, prefiriéndose la seguridad que otorgan las áreas conocidas y en las que mejor se ha desempeñado.

Puede ser un periodo de satisfacción o frustración, dependiendo de la existencia de un establecimiento afortunado o desafortunado. En ambos casos, existe un conflicto de valores entre seguir esforzándose y la opción de descansar y disfrutar de lo que se ha logrado, trabajando sólo para conservarlo.



Las mujeres por su parte, tienden a cultivar los talentos que quedaron a medio terminar (Sheehy, 1984); muchas de ellas se comprometen fuertemente en lo laboral, especialmente las que recién se incorporan al mundo laboral o las que sus hijos ya se han marchado de casa. (Hofmann, 1996).

**La generatividad:** en la teoría de las etapas psicosociales de Erikson (1976), es la que consiste en el deseo de ser más productivo y creativo en beneficio de la sociedad que se produce en el adulto; ya no se valora la propia persona en función de los estándares de la industria, sino en cuanto se puede aportar a la sociedad.

También se puede producir un cambio en la profesión, ya sea como cambio de carrera o de rubro; esto puede traer complicaciones en la seguridad, especialmente en lo financiero.

**La inteligencia Cristalizada:** es la capacidad de utilizar de manera práctica los conocimientos adquiridos gracias a la experiencia. La inteligencia fluida: capacidad del individuo para utilizar y procesar información nueva y abstracta. Disminución de los puntajes de CI presente en los adultos de mediana edad, producto de la disminución de la inteligencia fluida (Hofmann, 1996). En la adultez disminuirán los puntajes de CI, en el “llamado patrón clásico de envejecimiento”, de todas formas, la inteligencia se mantendrá estable, ya que disminuirán ciertas capacidades básicas que podrían compensarse conductualmente, habría un aumento en la motivación y la compensación de pérdidas por rapidez debido a la especialización selectiva.

El estilo de vida determinaría el mayor o menor deterioro de la cognición (situaciones de estrés, enfermedades cardiovasculares y nivel de ejercicio. La

adulthood media, va de los 40 a los 60 (65) años, algunos le llaman la segunda adultez, Erikson la denominada, la etapa de la crisis de productividad vs estancamiento. Los primeros treinta años anuncian lo que Levinson ha llamado formalización, entonces en esta etapa muy importante del ciclo vital, ya que esta es considerada de gran productividad, especialmente en la esfera intelectual y artística y es en definitiva el periodo en el que se consigue la plena autorrealización.

### **Importancia del Clima Laboral**

Parafraseando a Chiavenato (2007), sostiene en conclusión que lo que se quiere con el ambiente de trabajo es argumentar las causas por las que las personas que laboran en una institución suelen sentirse positivamente o negativamente motivado al momento de desempeñar sus responsabilidades profesionales. También señala que al comprender las causas latentes del estímulo motivador es de gran importancia, ya que permitirá intervenir sobre ellas para aumentar la motivación de los individuos.

Hodgetts y Altman (1985) en su libro de comportamiento en las organizaciones, mencionan que las personas desempeñan un papel importante dentro de las organizaciones, por esta razón hoy en día hay una mayor atención en los recursos humanos de la organización. Es decir las empresas enfocan sus esfuerzos para entender la conducta de sus empleados.

Una empresa que quiere ser más productiva o mejor productiva necesita de personal altamente calificado e identificado para lograr sus objetivos y sus metas.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **a. Diseño de la Investigación**

La presente investigación tiene un diseño no experimental de corte transversal. Hernández, Fernández y Baptista (2010) expresan que los diseños no experimentales se aplican al estudio que se realiza sin manipulación deliberada de variables y solo se observan fenómenos naturales para después analizarlos. Asimismo, Hurtado (2010) establece que en el diseño transversal el investigador estudia el evento en un único momento del tiempo.

$$M \longrightarrow O_1$$

Donde:

#### **Descripción de la Variable**

**M:** 29 personas

**O<sub>1</sub>:** Clima laboral

#### **3.2. Población y Muestra**

La población muestral está conformada por el personal que son 29 trabajadores de la I.E Andrés Avelino Cáceres Dorregaray Km50 – Chulucanas – Piura, 2017.

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

##### **a) Definición Conceptual: Clima Laboral**

Según Palma, S. (2004) el clima laboral es 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 es evaluado por medio de una escala que presenta las áreas de realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Técnica
C L I M A  O R G A N I Z A C I O N A L	<b>Autorrealización</b>	Oportunidad de progreso Interés en el éxito del empleado Participación de los objetivos Valoración por los desempeños Reconocimiento por el jefe de área Desarrollo del personal Existe capacitación Existe reconocimiento por los logros	1,6,11, 16,21,26, 31,36,41, 46	ESCALA DE CLIMA LABORAL DE SONIA PALMA CARRILLO	C U E S T I O N A R I O
	<b>Involucramiento Laboral</b>	Compromiso con la Organización Niveles de Logro en el trabajo Se considera factor clave Hacer las cosas cada día mejor Tareas y/o actividades estimulantes Los servicios son motivo de orgullo Definición de: visión, misión y valores Calidad de vida Laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47		
	<b>Supervisión</b>	Existen niveles de logro en el trabajo Responsabilidades definidas Métodos o planes establecidos Sistema de seguimiento y control Guía de trabajo Objetivos definidos Evaluación del trabajo Existe un trato justo	3,8,13,18,2 3,28,33,38, 43,48		
	<b>Comunicación</b>	Apoyo para superar los obstáculos Métodos de trabajo Preparación para realizar el trabajo Interacción con la jerarquía Se promueve la interacción interna Colaboración entre las diversas áreas	4,9,14,19,2 4,29,34,39, 44,49		

	<b>Condiciones Laborales</b>	Acceso de información Fluidez de información Relación armoniosa con los grupos Canales de comunicación Trabajo adecuadamente Administración de los recursos Remuneración atractiva Relación de los objetivos con la visión Existe tecnología en el trabajo Remuneración acorde al desempeño	5, 10,15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50		
--	------------------------------	--	--------------------------------------	--	--

Fuente: Escala de Clima Laboral (CL-SPC) de S. Palma, 1999

#### Categorías Diagnósticas Escala CL – SPC

<b>Categoría</b>	<b>Factores</b>	<b>Puntaje Total</b>
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

### 3.4. Técnicas e Instrumentos

**a) Técnica:** Encuesta.- es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, descubrir, predecir y/o aplicar una serie de características (J. Casas, JR. Repullo, J, Campos, 2003).

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

## **Escala Clima Laboral CL-SPC**

**Nombre de la escala:** Clima laboral CI – SPC

**Autora:** Sonia Palma Carrillo

**Administración:** Individual o colectiva

**Duración:** 15 a 30 minutos aproximadamente

**Aplicación:** Individual-colectiva

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

**Tipificación:** Baremos percentiles general para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa. (Muestra Peruana: Lima Metropolitana).

**Descripción:** La escala CL-SPC fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo como parte de sus actividades de profesora investigadora en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú). Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final un total de 50 ítems que explotan la variable Clima Laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea. Los cinco factores que se determinaron en función al análisis estadístico y cualitativo fueron los siguientes:

Autorrealización, Involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

**Confiabilidad y validez:** en la etapa de ajuste final de la Escala CI-SPC, los datos obtenidos de la muestra total, se analizaron con el programa del SPSS, y con los métodos ALFA de Cronbach y Split Half de Guttman se estimó la confiabilidad, evidenciando correlaciones de 97 y 90 respectivamente, lo que permite referir de una alta consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento es confiable.

### **3.5. Plan de Análisis**

El procedimiento de los datos se realizó utilizando el programa informático Microsoft Excel 2010. Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva, como tablas de distribución de frecuencia relativas y porcentuales.

### 3.6. Matriz de consistencia

Nivel del clima laboral en el personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres

Dorregaray, Km50 – Chulucanas – Piura, 2017.

PROBLEMA	VARIABLE	DIMENSIONES	OBJETIVOS	METODOLOGÍA	TÉCNICAS
¿Cuál es el Nivel del clima laboral en el personal de la I.E Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km50 – Chulucanas – Piura, 2017.	Clima Laboral	Factor Realización Personal  Factor Involucramiento Laboral	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar el Nivel del clima laboral en el personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km50 – Chulucanas, 2017.</p> <p><b>Objetivo Específico:</b>  Determinar el Nivel del Clima Laboral del Factor Realización Personal en el personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km 50 – Chulucanas – Piura, 2017.</p> <p>Determinar el Nivel del clima laboral del Factor Involucramiento Laboral en el personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km 50 – Chulucanas – Piura, 2017.</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b>  Cuantitativo</p> <p><b>Nivel :</b>  Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b>  No experimental de corte transversal.</p> <p><b>Población:</b>  Personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km50 – Chulucanas- Piura, 2017.</p>	<p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b>  Escala Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo CL-SPC, 2004.</p>



		Factor Supervisión Personal	Determinar el Nivel del Clima Laboral del Factor Supervisión en el Personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km 50 – Chulucanas – Piura, 2017.	<b>Muestra:</b>  29 integrantes del personal de la I.E Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km50 – Chulucanas – Piura, 2017.	
		Factor Comunicación	Determinar el Nivel del Clima Laboral del Factor comunicación en el Personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km 50 – Chulucanas – Piura, 2017.		
		Factor Condiciones Laborales	Determinar el Nivel del Clima Laboral del factor condiciones laborales en el personal de la I.E Andrés Avelino Cáceres Dorregaray Km50 – Chulucanas – Piura, 2017.		

### **3.7. Principios éticos**

En esta investigación nos basamos en los siguientes principios éticos donde se tomó en cuenta la protección a las personas, el respeto a sus derechos como ciudadanos, su identidad como seres humanos, cuidando la información que se les brinda con privacidad y confiabilidad manteniendo de manera anónima los nombres de la población evaluada. Asimismo el cuidado del medio ambiente y la biodiversidad en este principio se respeta la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, se tomó en cuenta medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios. También se tomó en cuenta el principio de beneficencia y no maleficencia para el bienestar de los padres de familia evaluados durante la investigación, consideramos también el principio de justicia en donde se les explicó el desarrollo de la prueba de manera detallada, asegurándose de que no haya ningún error ni limitación a la hora de resolver la encuesta. De mismo se consideró el principio de consentimiento informado y expreso, en donde se contó con la previa autorización del director de la institución, de la misma manera fue el encargado de informar al personal. Finalmente se tuvo como acuerdo al finalizar la investigación se informara acerca de los resultados del proyecto.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Resultados

TABLA I

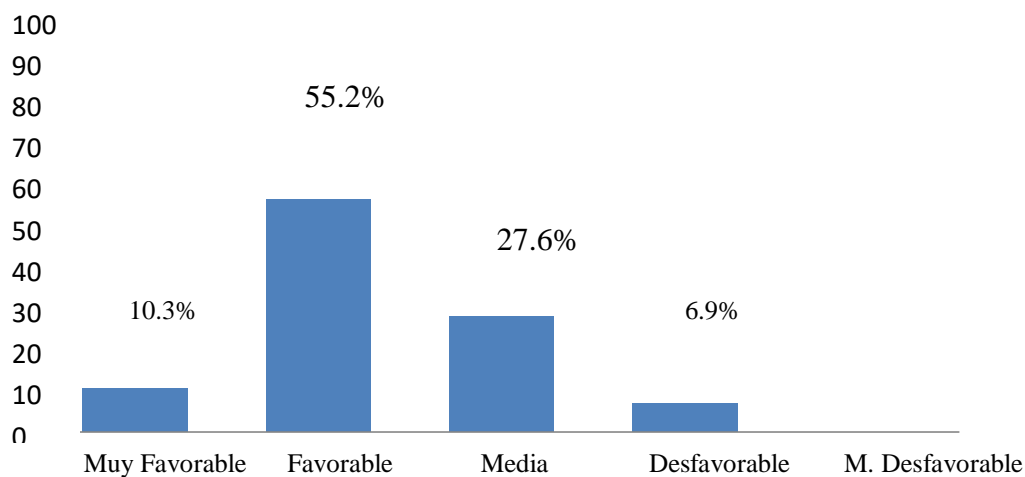
Nivel del Clima Laboral en el Personal de la I.E Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km 50-Chulucanas-Piura, 2017.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Muy favorable	3	10,3%
Favorable	16	55,2%
Media	8	27,6%
Desfavorable	2	6,9%
Muy desfavorable	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

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

FIGURA 01

Nivel de Clima Laboral en el Personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km50 Chulucanas-Piura, 2017.



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

##### DESCRIPCIÓN:

Podemos visualizar que la tabla I y figura 01 se han obtenido los siguientes resultados: tenemos que el 10.3% de la población es Muy Favorable; el 52,2% es Favorable; el 27,6% es Media y el 6,9% es Desfavorable en el personal de la I.E Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km 50 – Chulucanas-Piura, 2017.

**TABLA II**

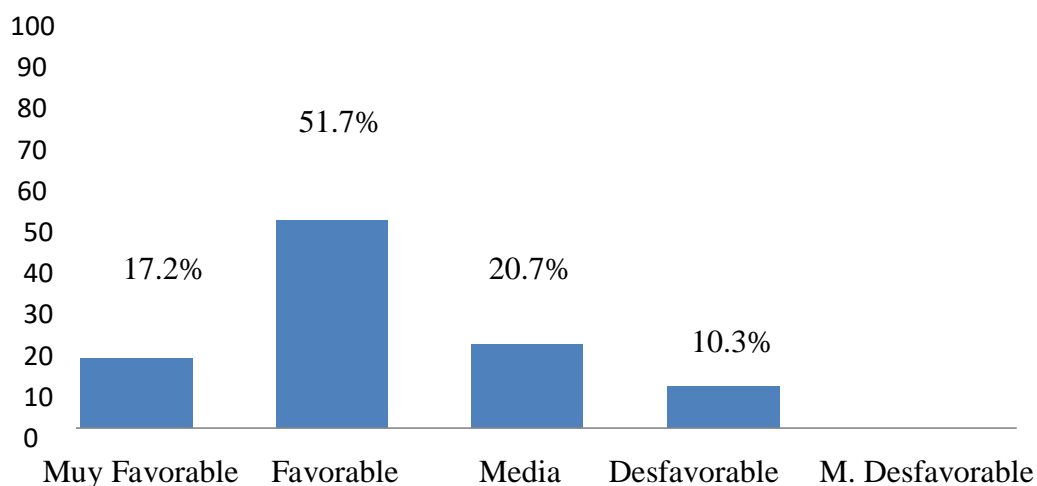
Nivel del Clima Laboral del factor Realización Personal, en el Personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km 50-Chulucanas-Piura, 2017.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Muy favorable	5	17,2%
Favorable	15	51,7%
Media	6	20,7%
Desfavorable	3	10,3%
Muy desfavorable	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>99,9%</b>

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

**FIGURA 02**

Nivel del Clima Laboral del Factor Realización Personal, en el Personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km 50 – Chulucanas –Piura, 2017.



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

**DESCRIPCIÓN:**

Podemos visualizar que la tabla II y figura 02 se han obtenido los siguientes resultados: tenemos que el 17,2% de la población es Muy Favorable; el 51,7% es Favorable; el 20,7 % es Media y el 10,3% es Desfavorable en el Personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km 50 – Chulucanas – Piura, 2017.

**TABLA III**

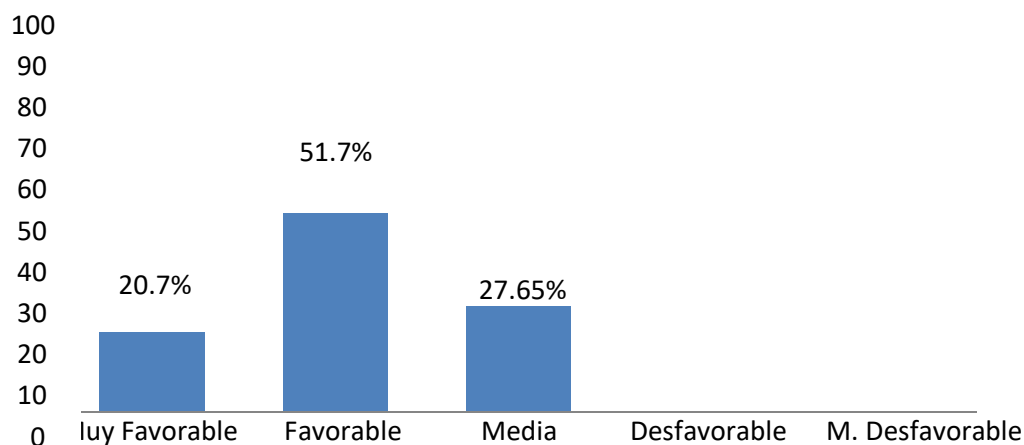
Nivel del Clima Laboral del Factor Involucramiento Laboral en el Personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km 50 – Chulucanas – Piura, 2017.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Muy favorable	6	20,7%
Favorable	15	51,7%
Media	8	27,6%
Desfavorable	0	0%
Muy desfavorable	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

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

**FIGURA 03**

Nivel del Clima Laboral del Factor Involucramiento Laboral en el Personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km 50 – Chulucanas – Piura, 2017.



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

**DESCRIPCIÓN:**

Podemos Visualizar que la tabla III y figura 03 se han obtenido los siguientes resultados: Tenemos que el 20,7% de la población es Muy Favorable; el 51,7% es Favorable; el 27,6% en Media en el personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km 50 – Chulucanas – Piura, 2017.

**TABLA IV**

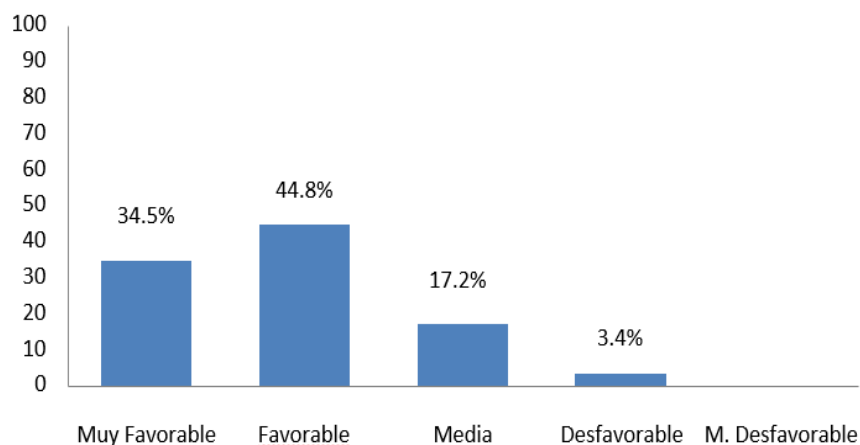
Nivel del Clima Laboral del Factor Supervisión en el Personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km 50 – Chulucanas – Piura, 2017.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Muy favorable	10	34,5%
Favorable	13	44,8%
Media	5	17,2%
Desfavorable	1	3,4%
Muy desfavorable	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>99,9%</b>

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

**FIGURA 04**

El Nivel del Clima Laboral del Factor Supervisión en el Personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km 50 – Chulucanas – Piura, 2017.



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

**DESCRIPCIÓN:**

Podemos visualizar que la tabla IV y figura 04 se han obtenido los siguientes resultados: Tenemos que el 34,5% de la población es Muy Favorable; el 44,8% es Favorable; el 17,2% es Media y el 3,4% es Desfavorable en el personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km 50 – Chulucanas – Piura, 2017.

**TABLA V**

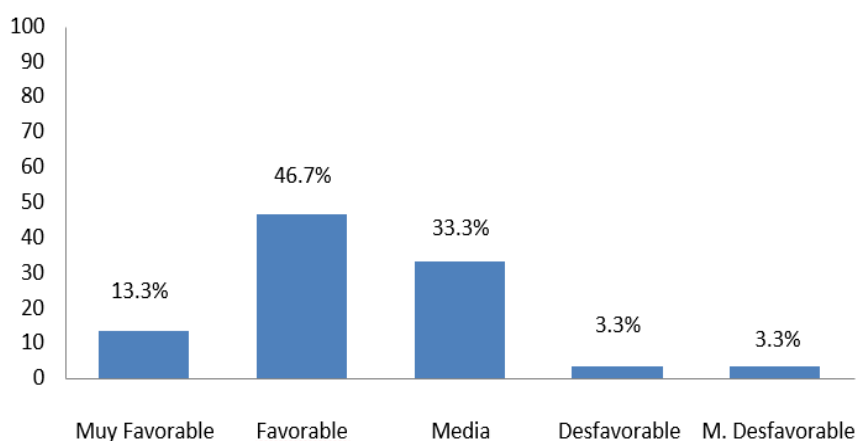
Nivel del Clima Laboral del Factor Comunicación en el Personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km 50 – Chulucanas – Piura, 2017.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Muy favorable	4	13,8%
Favorable	14	48,3%
Media	9	31%
Desfavorable	1	3,4%
Muy desfavorable	1	3,4%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>99,9%</b>

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

**FIGURA 05**

Nivel del Clima Laboral del Factor Comunicación en el Personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km 50 – Chulucanas – Piura, 2017.



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

**DESCRIPCIÓN:**

Podemos visualizar que la tabla V y figura 05 se han obtenido los siguientes resultados: Tenemos que el 13, 3% de la población es muy favorable; el 46,7% es Favorable; el 33,3% es Media; el 3,3% es Desfavorable y el 3,3% es Muy Desfavorable en el personal de la I.E Andrés Avelino Cáceres Dorregaray Km 50 – Chulucanas – Piura, 2017.

**TABLA VI**

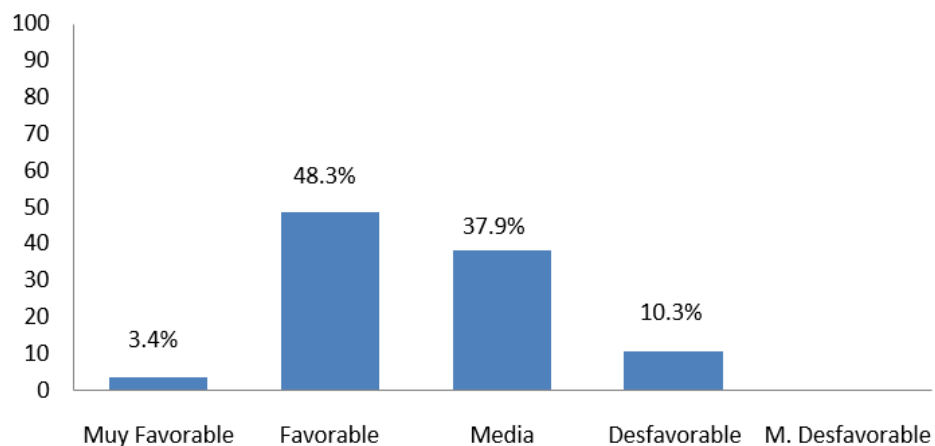
Nivel del Clima Laboral del Factor Condiciones Laborales en el Personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km 50 – Chulucanas – Piura, 2017.

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
<b>Muy favorable</b>	1	3,4%
<b>Favorable</b>	14	48,3%
<b>Media</b>	11	37,9%
<b>Desfavorable</b>	3	10,3%
<b>Muy desfavorable</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	29	99,9%

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

**FIGURA 06**

Nivel del Clima del Factor Condiciones Laborales en el Personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km 50 – Chulucanas –Piura, 2017.



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

**DESCRIPCIÓN:**

Podemos visualizar que la tabla VI y figura 06 se han obtenido los siguientes resultados: Tenemos que el 3,4% de la población es Muy Favorable; el 48,3% es Favorable; el 37,9% es Media y el 10,3% es Desfavorable en el Personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km 50 – Chulucanas – Piura, 2017.



## 4.2 Análisis de Resultados

En este apartado se presenta el análisis de resultados tomando en cuenta los objetivos planteados en este proyecto de investigación.

Respecto al objetivo general: Determinar el nivel del Clima Laboral en el personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km 50-Chulucanas-Piura, 2017.

Los resultados obtenidos demuestran que el 52,2% del personal se encuentra en un nivel de clima laboral favorable. Comparándolos con los resultados del estudio de Sierra, M (2015) para identificar el clima laboral en los trabajadores del área administrativa del hospital regional de Cobán-Guatemala se obtuvo como resultado que el ambiente laboral es satisfactorio, dando a entender que hay buena relación entre compañeros y jefes, presentando posibilidades para un fortalecimiento.

A continuación, se muestra el análisis de resultados de los objetivos específicos:

En cuanto al primer objetivo específico que es: Determinar el nivel del Clima Laboral del Factor Realización Personal en el personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km 50-Chulucanas-Piura, 2017. Los trabajadores de la institución evidencian en los resultados que el 51,7% se ubica en una categoría Favorable.

Según Palma, S (2004) esto quiere decir que “el personal considera que existen oportunidades de progresar en la Institución, se valoran los altos niveles de desempeño y el compromiso con el éxito de la institución se da en su

totalidad”. Según el resultado se puede evidenciar que los trabajadores pueden desarrollar habilidades y capacidades que permitirán potenciar su bienestar de satisfacción

Asimismo, en el nivel del clima laboral del factor involucramiento laboral se observa que se ubica en una categoría favorable.

Márquez (2001), lo reafirma que como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto y las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería hacer. Lo que indica que guarda relación con los resultados obtenidos en la investigación realizada en el personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km50-Chulucanas-Piura, 2017.

El nivel del clima laboral del factor supervisión se observa que se ubica en una categoría favorable.

Cano, A (2005) refiere que la supervisión es una actividad o conjunto de actividades que desarrolla una persona al supervisar y /o dirigir el trabajo de un grupo de personas, con el fin de lograr de ellas su máxima eficacia y satisfacción.

Según los resultados el presente factor nos muestra que se aprecian las funciones y el significado que se le da a la supervisión del superior en el contexto laboral. Esto nos da a entender que hay apoyo por parte del superior hacia los trabajadores de la institución educativa.

En cuanto al nivel del clima laboral del factor comunicación se evidencia que se ubica en una categoría Favorable.

Para Palma, S (2004) se refiere como 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 o clientes de la misma. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo, asimismo la institución fomenta y promueve la comunicación interna. Esto quiere decir que se cuenta con acceso necesario para cumplir con el trabajo, en el puesto de cada trabajador la información fluye adecuadamente, en los grupos de trabajos existe una relación armoniosa, existen suficientes canales, pero que existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas. Lo cual indica que dentro de la I.E ya antes mencionada existe una buena comunicación entre el personal en cuanto a la emisión y recepción de mensaje dentro de una organización compleja. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la I.E.

Por último, el nivel del clima laboral del factor condiciones laborales se observa que se ubica en una categoría Favorable.

Cuadrado C. (2007) Sostiene que el sistema de remuneración es un factor importante ya que los salarios medios y bajos con carácter fijo, no contribuyen al buen clima laboral, porque no permiten al trabajador mejorar y a la vez obtener resultados, pero eso quiere decir que los salarios altos mejoran la situación.

Y Rodellar (2006), lo reafirma las condiciones laborales como las modalidades de la prestación laboral, siendo la mejora de esas condiciones de trabajo el objetivo más importante de la negociación colectiva laboral. Lo que indica que guarda relación con los resultados obtenidos en la investigación realizada en el personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km50-Chulucanas-Piura, 2017.

## V. CONCLUSIONES

El nivel del clima laboral del personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km50-Chulucanas-Piura, 2017 prevalece el nivel favorable.

El nivel del clima laboral en el factor realización personal del personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km50-Chulucanas-Piura, 2017 prevalece el nivel favorable.

El nivel del clima laboral en el factor involucramiento laboral del personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km50-Chulucanas-Piura, 2017 prevalece el nivel favorable.

El nivel del clima laboral en el factor de supervisión del personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km50-Chulucanas-Piura, 2017 prevalece el nivel favorable.

El nivel del Clima Laboral en el Factor Comunicación del personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray Km 50 – Chulucanas – Piura, 2017 prevalece el nivel favorable.

El Nivel del Clima Laboral en el Factor de Condiciones Laborales del Personal de la I.E. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km 50 – Chulucanas – Piura, 2017 prevalece el nivel favorable.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **RECOMENDACIONES**

- Mantener y fortalecer el nivel del clima laboral favorable, mediante talleres de habilidades sociales, actividades de confraternidad y espacios recreativos en donde se involucre a todo el personal de la institución educativa.
  
- Realizar una evaluación de clima laboral por lo menos una vez al año para obtener resultados sobre los niveles de satisfacción y conocer las deficiencias que impiden el buen desempeño laboral de los trabajadores y tomar medidas de intervención adecuada para lograr un clima laboral saludable.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ángel, P.M. (2016). *Entorno laboral saludable (dirección de desarrollo y talento humano en salud)*. Minsalud, 26.
- Baguer, Á. (2012). *¡Alerta! Descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, sus vías de agua*. Díaz de Santos
- Bordas, M (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Uned. Madrid
- Bobadilla, M. y California, C. (2017). “*Clima Organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo*”.(Tesis para optar el grado de magíster en educación). Universidad Nacional del centro del Perú-Huancayo, Perú.
- Bonilla (2014). *Percepción de los docentes referentes al clima organizacional de la escuela tecnológica de la universidad nacional de Piura 2014*. Tesis para optar el grado académico de Maestría en Educación con Gestión Educativa. Piura, Perú: Universidad de Piura.
- Bordas, Martínez, María Jesús. *Gestión estratégica del clima laboral*, UNED – Universidad Nacional de Educación a Distancia, 2016.
- Brunet, (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Cabrera, G. (1999). *Clima organizacional de las empresas chilenas*. Revista de Psicología Social e Institucional.
- Cano, A (2005). La supervisión profesional. Recuperado de [http://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/38/38194/tema\\_3\\_la\\_supervisión\\_profesional.pdf](http://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/38/38194/tema_3_la_supervisión_profesional.pdf)
- Casas, S. B. (2006). Promoción de la salud y un entorno laboral saludable. *Rev Latino-am Enfermagem 2006 janeiro*, 14(1):136-41.
- Calderon, N. (2017). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017*. (Tesis para optar el grado académico de maestría en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo. Los Olivos, Perú.

- Cohara, J. (2016) *Relación del clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa almapo SRL del distrito de Castilla, provincia de Piura, departamento de Piura-2014*. (Tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia social y Recursos Humanos). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Escuela de posgrado. Piura, Perú.
- Cuadrado, C (2007) *Protocolo y comunicación en la empresa y los negocios*. España: FC editorial.
- Chacón, V. (2015). *Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones CEM, ubicada en Chiquimuela, Chiquimuela*". (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar. Facultad de ciencias económicas y empresariales.
- Chiavenato I. (2009). *Comportamiento organizacional*. Bogotá: Mac Hill. Interamericana, S.A.
- De la cruz, E. y Huaman, A. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica-2015*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en administración). Universidad nacional de Huancavelica. Facultad de ciencias empresariales. Huancavelica, Perú.
- Elías. (2015). *El clima laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa limones piuranos S.A.C- 2015*. (Tesis para optar el título de Licenciada en ciencias administrativas). Universidad nacional de Piura. Facultad de ciencias administrativas Piura, Perú.
- Florez, Y. (2014). *Clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios*. (Tesis de grado para obtener el título de Licenciatura en Psicología). Universidad Centro occidental "Lizano Alvarado". Barquisimeto.
- Group, J. V. (2012) El impacto del clima organizacional en los resultados. Redacción Portafolio, 1.
- Golembiewski, R. T. (1986). Contornos en el cambio social: Gráficos elementales y una variable sustituta para el cambio Gamma. *The Academy of Management Review*, pp. 550-566.



- Gutiérrez. (2014). *Relación del Clima Laboral y el Desempeño del Personal de la Empresa Representaciones Laredo SAC, Trujillo 2014*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Trujillo.
- Hodgetts, R. Y Altman, S. (1985). *Comportamiento en las organizaciones*. (6ª ed). México: Interamericana S.A. de CV.
- Hoffman, L; Paris, S; Hall, E. (1996). *Psicología del desarrollo hoy*. Madrid: Mc. Graw- Hill.
- Méndez C. (2006). *Clima organizacional en Colombia: el IMOCC, uno métodos de análisis para su intervención*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Márquez P, M. (2002, enero 30). Satisfacción laboral. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral/>
- Martínez, M. (2003). *La gestión empresarial*. España. Ediciones Díaz de Santos
- Molina, M. E. O. (2012). “*Diagnóstico empresarial de la industria panificadora en la cabecera departamental de Jalapa*”. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Morales, E. (2015). “*Medición de clima organizacional en el colegio Cambridge de Huehuetenango*”. (Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar, Guatemala).
- Montoya, C. P (2006). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funciones de una universidad estatal Chilena. (SciELO). *Cienc Trab. vol.19 no.58 Santiago Apr. 2017*.
- Montoya, Y. (2015). *Inteligencia emocional y Clima organizacional en trabajadores de la I.E. PNP Santa Rosa De Lima, 2015*. (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/153/montoya\\_py.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/153/montoya_py.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Navarro, E. (2003). *Administración de Recursos Humanos*. (4ta. Ed.). México: Trillas.

- Noemí, C. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistema de Información de UNAT, 2017*. (Tesis para optar el grado académico de maestría en gestión pública). Universidad Cesar Vallejo. Los Olivos, Perú.
- Orbegoso, A. (2010). *Problemas teóricos del clima organizacional*. Rev. Psicol. 12, 347- 362, 2010 Universidad César Vallejo. Perú
- Pablo, A. (2016). *Cultura Organizacional nueva tendencia empresarial de las empresas del S. XXI*.
- Panta, E. (2015) *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Marcavelica*. Piura, Perú. (Tesis de licenciatura, Universidad nacional de Piura, Perú).
- Palma. S. (2004) *Escala clima laboral CI.SPC*. Manual 1º edición. Lima, Perú.
- Palma. S. (2000) *Motivación y Clima Laboral en el personal de entidades universitarias*. Revista de investigación en Psicología, Vol. 3, Nº1 Lima: UNMS.
- Robbins S (2005). *El comportamiento organizacional: teoría práctica* (7ma ed.). México: presidente-Hall Hispanoamericana.
- Rodellar, A. (2006). *Seguridad e higiene en el trabajo*. España. Editorial Marcombo S.A.
- Ruíz, J. (2007). *Sociología de las Organizaciones Complejas*: Universidad de Deusto.
- Rodríguez, M (2015). *Diagnóstico Organizacional*. Universidad Católica de Chile.
- Santamaría, F. y Zaña, R. (2015). “*Percepción del clima laboral de los trabajadores de una entidad universitaria 2015*” (Tesis para Obtener el título de licenciado en Psicología). Chiclayo - Perú.2015.
- Sheehy, G. (1987). *Las crisis de la edad adulta*. Madrid,España: Grijalbo.
- Sierra, M. (2015). *El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del hospital regional de Cobán, A.V.* (Tesis de grado). San Juan de Chamelo, Alta Verapaz, enero 2015.

- Solano, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central-Juanjui, año 2017*. (tesis para obtener el grado académico de maestría en gestión pública) Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú.
- Williams, L (2013). “*Estudio Diagnóstico de clima laboral en una dependencia Pública*” (Maestría en psicología con orientación laboral y organizacional). Universidad Autónoma de Nuevo León. Monterrey, León.
- Yocasta, A. (2015). *El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicio bancarios Banesco ubicados en la ciudad de Maracay*. (Trabajo de grado) Universidad de Carabobo.
- 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 2015.

## **ANEXOS**

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Nº	Actividades	Año 2016				Año 2017				Año 2018				AÑO 2019			
		Semestre II				Semestre II				Semestre I				Semestre I			
		Octubre				Setiembre				Abril				Junio			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto	x															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al jurado de Investigación				x												
5	Mejora del marco teórico					x											
6	Redacción de la revista de la literatura						x										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							x									
8	Ejecución de la metodología								x								
9	Resultados de la Investigación									x							
+																	
+																	
}																	
+																	
1	Redacción del pre informe de Investigación											x					
1	Redacción del informe final												x				
2																	
1	Aprobación del informe final por el jurado de Investigación													X			
3																	
1	Presentación de ponencia en jornadas de investigación.														x	x	
4																	
1	Redacción de artículo científico																x
5																	

<b>Presupuesto desembolsable</b>			
<b>(Estudiante)</b>			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
<b>Suministros (*)</b>			
● Impresiones	150.00	1	150.00
● Fotocopias	130.00	1	130.00
● Empastado	100.00	1	100.00
● Papel bond A-4 (500 hojas)	30.00	2	60.00
● Lapiceros	50.00	2	100.00
<b>Servicios</b>			
● Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			640
<b>Gastos de viaje</b>			
● Pasajes para recolectar información	1.200	1	1.200
Sub total			1.200
Total de presupuesto desembolsable			1.840
<b>Presupuesto no desembolsable</b>			
<b>(Universidad)</b>			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
<b>Servicios</b>			
● Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	3	90.00
● Búsqueda de información en base de datos	50.00	3	150.00
● Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	2	80.00
● Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			370

<b>Recurso humano</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Asesoría personalizada (5 horas por semana)</li> </ul>	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			622.00
Total (S/.)			2.462

## ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC

**DATOS PERSONALES:**

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

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

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

	Ninguno o nunca (1)	Poco (2)	Regular o algo (3)	Mucho (4)	Todo o siempre (5)
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10. Los objetivos de trabajo son retadores.					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para 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

COLEGIO...  
MESA DE TRABAJO  
Expediente: 140  
Fecha: 20 OCT 2017  
Hora: 1:00 PM  
Folios: 01  
Firma: [Firma]

Piura 18 de octubre del 2017

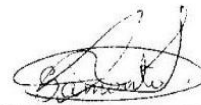
Solicito permiso para la realización de mi Tesis

Sr : Mg. Benjamín Velásquez Gutierrez  
Director de la I.E "Andrés Avelino Cáceres Dorregaray"

Por medio de la presente reciba mis más cordiales saludos yo Samanta Margoth Ortiz Córdova alumna de la universidad Uladech - Piura, Facultad de ciencias de la Salud de la escuela profesional de Psicología del VIII ciclo ; solicito me brinde permiso para poder realizar encuestas al personal administrativo a su cargo para la realización y tabulación de mi tesis en esta institución educativa a trabajar en el presente año 2017, teniendo como denominado mi proyecto de investigación "clima laboral en el personal administrativo de la I.E "Andrés Avelino Cáceres Dorregaray" del km. 50 Chulucanas

Sin otro motivo más, me despido agradeciéndole por anticipado, al mismo tiempo le reitero las muestras de consideración y aprecio.

Atentamente



Samanta Ortiz Córdova

DNI 70585108

UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES CELESTE  
ESCUELA PROFESIONAL PSICOLOGIA  
Ps. Susana Velásquez Tamoch  
COORDINADOR ACADÉMICO