



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

CLIMA LABORAL EN COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN PRIVADA DE
SERVICIOS DE LIMA

Línea de investigación:

Psicología de los procesos básicos y psicología educativa

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología

Autora:

Chilingano Palomino, Jenifer

Asesor:

Portocarrero Ramos, Carlos Alberto
(ORCID: 0000-0001-8874-2348)

Jurado:

Aguirre Morales, Marivel Teresa
Henostroza Mota, Carmela Reynalda
Díaz Lopez, David Eduardo

Lima - Perú

2021

Referencia:

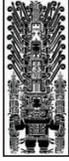
Chilingano, J. (2021). *Clima laboral en colaboradores de una institución privada de servicios de Lima* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5349>



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

CLIMA LABORAL EN COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN PRIVADA
DE SERVICIOS DE LIMA

Línea de Investigación:

Psicología de los procesos básicos y psicología educativa

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología

Autora:

Chilingano Palomino, Jenifer

Asesor:

Portocarrero Ramos, Carlos Alberto

Jurado:

Aguirre Morales, Marivel Teresa

Henostroza Mota, Carmela Reynalda

Diaz Lopez, David Eduardo

Lima - Perú

2021

Dedicatoria

A mis padres Silvestre y Justina, por su infinito apoyo, dedicación y amor incondicional; por ser mi fuente de motivación e inspiración para alcanzar mis objetivos personales y profesionales.

Agradecimientos

A los docentes de la Universidad Nacional Federico Villarreal, por inculcarme conocimientos, experiencias y vivencias para mi desarrollo profesional en el ámbito de la Psicología Organizacional.

A mi asesor de tesis, el Dr. Carlos Alberto Portocarrero Ramos, mi profunda gratitud por la orientación adecuada y oportuna a lo largo de la elaboración de este proyecto.

A todas las personas que me apoyaron incondicionalmente en la contribución de la recolección de información para que se haga posible esta tesis.

Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice	iv
Lista de tablas	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	10
1.1 Descripción y formulación del problema	11
1.1.1 Problema general	14
1.1.2 Problema específico	14
1.2 Antecedentes	15
1.2.1 Antecedentes nacionales	15
1.2.2 Antecedentes internacionales	19
1.3 Objetivos	22
1.3.1 Objetivo general	22
1.3.2 Objetivos específicos	22
1.4 Justificación	23
1.5 Hipótesis	24
II. Marco teórico	25
2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación	25

2.1.1 Definición	25
2.1.2 Características	28
2.1.3 Teorías	29
2.1.4 Dimensiones	34
III. Método	35
3.1 Tipo de investigación	35
3.2 Ámbito temporal y espacial	35
3.3 Variable	35
3.4 Población y muestra	36
3.5 Instrumento	39
3.6 Procedimiento	40
3.7 Análisis de datos	40
IV. Resultados	42
4.1 Análisis de propiedades psicométricas	42
4.2 Análisis descriptivo del clima laboral	45
4.3 Análisis exploratorio de distribución normal de datos	48
V. Discusión de resultados	54
VI. Conclusiones	62
VII. Recomendaciones	63
VIII. Referencias	64
IX. Anexos	69

Lista de tablas

Número		Pág.
1.	Operacionalización de la variable clima laboral	36
2.	Distribución de la muestra según variables sociodemográficas	38
3.	Categorías de la escala de clima laboral	39
4.	Consistencia interna de la escala de clima laboral y de sus dimensiones	42
5.	Análisis de ítems de la dimensión autorrealización de la escala de clima laboral	43
6.	Análisis de ítems de la dimensión involucramiento laboral de la escala de clima laboral	43
7.	Análisis de ítems de la dimensión supervisión de la escala de clima laboral	44
8.	Análisis de ítems de la dimensión comunicación de la escala de clima laboral	44
9.	Análisis de ítems de la dimensión condiciones laborales de la escala de clima laboral	45
10.	Media y desviación estándar del clima laboral según muestra total	45
11.	Distribución de la muestra por categorías del clima laboral	46
12.	Distribución de la muestra por categorías de la dimensión autorrealización del clima laboral	46

13.	Distribución de la muestra por categorías de la dimensión involucramiento laboral del clima laboral	47
14.	Distribución de la muestra por categorías de la dimensión supervisión del clima laboral	47
15.	Distribución de la muestra por categorías de la dimensión comunicación del clima laboral	48
16.	Distribución de la muestra por categorías de la dimensión condiciones laborales del clima laboral	48
17.	Comparación del clima laboral según sexo	49
18.	Comparación del clima laboral según tipo de personal	50
19.	Comparación del clima laboral según sede	51
20.	Comparación del clima laboral según jerarquía laboral	52
21.	Comparación del clima laboral según el grupo de edad	53

Clima laboral en colaboradores de una institución privada de servicios de Lima

Jenifer Chilingano Palomino

Universidad Nacional Federico Villarreal

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar las características de la percepción del clima laboral en colaboradores de una institución privada de servicios de Lima; a través de un estudio de diseño no experimental y de tipo transversal descriptivo-comparativo. Se evaluó a 242 trabajadores entre administrativos y operativos de ambos sexos; de los cuales, 138 son civiles y 104 son militares con edades desde los 18 a 65 años. Se aplicó la Escala de Clima Laboral de Palma (2004). Los resultados indicaron, que un 41.32% de los participantes percibieron un clima laboral a nivel favorable, mientras que el 30.99% manifestaron un nivel promedio y tan solo el 3.31% percibieron un nivel muy desfavorable. Asimismo, se hallaron diferencias significativas del clima laboral ($p < 0.01$) en función al sexo, tipo de personal, sede y jerarquía laboral y no se hallaron diferencias significativas en el clima laboral según edad ($p > 0.05$).

Palabras clave: clima laboral, civiles, militares, percepción.

Work climate in collaborators of a private institution of services of Lima

Jenifer Chilingano Palomino

Universidad Nacional Federico Villarreal

Abstract

The objective of the research was to determine the characteristics of the perception of the work environment in collaborators of a private service institution in Lima; through a non-experimental design and descriptive-comparative cross-sectional study. 242 workers between administrative and operational of both sexes were evaluated; of which 138 are civilians and 104 are military with ages ranging from 18 to 65 years. The Palma Work Climate Scale (2004) was applied. The results indicated that 41.32% of the participants perceived a work environment at a favorable level, while 30.99% expressed an average level and only 3.31% perceived a very unfavorable level. Likewise, significant differences were found in the work environment ($p < 0.01$) based on sex, type of staff, headquarters and job hierarchy, and no significant differences were found in the work environment according to age ($p > 0.05$).

Keywords: work climate, civil, military, perception.

I. INTRODUCCIÓN

El estudio del clima laboral es un factor que ha venido siendo estudiado durante décadas, y hoy en día en el ámbito organizacional ha tomado relevancia en los empleadores al pretender identificar la percepción del ambiente de trabajo de sus subordinados, a fin de evidenciar sus aspectos de mejora y potencializar sus fortalezas permitiéndoles prevalecer con efectividad en el mercado laboral, el trabajador hoy es el valor estratégico de las empresas.

En tal sentido, la presente investigación buscó determinar las características de la percepción del clima laboral en 242 colaboradores de una institución privada de servicios de Lima; recopilando datos a través de la Escala de Clima Laboral (CL – SPL) elaborado por Sonia Palma en el 2004.

Esta investigación se distribuye en nueve capítulos, en el capítulo I se encuentra descrita la problemática de estudio junto con los objetivos e hipótesis formuladas, a su vez se plasma la justificación e importancia de este trabajo.

En el capítulo II, se desarrolla el marco teórico de la variable de estudio, recopilando sus principales definiciones y teorías relacionadas. Asimismo, se puntualizan estudios anteriores tanto a nivel nacional como internacional referentes al tema de esta investigación.

En el capítulo III, se describe la metodología de investigación del estudio detallando el tipo de investigación, población y muestra, instrumento y los estadísticos seleccionados para el análisis de los datos.

En el capítulo IV, se establecen los resultados en función a los objetivos de investigación, tomando en consideración el análisis exploratorio de la variable a través de la prueba de bondad de ajuste K – S; el establecimiento de la confiabilidad y validez de constructo; descripción de las

dimensiones del clima laboral y el contraste de hipótesis para el análisis comparativo de los datos recopilados.

Finalmente, los siguientes capítulos exponen la discusión de resultados respaldándolos con estudios previos; conclusiones y recomendaciones, esperando que este estudio contribuya a otras investigaciones.

1.1 Descripción y formulación del problema

En la actualidad, el clima laboral se ha convertido en un tema de gran relevancia para las organizaciones, que orientan su gestión en el continuo mejoramiento del ambiente de trabajo y la preocupación por la excelencia de sus colaboradores. A través del estudio del clima laboral, las empresas pueden predecir una serie de sucesos que se desencadenaran a partir de la valencia que se tenga, si es positivo podemos esperar muchos beneficios tanto para los empleados como para la organización; en cambio, si es negativo se esperan pérdidas, gastos, conflictos y demás situaciones adversas que puedan llevar a la empresa a la quiebra.

Cuando hablamos de clima laboral, nos referimos a la percepción que tienen las personas acerca de las distintas características que conforman a la organización; es decir, qué perciben los empleados respecto al ambiente y, en general, al entorno laboral en relación con la estructura (normas, tareas, niveles jerárquicos) y con los procesos organizacionales: estilos de dirección, comunicación y solución de conflictos (Rodríguez et al., 2004, citado por García et al., 2014).

Hoy en día, las organizaciones han comenzado a considerar al factor humano como el elemento más importante para el buen funcionamiento, el éxito empresarial y el logro de las metas organizacionales. Asimismo, han acrecentado su interés por establecer buenas interrelaciones bajo un clima laboral que permita motivar al personal bajo su mando y así aumentar su desempeño, interés y satisfacción en el trabajo; es una ventaja para las organizaciones que el trabajador cuente

con los elementos necesarios para desempeñarse adecuadamente, conservando y/o logrando la satisfacción, ya que los trabajadores satisfechos tienden a ser más cooperadores, adaptables y dispuestos al cambio.

Cuando las empresas invierten en el desarrollo de sus empleados y demuestran su compromiso con ellos, los empleados responden con lealtad a la empresa, ellos mejoran sus habilidades y se sienten más identificados con su centro de trabajo, disminuyendo así los índices de ausentismo, tasas de rotación y renunciadas.

Según los datos recogidos por El Comercio (2018), de acuerdo con el estudio realizado por Aptitus, a empleados peruanos, de los rubros de servicios generales, marketing y ventas, educación y salud, retail, energía y minería, consultoría, consumo masivo y comunicaciones, siendo el 56% de ellos de profesión universitaria y el 44% técnico, presenta que un 86% de trabajadores peruanos afirmó que estarían dispuestos a renunciar a su actual trabajo si tuviera un mal clima laboral. En cuanto al asunto más importante para aceptar un puesto de trabajo, el 27% de los trabajadores considera la remuneración como aspecto más valorado, en segundo lugar, al buen clima o ambiente laboral en sus centros laborales, con un 23%, seguido por contar con todos los beneficios de un trabajador formal (22%); luego por la opción de formar línea de carrera (19%) e incentivos como los horarios flexibles (9%).

Asimismo, el 81% de los trabajadores encuestados consideró que el clima laboral es muy importante para su desempeño laboral y el 19% precisó que este aspecto no influye en sus funciones. Respecto a cómo se desarrolla el ambiente en la organización, el 70% indicó que toman en cuenta sus opiniones, sugerencias, ideas o soluciones y el 30% que no lo hacen. En tanto, solo el 49% de los trabajadores manifestó que practican la meritocracia como forma de reconocimiento

o premio a su desempeño; y, por otro lado, el 64% reconoció sentirse valorado por su jefe directo. Un 36% refirió no sentir que su trabajo era apreciado.

Por lo antes mencionado, surge la necesidad de investigar el clima laboral en la empresa de estudio, constituida en el año 1900, con el fin de promover y desarrollar entre sus asociados actividades sociales, culturales, artísticas, deportivas, etc. Cuenta con 5 sedes en Lima y está conformada por personal civil, quienes han sido contratados directamente por la empresa y por personal militar, quienes han sido destacados por Convenio. Los cargos de dirección al ser puestos de confianza son encargados al personal militar de acuerdo con el grado que van adquiriendo en su formación militar; además, estos cargos solo se ejercen por un periodo máximo de 2 años. Asimismo, cada gerencia entrante dispone de políticas y formas de trabajo, de acuerdo con su experiencia y formación militar, con la finalidad de mantener al asociado satisfecho con los servicios que ofrece la organización; sin embargo, no se evidencia el compromiso de la gerencia con el personal a su cargo, lo cual ha traído como consecuencia un incremento de rotación de personal en el transcurso del año.

A pesar de que la empresa tiene más de 100 años continuos en el mercado, no ha tenido estudios previos sobre el clima laboral, lo cual no le permite develar la situación actual en la que se encuentra; esto quiere decir, que la organización no se ha preocupado por conocer lo que piensan y esperan los trabajadores de esta; todo ello no le ha permitido diseñar estrategias de mejora para el fortalecimiento del clima laboral. Los colaboradores a pesar de ser leales a la empresa por varios años están presentando un sentimiento negativo con respecto a ella, ya que se los está dejando de lado sin importar el nivel de confianza, respeto, justicia y orgullo que pueda haber en ellos.

A la fecha, la empresa no ha diseñado programas de recompensas y reconocimiento que les permitan a los trabajadores sentirse identificados y valorados dentro de la organización; es por

ello, que no se esmeran por cumplir objetivos a corto plazo o concluir sus trabajos antes de lo previsto, sólo se limitan a trabajar a su ritmo lo cual muchas veces retrasa la entrega de trabajos; tampoco se ha desarrollado programas de capacitación, desarrollo y calidad, lo cual origina que el empleado sienta que no se está desarrollando personal ni profesionalmente, ya que sólo se limita a trabajar en base a su experiencia más no a adquirir nuevos conocimientos o uso de nuevos sistemas para optimar los tiempos, la productividad y calidad de los trabajos.

Según Temple (2011), presidenta de LHH DBM Perú y Chile (Lee Hecht Harrison), refiere que los trabajadores mejoran en un 30% o 40% al estar en un adecuado clima laboral; así como también indica que el 70% de trabajadores salen de un trabajo no por dinero, sino porque no existe un adecuado reconocimiento a los trabajadores o porque se siente con mejores oportunidades de desarrollo en otro lugar de trabajo.

Respecto a los líderes de la organización de estudio, los colaboradores sienten que los gerentes, jefes y/o encargados de área, que en su gran mayoría son liderados por personal militar no se comunican con ellos, no están atentos y cercanos a las necesidades laborales y personales que puedan presentar, originando que se sientan sólo como simples trabajadores más no miembros de un equipo de trabajo que pueden aportar a la organización.

Por lo expuesto, se formulan las siguientes interrogantes:

1.1.1 Problema general

¿Cuáles son las características de la percepción del clima laboral en los colaboradores de una institución privada de servicios de Lima?

1.1.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la percepción de la dimensión autorrealización del clima laboral en los colaboradores de una institución privada de servicios de Lima?

- ¿Cuál es la percepción de la dimensión involucramiento laboral del clima laboral en los colaboradores de una institución privada de servicios de Lima?
- ¿Cuál es la percepción de la dimensión supervisión del clima laboral en los colaboradores de una institución privada de servicios de Lima?
- ¿Cuál es la percepción de la dimensión comunicación del clima laboral en los colaboradores de una institución privada de servicios de Lima?
- ¿Cuál es la percepción de la dimensión condiciones laborales del clima laboral en los colaboradores de una institución privada de servicios de Lima?
- ¿Cuál es la percepción del clima laboral en los colaboradores de una institución privada de servicios de Lima; según el sexo, tipo de personal, sede, jerarquía laboral y edad?

1.2 Antecedentes

1.2.1 Antecedentes nacionales

En cuanto a los estudios nacionales, no se han encontrado numerosas investigaciones que aborden este tema en particular, específicamente no existe una investigación descriptiva de clima laboral en el rubro de servicios; sin embargo, se consideraron investigaciones de clima laboral relacionadas con otras variables, que a continuación se detallan:

Salinas y Reyes (2019) realizaron una investigación denominada “Felicidad y clima organizacional en trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana”, con el objetivo de analizar la relación entre felicidad y clima organizacional en 92 trabajadores entre hombres y mujeres con edades de 20 a 65 años de una empresa privada industrial de Lima. El diseño fue no experimental, transversal de tipo correlacional. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de la Felicidad de Alarcón (2006) y la Escala de Clima Laboral de Palma (2004). Los resultados evidenciaron una relación altamente significativa entre clima organizacional y realización personal

(factor de felicidad); así mismo, que el factor realización personal se relaciona con todos los factores del clima organizacional (autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales). Además, revelaron que la relación entre satisfacción con la vida (factor de felicidad) con tres de los factores del clima organizacional (involucramiento laboral, supervisión y comunicación). Concluyendo la importancia del desarrollo de los colaboradores para que muestren una percepción favorable del clima organizacional.

Cabrera (2018) elaboró una investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana”, con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en 56 trabajadores entre varones y mujeres de una Institución Pública Peruana. Los instrumentos de medición utilizados fueron el Cuestionario Escala del Clima Laboral de Palma y el Cuestionario de la Teoría Bifactorial de Herzberg. Los resultados evidenciaron que los colaboradores perciben el clima organizacional de forma muy favorable y la satisfacción laboral a nivel promedio. Asimismo, obtuvieron una relación positiva entre la dimensión autorrealización del clima laboral y el indicador logro de la satisfacción; entre la dimensión involucramiento y el indicador trabajo en sí; la dimensión comunicación y el indicador responsabilidad.

Guzmán (2018) realizó un estudio no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, denominado “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global”, con la finalidad de investigar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en 15 colaboradores de una empresa de carga internacional. Los instrumentos empleados fueron la Escala de Clima y Satisfacción laboral de Palma. Los resultados evidenciaron la existencia de una relación positiva entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral.

Silva y Chullo (2018) desarrollaron un estudio denominado “Ansiedad estado y clima laboral en trabajadores de salud del hospital de la policía”, con el propósito de evaluar la relación entre la ansiedad estado y el clima laboral en 94 colaboradores de ambos géneros, con edades entre los 25 a 65 años pertenecientes al Hospital de la Policía de Arequipa. Los instrumentos empleados fueron el Inventario de Ansiedad Estado de Spielberger y Díaz-Guerrero (IDARE) y la Escala de Clima Laboral (Cl-SPC) de Palma. Los resultados mostraron una correlación negativa moderada entre las variables ansiedad estado y clima laboral. Asimismo, evidenciaron relaciones significativas entre los factores de realización personal, involucramiento laboral, supervisión, y condición laboral con ansiedad estado, a excepción de la comunicación que no se relacionó con la ansiedad estado.

Calderón (2016) realizó una investigación descriptiva titulada “Clima Organizacional en una empresa del rubro de tecnología de la información”, con el objetivo de conocer la percepción del clima organizacional en una empresa del rubro de tecnología de la información (TI) e identificar si existen diferencias de acuerdo con el rango de edad y antigüedad en 260 empleados, entre hombres y mujeres. El instrumento utilizado fue la Escala de Clima laboral de Palma (CL-SPC). Los resultados revelaron la existencia de diferencias de percepción en las dimensiones de supervisión, involucramiento laboral y comunicación; sin embargo, no existen diferencias en las dimensiones autorrealización y condiciones laborales. Asimismo, identificó diferencias significativas por rango de edad, donde el clima es percibido como más positivo en el rango de 36 a 40 años y menos de 18 a 25 años. Respecto a la antigüedad, se evidenció que los que tienen de 0 a 2 años de antigüedad muestran una tendencia positiva a diferencia de los que tienen de 3 a 4 años en la empresa. Concluyendo que se debería trabajar en estrategias que mejoren la percepción de las dimensiones autorrealización y condiciones laborales, al presentar resultados bajos.

Mancisidor (2016) desarrolló una investigación descriptiva titulada “Percepción del clima organizacional y rasgos de personalidad mediante el Big Five en trabajadores de una empresa privada”, con la finalidad de determinar la relación de ambas variables en 80 empleados entre varones y mujeres. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario Big Five y la Escala de Clima Laboral (CL-SPC) de Palma. Los resultados evidenciaron la existencia de una relación positiva entre la variable clima organizacional y los rasgos de personalidad de Big Five.

Quispe (2016) realizó un estudio no experimental transversal, descriptivo, comparativo y correlacional; denominado “Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima”, con la finalidad de determinar la relación entre los niveles de estrés y clima laboral en 168 colaboradores de una empresa privada. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Estrés de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de Salud (OIT-OMS) y la Escala de Clima Laboral (CL-SPC) de Palma. Los resultados obtenidos reportaron que existe una relación significativa entre las variables de estrés y clima laboral, al obtener como correlación bivariada una significación de $p < 0.00$. Asimismo, el nivel de estrés predominante en la muestra fue bajo (87.50%) y el clima laboral fue categorizado como favorable (44.05%). Concluyendo que existe relación entre el estrés y clima laboral.

Bravo (2015) elaboró una investigación denominada “Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima”, con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en 175 empleados, con edades entre los 22 y 64 años de una empresa industrial que ha atravesado por un proceso de fusión hace siete años. Los instrumentos utilizados fueron el Clima Organizacional (CL-SPC) y la Satisfacción Laboral (SL-SPC) de Palma. Asimismo, analizó la relación de las variables con las variables sociodemográficas edad, grado de instrucción, año de ingreso a la compañía y nivel

jerárquico. Los resultados revelaron que existe una asociación positiva y directa entre percepción favorable del clima organizacional y la satisfacción laboral. Asimismo, los datos mostraron que los grupos de mayor edad tienen una percepción más favorable del clima laboral y que los colaboradores con mayor nivel jerárquico y grado de instrucción, perciben de manera más positiva el clima y la satisfacción laboral dentro de la empresa. Finalmente, se evidenció diferencias estadísticamente significativas en relación con el año de ingreso.

1.2.2 Antecedentes internacionales

En cuanto a los estudios internacionales, se han encontrado las siguientes investigaciones del clima laboral relacionadas con otras variables:

Juarez (2018) realizó una investigación titulada “Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General “La Villa”: Hospital de segundo nivel de atención de la ciudad de México”, con la finalidad de medir el clima organizacional en 264 trabajadores, entre varones y mujeres del Hospital General “La Villa” de la Secretaría de Salud de la Ciudad de México. El estudio fue de tipo transversal y descriptivo. El instrumento utilizado fue el Inventario de Clima Organizacional desarrollado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS). Los resultados evidenciaron que el Clima organizacional fue valorado por todo el personal con niveles medios tendiendo a niveles altos, resaltando los componentes de liderazgo y motivación como los mejores evaluados, seguido por el de reciprocidad y, en último lugar, el de participación. En los subcomponentes del clima organizacional, el intercambio de información, la retribución, el reconocimiento a la aportación y el involucramiento en el cambio, fueron los principales factores que inclinaron hacia la baja al clima organizacional. Concluyendo que el liderazgo y la motivación están relacionados con un buen nivel de clima organizacional y pueden influir en la adaptación en el contexto del nuevo tipo de gobierno.

Montoya et al. (2017) desarrollaron un estudio denominado “Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena”, con el objetivo de determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional de 166 trabajadores entre docentes y administrativos de una institución de educación superior de Chillán-Chile. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 diseñado y validado por Meliá y Peiró, la Escala de medición para Clima Organizacional de Koys y DeCotiis, adaptada y validada en Chile por Chiang et al. y un cuestionario elaborado por los autores para identificar datos sociodemográficos y laborales de los participantes. Los resultados evidenciaron que el 95% de los docentes y el 90,6% de los administrativos refirieron sentirse satisfechos laboralmente. El 80% de los docentes y el 72,7% de los administrativos manifestaron percibir un alto nivel de clima organizacional o ambiente de trabajo. Los funcionarios más satisfechos y que perciben un más alto nivel de clima organizacional fueron aquellos que tienen entre 15 a 29 años de antigüedad en la universidad y los que trabajan menos de 40 horas semanales. Además, los que tienen contrato de titular se encuentran más satisfechos laboralmente y los contratados perciben un nivel de clima organizacional más alto. La correlación entre los puntajes globales de clima organizacional y satisfacción laboral fue estadísticamente significativa, tanto en docentes ($r = 0,523$; $p < 0,001$) y administrativos ($r = 0,468$; $p < 0,001$). Además, que la percepción de un clima organizacional alto se asocia a un mayor nivel de satisfacción laboral de docentes y administrativos.

Sotelo y Figueroa (2017) realizaron una investigación denominada “El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior”, con la finalidad de determinar la relación que existe entre clima organizacional y la calidad en el servicio percibido por 28 docentes y 24 administrativos de una

institución de nivel medio superior de México. Para la recopilación de información, emplearon el Cuestionario de medición del clima organizacional gubernamental. Asimismo, utilizaron la técnica de análisis estadístico de regresión lineal simple. Concluyendo que la correlación entre ambas variables es positiva y el modelo de regresión lineal cumple con los supuestos para estudios de las ciencias sociales.

Manosalvas, Manosalvas y Nieves (2015) realizaron una investigación denominada “El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación”, con la finalidad de analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en personal médico, paramédico y administrativo del Hospital del Instituto Ecuatoriano. La muestra estuvo conformada por 130 personas y el muestreo fue de tipo probabilístico, aleatorio simple y estratificado. Utilizaron una metodología cuantitativa rigurosa, a través de la aplicación de análisis de componentes principales y factoriales confirmatorios de los constructos, para verificar el modelo de medida del instrumento utilizado. Además, a través de ecuaciones Estructurales analizaron la relación entre los constructos antes mencionados. El objetivo principal fue dar mayor validez a los resultados descriptivos que se han encontrado en estudios similares en otros países y proponer un modelo generalizable hacia otro tipo de organizaciones, que sirva de base para la implementación de estrategias enfocadas en una mejor gestión del talento humano. Los resultados revelaron una relación directa entre ambas variables.

Peña, Díaz y Carrillo (2015) desarrollaron un estudio titulado “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar”, con el objetivo de analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en 20 trabajadores administrativos y operativos de una empresa metal – metálica de México. Para diagnosticar el clima organizacional utilizaron el “Modelo Organizacional de Seis Casillas de Weisbord” (1976)

y para medir la satisfacción laboral rediseñaron el instrumento de JSS de Spector (1985). Los resultados evidenciaron que existe una relación estadísticamente significativa entre el clima laboral percibido por los trabajadores y la satisfacción laboral ($p < 0,01$). Asimismo, que los trabajadores administrativos y operativos cuentan con las herramientas, maquinarias y equipos necesarios para hacer las tareas que les corresponden, que comprenden la distribución de actividades, responsabilidades y funciones entre todos los niveles del personal, así como están de acuerdo con las normas de ejercer la autoridad.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar las características de la percepción del clima laboral en los colaboradores de una institución privada de servicios de Lima.

1.3.2 Objetivos específicos

- Realizar la confiabilidad del instrumento en los participantes de estudio.
- Realizar la validez de constructo del instrumento en los participantes de estudio.
- Identificar la percepción del clima laboral en los colaboradores de una institución privada de servicios de Lima; según la dimensión autorrealización.
- Identificar la percepción del clima laboral en los colaboradores de una institución privada de servicios de Lima; según la dimensión involucramiento laboral.
- Identificar la percepción del clima laboral en los colaboradores de una institución privada de servicios de Lima; según la dimensión supervisión.
- Identificar la percepción del clima laboral en los colaboradores de una institución privada de servicios de Lima; según la dimensión comunicación.

- Identificar la percepción del clima laboral en los colaboradores de una institución privada de servicios de Lima; según la dimensión condiciones laborales.
- Comparar el clima laboral percibido por los colaboradores de una institución privada de servicios de Lima; según el sexo, tipo de personal, sede, jerarquía laboral y edad.

1.4 Justificación

El clima laboral es un tema de innegable actualidad, de vital trascendencia y brinda a las organizaciones una nueva comprensión de lo que verdaderamente importa a la hora de trabajar; es por ello, que esta investigación contribuirá en los siguientes ámbitos:

Desde el punto de vista social, la información recolectada y analizada le servirá a los empresarios perteneciente al rubro de servicios, en identificar y corregir los puntos débiles, en fortalecer sus habilidades, en crear estrategias de cambio organizacional reflejadas en políticas internas, beneficiando su “Marca empleadora”, y por ende consolidando el compromiso de sus colaboradores, de tal manera que sean más eficientes, productivos y que finalmente se refleje en una propuesta de valor hacia los clientes.

Desde el punto de vista teórico, esta investigación generará un mayor conocimiento de la variable investigada en nuestro medio, lo que permitirá a su vez, ampliar la discusión sobre la variable en estudio. Asimismo, servirá como marco referencial para futuras investigaciones relacionadas al tema, puesto que actualmente no existen suficientes estudios al respecto. Además, este formará parte la base de datos de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Federico Villarreal, cuyo propósito servirá como antecedente para el desarrollo de nuevos trabajos de investigación.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación a través del análisis psicométrico realizado contribuirá a que otros investigadores puedan usar los instrumentos en sujetos que tengan las mismas características.

1.5 Hipótesis

Partiendo de la naturaleza descriptiva de la investigación, algunos objetivos no requirieron del planteamiento de hipótesis.

Hi: Existen diferencias significativas en el índice del clima laboral percibidos por los colaboradores de una institución privada de servicios de Lima; según el sexo, tipo de personal, sede, jerarquía laboral y edad.

Ho: No existen diferencias significativas en el índice del clima laboral percibidos por los colaboradores de una institución privada de servicios de Lima; según el sexo, tipo de personal, sede, jerarquía laboral y edad.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Bases teóricas sobre el tema de Investigación

2.1.1 *Definición*

El término de clima laboral comenzó a hacerse popular a finales de los años de la década 60'. Existen varios sinónimos al respecto, como atmósfera, condiciones, cultura y ecología. Todas ellas hacen hincapié en la esencia, los aspectos fundamentales de la organización como una colectividad, perceptibles para sus miembros, pero también relevantes para las personas externas a la organización.

Likert (1967) citado por Gan y Berbel (2004) refiere que el clima está dado por los métodos de mando y las características de las fuerzas motivacionales. Asimismo, de los procesos de comunicación, influencia, toma de decisiones, planificación, control, los objetivos de rendimiento y el perfeccionamiento.

Moos, Insel y Humphrey (1974) citado por García, Ortega y Reyes (2014) denominan al clima de la organización como el ambiente social, ubicando las relaciones interpersonales, las percepciones y el ambiente físico, como las características físicas de la arquitectura y el diseño, todas vinculadas formando al clima social organizacional.

Según Schneider (1975), el término clima es un concepto metafórico derivado de la meteorología que, al referirse a las organizaciones, traslada analógicamente una serie de rasgos atmosféricos que mantienen unas regularidades determinadas y que denominamos clima de un lugar o región, traduciéndolos, al clima organizacional, como un conjunto particular de prácticas y procedimientos organizacionales.

De otra parte, Brunet (1987) citado en Guzmán (2018) señala que el clima organizacional implica tres variables importantes: las variables del medio, como el tamaño, la estructura de la organización y la administración de los recursos humanos que son exteriores al empleado; las variables personales, como las aptitudes, las actitudes, las motivaciones del empleado; y las variables resultantes, como la satisfacción y la productividad, que están influidas por las variables del medio y las variables personales.

Para Álvarez (1992), el clima se conceptualiza en el sector organizacional, como toda interacción que explica la relación entre individuo, su motivación y la empresa, así como el efecto que se produce por dicha relación sobre la producción en la organización.

Para Guedez (1998) el clima organizacional es una característica del ambiente laboral, percibida directa o indirectamente por los miembros de la institución, éste condiciona el comportamiento de las personas dentro de la misma, y puede determinar la permanencia de las personas dentro de las organizaciones.

Como señala Fuhman (2001), citado por García, Ortega y Reyes (2014) el clima refleja los valores, actitudes y creencias de los miembros, de manera que, conocer el clima organizacional nos permitirá detectar y evaluar las fuentes de conflicto o insatisfacción de los empleados, que contribuyen, al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización; para así, iniciar y sostener un cambio que indique los elementos específicos sobre los cuales hay que dirigir las acciones y seguir el desarrollo de la organización para prevenir los problemas que pudieran surgir. Conocer las variables que conforman al clima permite, a los administradores y directivos, aprovechar estas fuerzas para el logro de las metas organizacionales.

El clima organizacional para García (2003) citado por Peña et al. (2015) representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha

formado de ella en términos de variables o factores como autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, entre otras.

Muñoz, et al. (2006) describen al clima organizacional, como el conjunto de características que distinguen a una organización, el cual es relativamente estable en el tiempo e influye en el comportamiento de sus integrantes. Al parecer, es visto como una característica colectiva, creada a partir de interacciones personales, relacionada, también, con la satisfacción y la productividad de sus integrantes.

En el 2008, Quintero et al. mencionan que el clima organizacional es un componente multidimensional que, a su vez, puede descomponerse en diversos elementos como estructura, tamaño de la organización, estilo de liderazgo, entre otros.

Según, Chiavenato (2009) el clima organizacional constituye el medio interno o la atmósfera psicológica característica de cada organización, relacionándose con la satisfacción de las necesidades de los miembros de una organización. Es decir, los aspectos positivos del clima organizacional pueden ser saludables para los colaboradores y para la organización, ya que gracias a un buen clima organizacional interno se llega a cumplir los objetivos personales y de la organización, pero muchas veces el clima organizacional puede ser enfermizo, repercutiendo negativamente en la productividad.

Para Palma (2004), el clima laboral es entendido como la percepción del ambiente de trabajo que permite obtener el diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

En el 2015, Rodríguez refiere que el clima organizacional permite conocer, cuáles son las percepciones que tienen las personas acerca de las distintas características que conforman a la

organización; es decir, qué perciben los empleados respecto al ambiente y, en general, al entorno laboral en relación con la estructura (normas, tareas, niveles jerárquicos) y con los procesos organizacionales (estilos de dirección, comunicación, solución de conflictos).

Así, el clima organizacional toma diferentes formas, incluso, dentro de una misma organización se pueden observar diferentes climas, cada uno formado por distintos factores. Para su análisis o medición se han observado algunos factores coincidentes como: nivel de autonomía de los trabajadores, grado de estructuración e imposición de obligaciones, tipo de recompensas, consideración o agradecimiento y, apoyo brindado a trabajadores por parte de los superiores.

2.1.2 Características

Según Salom (1994) citado por Huamaní (2015), el clima organizacional implica una referencia constante de los miembros, respecto a su estar en la organización. Entre las características más resaltantes están las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral:

- Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales, esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales, pero esta estabilidad, puede sufrir perturbaciones de importancia derivadas de decisiones que afecten en forma relevante el devenir organizacional.
 - Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa. Un clima deficiente, por otra parte, hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores.
 - Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta.
- Una organización con un óptimo clima tiene una alta probabilidad de conseguir un nivel

significativo de identificación de sus miembros; en tanto, una organización cuyo clima sea deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación.

- Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización, y a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes. En otras palabras, un individuo puede ver como el clima de su organización es grato, y contribuir con su propio comportamiento que este clima sea agradable.
- Es afectado por diferentes variables estructurales, como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Estas variables, a su vez, pueden ser también afectadas por el clima.
- El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima laboral. Algo semejante ocurre con la insatisfacción laboral. La forma de atacar estos problemas puede ser difícil, dado que implica realizar modificaciones en el complejo de variables que configura el clima organizacional.

2.1.3 Teorías

El clima laboral se fundamenta en diversos modelos teóricos. A continuación, se detallan las siguientes teorías:

2.1.3.1 Teoría de Litwin y Stringer. Los autores explican la conducta de los individuos que trabajan en una organización como determinantes situacionales y ambientales que influyen sobre la conducta y percepción de los trabajadores. Y al clima organizacional, desde la perspectiva perceptual, como el conjunto de características del entorno de trabajo susceptibles a ser percibidas, medidas directa o indirectamente por los trabajadores que trabajan en dicho entorno y afectan el comportamiento y la motivación. (Litwin y Stringer, 1978, citado por Gan y Berbel, 2004). Asimismo, estos autores postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima

existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la empresa, tales como:

- Estructura: representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y no estructurado.
- Responsabilidad: es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, o vigilante (el polo opuesto); es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.
- Recompensa: corresponde a la percepción que tienen los colaboradores sobre la recompensa que reciben en base al esfuerzo realizado. Conlleva no sólo el establecimiento de un salario justo, sino de incentivos adicionales (no necesariamente monetarios) que motiven al trabajador a realizar un mejor desempeño.
- Desafío: se enfoca en el control de los trabajadores sobre el proceso de producción, sean bienes o servicios, y de los riesgos asumidos para la consecución de los objetivos propuestos. Se trata de un factor muy importante en la medida que contribuye a generar un clima saludable de competitividad.
- Relaciones: es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales entre pares, jefes y subordinados.
- Cooperación: se refiere al sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

- Estándares: consiste en la percepción de los trabajadores sobre los parámetros establecidos por la empresa en torno a los niveles de rendimiento. En cuanto las exigencias sean razonables y coherentes, los colaboradores percibirán que existe justicia y equidad.
- Conflictos: implica el 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.
- Identidad: se refiere al sentimiento de pertenencia e identidad de los colaboradores hacia la organización. Este factor indica qué tan involucrados están los trabajadores con los objetivos de la empresa y qué tan orgullosos se sienten de formar parte de esta.

2.1.3.2 Teoría de Likert. Esta teoría establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción, (Likert, 1967, citado por Gan y Berbel, 2004).

Asimismo, este autor establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima:

- Variables causales: definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.
- Variables intermedias: estas variables están orientadas a medir el estado de ánimo de la empresa, reflejando en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la organización.

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

La interacción de estas variables trae como consecuencia la determinación de dos (2) grandes tipos de clima organizacional, así como de cuatro (4) sistemas:

- a) Clima autoritario: conformado por el sistema I, el cual es autoritario-explotador y el sistema II, que es autoritario-paternalista.
- Clima autoritario-explotador: se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, percibiéndose temor, castigos, amenazas, ocasionalmente recompensas, la satisfacción de las necesidades permanece en niveles psicológicos y de seguridad y la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula. Las decisiones y objetivos se toman únicamente por alta gerencia. En este tipo de clima se presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices e instrucciones específicas.
 - Clima autoritario – paternalista: se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y sus subordinados; la mayor parte de las decisiones la toma la alta gerencia, pero algunas se toman en los niveles inferiores. Se utilizan las recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores y se manejan mecanismos de control, los cuales pueden delegarse a niveles intermedios e inferiores. En este clima, la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados; sin embargo, se da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado; pueden desarrollarse, grupos informales, pero éstos no siempre reaccionan a los fines de la organización.

b) Clima participativo: conformado por el sistema III, el cual es consultivo y el sistema IV, que es el de participación en grupo.

- Clima consultivo: se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados. Se permite a los empleados a tomar decisiones específicas, y se satisfacen necesidades de prestigio y autoestima, utilizándose recompensas y castigos sólo ocasionalmente. La comunicación es descendente. Hay interacción moderada de tipo superior – subordinada, y a veces un alto grado de confianza. El control se delega de arriba hacia abajo con un sentimiento de responsabilidad en los niveles superiores e inferiores. Pueden generarse grupos informales, pero éstos pueden negarse o resistirse a los fines de la organización. Este tipo de clima presenta dinamismo y la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.
- Clima de participación en grupo: se caracteriza por la existencia plena de la confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones está diseminados en toda la organización, la comunicación fluye de forma ascendente-descendente y lateral. La motivación de los empleados se da por su participación e implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación de rendimiento en función de los objetivos. Las relaciones de trabajo entre supervisor-supervisado se basa en la amistad y la confianza y las responsabilidades son compartidas; asimismo, los grupos formales e informales son frecuentemente los mismos. El funcionamiento de este sistema es el equipo de trabajo, siendo este el medio para alcanzar los objetivos a través de la participación estratégica.

Esta teoría es una de las más dinámicas y explicativas del clima organizacional debido a que postula el surgimiento y establecimiento de un clima participativo, es decir, será necesario

asumir este tipo de clima lo que permitirá una óptima percepción de los trabajadores hacia el ambiente laboral, afirmando de esta manera, que aquella organización que emplee métodos que aseguren la realización de sus fines y aspiraciones de sus miembros, tendrán un clima positivo y finalmente alcanzaran un mejor rendimiento dentro de la organización.

2.1.4 Dimensiones

Palma (2004) presenta cinco dimensiones en la Escala Clima Laboral (CL-SPC):

- **Autorrealización:** alude a la percepción que tiene el empleado con relación a las posibilidades del entorno organizacional, principalmente se evalúa si el centro de trabajo beneficia el desarrollo profesional, personal y con miras a futuro.
- **Involucramiento laboral:** reseña la identificación y compromiso con los valores y desarrollo de la organización.
- **Supervisión:** detalla las valoraciones de funcionalidad y significado que asignan los superiores al inspeccionar y controlar la actividad laboral de sus empleados. Asimismo, se observa la relación de apoyo y guía que reciben los trabajadores para las tareas y funciones que sirven para su rendimiento diario.
- **Comunicación:** hace referencia a la apreciación del nivel de fluidez, coherencia, precisión y claridad de la información con respecto al funcionamiento interno de la organización.
- **Condiciones laborales:** describe el reconocimiento que los empleados tienen hacia la organización, en otras palabras, admiten o no que dicha entidad, ofrece todos los materiales.

III. MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

Desde el punto de vista metodológico, la presente investigación es de tipo descriptivo y comparativo debido a que inicialmente se orientó a describir la variable de estudio y posteriormente comparar en función a diversas características demográficas.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirman que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles y personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

El estudio es de tipo no experimental. Según Sampieri, Collado, y Lucio (2006), en el diseño no-experimental se observan y analizan fenómenos en su ambiente natural, sin manipular condiciones o estímulos que puedan alterar o condicionar las variables del estudio.

Por el tipo de obtención de datos, la presente investigación es de corte transversal. El carácter transversal o transaccional hace referencia a una única recolección de datos; es decir, en un solo momento en el tiempo.

3.2 Ámbito temporal y espacial

La presente investigación se realizó desde el mes de setiembre hasta diciembre del año 2019 y se desarrolló en una institución privada de servicio ubicada en Lima.

3.3 Variable

a) Definición conceptual

Palma (2004) señala que el clima laboral es entendido como la percepción del ambiente de trabajo que permite obtener el diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas

necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

b) Definición operacional

Es la puntuación obtenida en la Escala de Clima Laboral (CL – SPL) de Palma, cuyas dimensiones son: autorrealización, involucramiento laboral., supervisión, comunicación y condiciones laborales. Cada una de ellas contempla ítems que miden cómo perciben las personas en esas dimensiones.

En la tabla 1, se presenta la operacionalización de la variable clima laboral.

Tabla 1

Operacionalización de la variable clima laboral

Dimensiones	Ítem por Dimensión	Escala de Medición
Autorrealización	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46	Intervalo
Involucramiento laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47	
Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48	
Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49	
Condiciones laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50	

3.4 Población y muestra

La población está conformada por 242 colaboradores entre varones y mujeres de 18 a 65 años; de los cuales, 138 son civiles, quienes han sido contratados directamente por la empresa y 104 son militares, los cuales han sido destacados por convenio, que tengan 3 meses de permanencia como mínimo en las Sedes 1, 2 y 3, pertenecientes a áreas administrativas y operativas de una institución privada de servicios ubicado en Lima.

Según Hernández et al. (2014) refieren a la población como un conjunto de individuos que manifiestan propiedades comunes y que aporten información sobre el fenómeno que estudia.

La muestra está compuesta por el total de la población.

a) Criterios de inclusión

Para la ejecución de esta investigación, se trabajó con ciertos criterios de inclusión, los cuales son mencionados a continuación:

- Trabajadores varones y mujeres, entre los 18 a 65 años.
- Trabajadores pertenecientes a las Sede 1, Sede 2 y Sede 3.
- Trabajadores que se encuentran laborando hasta agosto del 2019 con antigüedad mayor a tres meses.
- Trabajadores que pertenezcan a las áreas administrativas y operativas.
- Trabajadores con voluntad de respuesta.

b) Criterios de exclusión

Para la ejecución de esta investigación, se trabajó con ciertos criterios de exclusión, los cuales son mencionados a continuación:

- Trabajadores varones y mujeres, mayores a 65 años.
- Trabajadores que no pertenezcan a las Sede 1, Sede 2 o Sede 3.
- Trabajadores que se encuentran laborando a partir del 1 de setiembre del 2019.
- Trabajadores que no pertenezcan a áreas administrativas y operativas.
- Trabajadores no voluntarios.

En la Tabla 2, se presenta la distribución de la muestra según variables sociodemográficas. Se aprecia que la muestra se encuentra constituida principalmente por varones (63.2%), entre 20 a 39 años (51.2%), civiles (57.0%), Sede 3 (59.9%) y operativos (72.7%).

Tabla 2*Distribución de la muestra según variables sociodemográficas*

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Sexo		
Masculino	153	63.20%
Femenino	89	36.80%
Edad		
18 a 19 años	5	2.10%
20 a 39 años	124	51.20%
40 a 54 años	78	32.20%
55 a 65 años	35	14.50%
Tipo de personal		
Civil	138	57.00%
Militar	104	43.00%
Sede		
Sede 1	29	12.00%
Sede 2	68	28.10%
Sede 3	145	59.90%
Jerarquía laboral		
Administrativo	66	27.30%
Operativo	176	72.70%

El muestreo es no probabilístico de tipo intencional, ya que se decidió incluir en la muestra a todos los colaboradores pertenecientes a las tres sedes de una institución privada de servicios de Lima.

Según Hernández et al. (2010) refieren que, en las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador. Es decir, el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación.

3.5 Instrumento

El instrumento utilizado para la recolección de datos fue la Escala de Clima laboral (CL-SPC); el cual fue diseñado y elaborado por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo como parte de sus actividades de docente investigadora en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú). La escala es un instrumento diseñado con la técnica de Likert y está conformado por un total de 50 ítems que exploran la variable clima laboral y sus cinco dimensiones: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales; evaluándose cada una de las cinco dimensiones a través de 10 ítems. La administración puede ser de manera individual o colectiva, el tiempo de aplicación es variable entre 15 a 30 minutos aproximadamente. La aplicación del instrumento puede ser de manera manual o computarizada, puntuándose por dimensiones de 1 a 5 puntos, con un total de 50 puntos para cada uno de los factores y 250 puntos como máximo en la escala general. Las categorías diagnósticas consideradas para el instrumento se basan en las puntuaciones directas; tomándose como criterio que a mayor puntuación es más favorable la percepción y, por el contrario, a menor puntuación la percepción es menos favorable.

En tabla 3, se presenta la variable categórica de la Escala Clima Laboral (CL – SPL) para los factores y puntajes totales.

Tabla 3

Categorías de la Escala de Clima Laboral

Categorías	Factores I al V	Puntaje Total
Muy favorable	42 - 50	210 - 250
Favorable	34 - 41	170 - 209
Media	26 - 33	130 - 169
Desfavorable	18 - 25	90 - 129
Muy desfavorable	10 - 17	50 - 89

Fuente: Palma (2004)

Asimismo, este instrumento está debidamente validado, pues se establecieron correlaciones positivas y significativas en las cinco dimensiones del clima organizacional (mayores a 0.5). Se empleó el análisis del factor de extracción y rotación con el método de Varimax, confirmando su validez. En cuanto a su confiabilidad presenta correlaciones de .97, (Alpha de Cronbach) y de 90 (Split Half de Guttman), indicando una alta consistencia interna de los datos, por lo que se puede considerar su confiabilidad, tal como puede apreciarse en la ficha técnica presentada a continuación:

3.6 Procedimiento

Se solicitó el permiso correspondiente a la institución privada para la aplicación del instrumento. En la aplicación del instrumento se consideró los criterios de inclusión y exclusión, motivando a las personas haciéndoles saber que la información es anónima y confidencial estrictamente con fines de estudio. Una vez terminada la evaluación, se procedió a la calificación de las pruebas y la depuración de aquellos que por alguna razón no cumplieron los requisitos exigidos y fueron considerados en la investigación para su posterior codificación tomando en cuenta las variables sociodemográficas.

3.7 Análisis de datos

Tras la codificación de las pruebas se elaboró y procesó la base de datos a través del programa informático SPSS, versión 23 para Windows. Primero, se realizó los ajustes psicométricos del Instrumento, la confiabilidad por consistencia interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach y la validez de constructo mediante el coeficiente de correlación ítem-test. Una vez corroborada la confiabilidad y la validez de la escala, se realizó el análisis descriptivo de la variable, lo que permitió identificar las categorías de las dimensiones de la escala clima laboral.

Para el análisis de las hipótesis planteadas se procesó la estadística descriptiva de la variable: medidas de tendencia central (media) y medidas de variabilidad (desviación estándar y coeficiente de variación). Seguido de la determinación si la distribución de los datos es normal (test de KolmogorovSmirno y Shapiro-Wilks), obteniendo $p > 0.05$ por lo que se procedió a la aplicación de Pruebas paramétricas, para analizar diferencias entre dos grupos de comparación se utilizó la Prueba “T-Student” y para identificar diferencias entre más de dos grupos de comparación, la Prueba ANOVA de un factor. Finalmente, los resultados obtenidos fueron presentados en tablas, de simple y doble entrada elaboradas según el Manual de Publicaciones de la American Psychological Association (APA).

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis de propiedades psicométricas

La fiabilidad global de la escala de clima laboral y de sus dimensiones se calculó a través del índice de consistencia interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach para una muestra de 242 trabajadores. En la tabla 4, se observa que la consistencia interna del puntaje total de la Escala (50 ítems) de la muestra de estudio fue de 0.974, lo que indica que existe una consistencia alta entre los ítems del instrumento. Asimismo, se observa que los puntajes de fiabilidad de las dimensiones son aceptables, lo que permite afirmar que el instrumento es confiable.

Tabla 4

Consistencia interna de la Escala de Clima Laboral y de sus dimensiones

Dimensiones	Alpha de Cronbach	n.º de Elementos
Autorrealización	0.913	10
Involucramiento laboral	0.882	10
Supervisión	0.895	10
Comunicación	0.889	10
Condiciones laborales	0.869	10
Escala Clima Laboral Global	0.974	50

La validez de constructo se calculó mediante el análisis de ítems realizado para los 50 reactivos de la Escala de Clima Laboral, reflejando que todos los ítems de las cinco dimensiones presentan un alto grado de significación.

En la tabla 5, se observa los reactivos de la dimensión autorrealización, los cuales varían de 0.619 a 0.791, presentando un alto grado de significación ($p < .05$).

Tabla 5

Análisis de ítem de la dimensión autorrealización de la Escala de Clima Laboral

N.º de Ítem	Correlación
1	.619**
6	.673**
11	.643**
16	.699**
21	.711**
26	.701**
31	.681**
36	.634**
41	.764**
46	.791**

En la tabla 6, se observa los reactivos de la dimensión de involucramiento laboral, los cuales varían de 0.516 a 0.729, presentando un alto grado de significación ($p < .05$).

Tabla 6

Análisis de ítem de la dimensión involucramiento laboral de la Escala de Clima Laboral

N.º de Ítem	Correlación
2	.554**
7	.516**
12	.651**
17	.636**
22	.612**
27	.627**
32	.640**
37	.729**
42	.708**
47	.657**

En la tabla 7, se observa los reactivos de la dimensión de supervisión, los cuales varían de 0.627 a 0.718, presentando un alto grado de significación ($p < .05$).

Tabla 7*Análisis de ítem de la dimensión supervisión de la Escala de Clima Laboral*

N.º de Ítem	Correlación
3	.627**
8	.718**
13	.657**
18	.704**
23	.642**
28	.639**
33	.705**
38	.697**
43	.718**
48	.703**

En la tabla 8, se observa los reactivos de la dimensión de comunicación, los cuales varían de 0.544 a 0.758, presentando un alto grado de significación ($p < .05$).

Tabla 8*Análisis de ítem de la dimensión comunicación de la Escala de Clima Laboral*

N.º de Ítem	Correlación
4	.544**
9	.637**
14	.631**
19	.671**
24	.573**
29	.706**
34	.758**
39	.709**
44	.732**
49	.727**

En la tabla 9, se observa los reactivos de la dimensión de condiciones laborales, los cuales varían de 0.535 a 0.732, presentando un alto grado de significación ($p < .05$).

Tabla 9

Análisis de ítem de la dimensión condiciones laborales de la Escala de Clima Laboral

N.º de Ítem	Correlación
5	.535**
10	.541**
15	.632**
20	.685**
25	.667**
30	.732**
35	.677**
40	.691**
45	.556**
50	.667**

4.2 Análisis descriptivo del clima laboral

En la tabla 10, se observa la media, desviación estándar y el coeficiente de variación para la variable clima laboral, según la muestra de estudio. Asimismo, la dimensión involucramiento laboral presenta la media más alta con una puntuación de 38.798, seguido de la dimensión de supervisión con una puntuación de 37.244 y por último con la media más baja, se encuentra la dimensión autorrealización con una puntuación de 33.054. Finalmente, los coeficientes de variación presentan una baja dispersión en las cinco dimensiones, por lo que se asume homogeneidad entre las dimensiones del clima laboral.

Tabla 10

Media y desviación estándar del clima laboral según muestra total

Dimensiones	Media	D.E.	C.V.
Autorrealización	33.054	8.325	25.186
Involucramiento laboral	38.798	6.796	17.516
Supervisión	37.244	7.391	19.845
Comunicación	36.165	7.330	20.268
Condiciones laborales	35.525	7.078	19.924

En la Tabla 11, se observa que la distribución de la muestra de estudio presenta un mayor porcentaje en la categoría favorable con 41.32%, seguido de la categoría media con un 30.99% y, por último, con el menor porcentaje se encuentra la categoría muy desfavorable, con 3.31%.

Tabla 11

Distribución de la muestra por categorías del clima laboral

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	42	17.36%
Favorable	100	41.32%
Media	75	30.99%
Desfavorable	17	7.02%
Muy desfavorable	8	3.31%
Total	242	100.00%

En la tabla 12, se observa la distribución de la muestra de estudio por categorías de la dimensión autorrealización del clima laboral, encontrándose que el 59.92% de colaboradores perciben esta dimensión de un modo desfavorable; mientras que el 0.41% lo percibe muy favorable.

Tabla 12

Distribución de la muestra por categorías de la dimensión autorrealización del clima laboral

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	1	0.41%
Media	58	23.97%
Desfavorable	145	59.92%
Muy desfavorable	38	15.70%
Total	242	100.00

En la tabla 13, se observa la distribución de la muestra de estudio por categorías de la dimensión involucramiento laboral del clima laboral, encontrándose que el 40.91% y 37.60% de

colaboradores perciben esta dimensión de un modo favorable y muy favorable; mientras que el 4.13% lo percibe desfavorable.

Tabla 13

Distribución de la muestra por categorías de la dimensión involucramiento laboral del clima laboral

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	91	37.60%
Favorable	99	40.91%
Media	42	17.36%
Desfavorable	10	4.13%
Total	242	100.00%

En la tabla 14, se observa la distribución de la muestra de estudio por categorías de la dimensión supervisión del clima laboral, encontrándose que el 39.26% de colaboradores perciben esta dimensión de un modo favorable; el 30.58% lo percibe muy favorable y el 1.24% lo percibe muy desfavorable.

Tabla 14

Distribución de la muestra por categorías de la dimensión supervisión del clima laboral

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	74	30.58%
Favorable	95	39.26%
Media	57	23.55%
Desfavorable	13	5.37%
Muy desfavorable	3	1.24%
Total	242	100.00%

En la tabla 15, se observa la distribución de la muestra de estudio por categorías de la dimensión comunicación del clima laboral, encontrándose que el 36.78% de colaboradores

perciben esta dimensión de un modo favorable, el 31.82% lo percibe a nivel medio y el 0.83% lo percibe muy desfavorable.

Tabla 15

Distribución de la muestra por categorías de la dimensión comunicación del clima laboral

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	60	24.79%
Favorable	89	36.78%
Media	77	31.82%
Desfavorable	14	5.79%
Muy desfavorable	2	0.83%
Total	242	100.00%

En la tabla 16, se observa la distribución de la muestra de estudio por categorías de la dimensión condiciones laborales del clima laboral, encontrándose que el 39.67% y 30.17% de colaboradores perciben esta dimensión de un modo favorable y medio; mientras que el 0.83% lo percibe muy desfavorable.

Tabla 16

Distribución de la muestra por categorías de la dimensión condiciones laborales del clima laboral

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	54	22.31%
Favorable	96	39.67%
Media	73	30.17%
Desfavorable	17	7.02%
Muy desfavorable	2	0.83%
Total	242	100.00%

4.3 Análisis exploratorio de distribución normal de datos

En la Tabla 17, se observa que los varones presentan una media mayor en comparación de las mujeres en las cinco dimensiones y en el puntaje total del clima laboral. Asimismo, los

coeficientes de variación indican que la dispersión de sus puntuaciones es homogénea en todas las categorías del sexo. Por otro lado, el coeficiente de normalidad de Kolmogorov-Smirnov ($n > 50$) obtuvo una significancia ($p > .05$) en todas las categorías del sexo, con excepción de los varones en la dimensión involucramiento laboral ($p < .05$); por lo que se justifica el empleo de una prueba paramétrica para la comparación entre ellos. Al respecto, los resultados obtenidos con la prueba de T-Student muestran que existen diferencias significativas según el sexo para el puntaje total y todas las dimensiones del clima laboral ($p < .05$).

Tabla 17

Comparación del clima laboral según sexo

Dimensiones	Categoría	Media	D.E	C.V.	Normalidad	P	T	P
Autorrealización	Masculino	34.42	8.402	24.413	K-S	.019	3.417	.001
	Femenino	30.71	7.684	25.024	K-S	.021		
Involucramiento laboral	Masculino	39.90	6.607	16.560	K-S	.000	3.365	.001
	Femenino	36.91	6.738	18.255	K-S	.144		
Supervisión	Masculino	38.48	7.347	19.094	K-S	.016	3.481	.001
	Femenino	35.12	7.014	19.970	K-S	.062		
Comunicación	Masculino	37.37	7.116	19.042	K-S	.200*	3.434	.001
	Femenino	34.09	7.265	21.313	K-S	.200*		
Condiciones laborales	Masculino	36.85	6.671	18.102	K-S	.200*	3.931	.000
	Femenino	33.25	7.215	21.700	K-S	.200*		
Total	Masculino	186.78	33.921	18.161	K-S	.200*	3.717	.000
	Femenino	170.08	33.304	19.582	K-S	.200*		

En la Tabla 18, se observa que el personal militar presenta una media mayor a comparación del personal civil en todas las categorías de las dimensiones del clima laboral. Asimismo, se evidencia que los coeficientes de variación indican que la dispersión de sus puntuaciones es homogénea, con excepción de la dimensión de autorrealización donde la dispersión es moderada en el personal civil. Por otro lado, el coeficiente de normalidad de Kolmogorov-Smirnov ($n > 50$) obtuvo una significancia ($p > .05$) en la mayoría de ambas categorías de las cinco dimensiones del

clima laboral, con excepción de las dimensiones: autorrealización, supervisión y condiciones laborales, en el cual se obtuvieron una significancia ($p < .05$) en el personal militar; por lo que se empleó una prueba paramétrica para la comparación entre ellos. Al respecto, los resultados obtenidos con la prueba de T-Student muestran que existen diferencias significativas según el tipo de personal para el puntaje total y las todas dimensiones del clima laboral ($p < .05$).

Tabla 18

Comparación del clima laboral según tipo de personal

Dimensiones	Categoría	Media	D.E.	C.V.	Normalidad	P	T	P
Autorrealización	Civil	31.57	8.512	26.966	K-S	.200*	-3.268	.001
	Militar	35.03	7.674	21.906	K-S	.010		
Involucramiento laboral	Civil	37.14	6.981	18.797	K-S	.052	-4.552	.000
	Militar	41.00	5.887	14.359	K-S	.053		
Supervisión	Civil	35.80	7.834	21.880	K-S	.200*	-3.574	.000
	Militar	39.15	6.304	16.101	K-S	.000		
Comunicación	Civil	34.63	7.396	21.357	K-S	.200*	-3.859	.000
	Militar	38.20	6.754	17.680	K-S	.059		
Condiciones laborales	Civil	33.57	6.842	20.385	K-S	.049	-5.225	.000
	Militar	38.13	6.556	17.197	K-S	.033		
Total	Civil	172.44	35.080	20.343	K-S	.200*	-4.405	.000
	Militar	191.51	30.853	16.110	K-S	.200*		

En la Tabla 19, se observa que la sede 3 presenta una media mayor en comparación de las otras sedes en las todas las categorías de las dimensiones del clima laboral. Asimismo, se evidencia que los coeficientes de variación indican que la dispersión de sus puntuaciones es homogénea, con excepción de la dimensión de autorrealización donde la dispersión es moderada en la sede 1. Por otro lado, para las categorías con $gl \geq 50$ se empleó la prueba de bondad de ajuste de KolmogorovSmirnov (K-S); mientras que para los grupos con $gl \leq 50$ se empleó la prueba de Shapiro-Wilks (S-W), en donde se evidencia que la mayoría de las categorías presentan una distribución normal; por lo que se empleó una prueba paramétrica para la comparación entre ellos.

Al respecto, los resultados obtenidos con la prueba de ANOVA indican que la diferencia según la sede es significativa para el puntaje total ($p < .05$) y para las dimensiones del clima laboral: involucramiento laboral ($p < .05$), supervisión ($p < .05$) y comunicación ($p < .05$).

Tabla 19

Comparación del clima laboral según sede

Dimensiones	Categoría	Media	D.E.	C.V.	Normalidad	P	F	P
Autorrealización	Sede 1	33.55	9.394	28.000	S-W	.108	2.733	.067
	Sede 2	31.07	8.551	27.518	K-S	.200		
	Sede 3	33.88	7.888	23.279	K-S	.200*		
Involucramiento laboral	Sede 1	38.83	7.137	18.381	S-W	.228	4.793	.009
	Sede 2	36.72	6.936	18.890	K-S	.200*		
	Sede 3	39.77	6.483	16.303	K-S	.024		
Supervisión	Sede 1	36.83	8.792	23.872	S-W	.033	4.600	.011
	Sede 2	35.10	7.585	21.607	K-S	.200*		
	Sede 3	38.33	6.801	17.742	K-S	.000		
Comunicación	Sede 1	36.10	7.948	22.014	S-W	.129	5.746	.004
	Sede 2	33.74	7.799	23.118	K-S	.200*		
	Sede 3	37.32	6.724	18.020	K-S	.200*		
Condiciones laborales	Sede 1	34.45	7.519	21.828	S-W	.117	2.974	.053
	Sede 2	34.07	7.456	21.882	K-S	.200*		
	Sede 3	36.42	6.705	18.409	K-S	.015		
Total	Sede 1	179.76	39.365	21.899	S-W	.038	4.346	.014
	Sede 2	170.71	35.674	20.898	K-S	.196		
	Sede 3	185.47	32.213	17.368	K-S	.200*		

En la Tabla 20, se observa que el personal operativo presenta una media mayor en comparación del personal administrativo en todas las categorías de las dimensiones del clima laboral. Asimismo, se evidencia que los coeficientes de variación indican que la dispersión de sus puntuaciones es moderada en todas las categorías de las dimensiones del clima laboral, presentando una cierta homogeneidad. Por otro lado, el coeficiente de normalidad de Kolmogorov-Smirnov ($n > 50$) obtuvo una significancia ($p > .05$) en la mayoría de las categorías de las dimensiones del clima laboral; por lo que se empleó una prueba paramétrica para la comparación

entre ellos. Al respecto, los resultados obtenidos con la prueba de T-Student muestran que existen diferencias significativas ($p < .05$) para las dimensiones: autorrealización ($p < .05$) y condiciones laborales ($p < .05$).

Tabla 20

Comparación del clima laboral según jerarquía laboral

Dimensiones	Categoría	Media	D.E.	C.V.	Normalidad	P	T	P
Autorrealización	Administrativo	31.24	7.884	25.235	K-S	.200*	-2.087	.038
	Operativo	33.73	8.406	24.918	K-S	.200*		
Involucramiento laboral	Administrativo	38.24	6.084	15.910	K-S	.030	-1.214	.438
	Operativo	39.01	7.050	18.073	K-S	.004		
Supervisión	Administrativo	36.30	6.796	18.720	K-S	.200*	-1.214	.226
	Operativo	37.60	7.591	20.191	K-S	.006		
Comunicación	Administrativo	35.23	6.963	19.766	K-S	.200*	-1.220	.224
	Operativo	36.52	7.452	20.407	K-S	.092		
Condiciones laborales	Administrativo	33.64	6.833	20.316	K-S	.200*	-2.571	.011
	Operativo	36.23	7.057	19.477	K-S	.700		
Total	Administrativo	174.65	32.164	18.416	K-S	.200*	-1.655	.099
	Operativo	182.88	35.271	19.286	K-S	.200*		

En la Tabla 21, se observa que la categoría de 46 a 65 años presenta una media mayor en todas las dimensiones y en el puntaje total del clima laboral. Asimismo, en todas las categorías los coeficientes de variación indican que la dispersión de sus puntuaciones es homogénea, con excepción de la dimensión de autorrealización donde la dispersión es moderada en los grupos de edad: 18 a 25 años, 26 a 35 años y 36 a 45 años. Por otro lado, los coeficientes de normalidad de Kolmogorov-Smirnov ($n > 50$) y Shapiro-Wilk ($n < 50$) obtuvieron probabilidades significativas ($p > .05$) en todas las categorías de edades, lo cual justifica el empleo de una prueba paramétrica para la comparación entre ellos. Al respecto, los resultados obtenidos con la prueba de ANOVA indican que no existen diferencias significativas en el puntaje total y en las dimensiones del clima laboral.

Tabla 21*Comparación del clima laboral según el grupo de edad*

Dimensiones	Categoría	Media	D.E.	C.V.	Normalidad	P	F	P
Autorrealización	18 a 25 años	33.55	8.782	26.17	K-M	.224	1.529	.208
	26 a 35 años	31.36	8.685	27.69	K-S	.200*		
	36 a 45 años	32.82	8.335	25.40	K-S	.200*		
	46 a 65 años	34.33	7.697	22.42	K-S	.200*		
Involucramiento laboral	18 a 25 años	38.61	7.835	20.29	K-M	.025	1.444	.231
	26 a 35 años	37.33	6.772	18.14	K-S	.200*		
	36 a 45 años	39.45	6.725	17.05	K-S	.090		
	46 a 65 años	39.50	6.258	15.84	K-S	.200*		
Supervisión	18 a 25 años	37.26	8.456	22.69	K-M	.047	1.537	.206
	26 a 35 años	35.66	7.348	20.61	K-S	.200*		
	36 a 45 años	37.40	6.819	18.23	K-S	.200*		
	46 a 65 años	38.35	7.257	18.93	K-S	.042		
Comunicación	18 a 25 años	36.05	7.801	21.64	K-M	.108	2.175	.092
	26 a 35 años	34.26	7.827	22.84	K-S	.200*		
	36 a 45 años	36.57	6.785	18.55	K-S	.200*		
	46 a 65 años	37.37	6.96	18.62	K-S	.200*		
Condiciones laborales	18 a 25 años	36.16	7.247	20.04	K-M	.113	1.725	.162
	26 a 35 años	33.79	7.405	21.92	K-S	.200*		
	36 a 45 años	35.80	7.166	20.02	K-S	.200*		
	46 a 65 años	36.35	6.544	18.01	K-S	.019		
Calificación Total	18 a 25 años	181.6	38.46	21.18	K-M	.108	1.798	.148
	26 a 35 años	172.4	35.69	20.7	K-S	.200*		
	36 a 45 años	181.5	33.08	18.23	K-S	.200*		
	46 a 65 años	185.9	32.36	17.41	K-S	.200*		

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo de la investigación fue determinar las características de la percepción del clima laboral en los colaboradores de una institución privada de servicios de Lima. Para ello, se hallaron las propiedades psicométricas de la Escala de Clima Laboral CL – SPL de Sonia Palma a fin de identificar los niveles de las dimensiones del clima laboral y buscar establecer si existen diferencias según el sexo, tipo de personal, sede, jerarquía laboral y edad. Se procederá a debatir los hallazgos previamente presentados.

Con respecto al primer objetivo específico, la confiabilidad del instrumento se halló a través del Alpha de Cronbach, el cual arrojó un valor de 0.974. Este valor coincide con la confiabilidad de la Escala de Clima Laboral CL – SPL de Palma (2004) donde el Alpha de Cronbach puntuó 0.97. De esta forma, el instrumento muestra una alta consistencia interna de los datos, lo que permite afirmar que el instrumento es confiable.

En referencia al segundo objetivo específico, la validez de constructo del instrumento en los participantes de estudio se halló mediante el análisis de ítems realizado para los 50 reactivos de la Escala de Clima Laboral, reflejando que todos los ítems de las cinco dimensiones presentan un alto grado de significación, lo que permite afirmar que el instrumento es válido.

En relación con las características de la percepción del clima laboral en los colaboradores de una institución privada de servicios de Lima, los resultados obtenidos evidencian que la distribución de la muestra de estudio presentó un mayor porcentaje en la categoría favorable con 41.32%, seguido de la categoría media con un 30.99% y, por último, con el menor porcentaje se ubicó la categoría muy desfavorable, con 3.31%, refiriendo así que los trabajadores perciben un favorable clima laboral. Estos resultados coincidieron con la investigación realizada por Quispe

(2016), quien reportó que los trabajadores perciben un clima laboral favorable con una puntuación de 44.05%, el 33% un nivel intermedio, el 17.26% un nivel muy favorable y el 4.76% un nivel desfavorable respectivamente. Estos hallazgos no coinciden con lo reportado por Salinas y Reyes (2019) quienes hallaron en su investigación que el 45.7% de los trabajadores perciben un clima laboral a nivel medio, el 33.7% un nivel favorable, el 12% un nivel desfavorable y el 2.2% a nivel desfavorable. Asimismo, Silva y Chullo (2018) reportaron en su investigación que el 47.9%, trabajadores perciben el clima laboral a nivel medio, el 28.7% a nivel favorable y un 20.2% a nivel desfavorable. Este resultado es apoyado por lo planteado por Chiavenato (2000), respecto a que el clima organizacional que está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente laboral.

Por otro lado, la dimensión involucramiento laboral presentó la media más alta con una puntuación de 38.798, seguido de la dimensión de supervisión con una puntuación de 37.244 y por último con la media más baja, se encuentra la dimensión autorrealización con una puntuación de 33.054, estos datos coinciden con lo encontrado por Quispe (2016), quien reportó que la dimensión involucramiento laboral presentó el promedio más alto con un 36.64 y la dimensión realización personal presentó el promedio más bajo con un 34.43. Al respecto, un estudio realizado por Calderón (2016) halló que la dimensión supervisión presentó la media más alta con un 36.69, seguida por involucramiento laboral con un 36.40 y por último, la dimensión con media más baja es autorrealización con un 34.60; sin embargo, los resultados difieren con la investigación realizada por Cabrera (2018) quien reportó que la dimensión comunicación presentó la media más alta con un 40.87 y la dimensión supervisión presentó la puntuación más baja con un 30.75.

Con respecto al tercer objetivo específico, los resultados evidenciaron que el 59.92% de colaboradores perciben la dimensión de autorrealización de modo desfavorable. Esta cifra se

acerca a lo hallado por Guzmán (2018) quien reportó que el 52.5% de los participantes afirman que la autorrealización es desfavorable; sin embargo, difiere con los resultados hallados en la investigación de Salinas y Reyes (2019) donde el 34.8% de trabajadores perciben esta dimensión a nivel medio y solo el 10.9 % de los trabajadores perciben la dimensión autorrealización muy desfavorable. Según Palma (2004) la autorrealización alude a la percepción que tiene el empleado con relación a las posibilidades del entorno organizacional, principalmente se evalúa si el centro de trabajo beneficia el desarrollo profesional, personal y con miras a futuro. Asimismo, se podría afirmar que esta dimensión obtuvo el porcentaje más alto en la categoría desfavorable; debido que los trabajadores perciben pocas oportunidades de desarrollo personal y profesional en la organización, esto se debe a que la institución carece de una política de línea de carrera interna y un plan de capacitación acorde a cada puesto de trabajo. Asimismo, cada líder entrante asiste con su equipo de trabajo por el periodo de su gestión, tanto en puestos administrativos como operativos. Además, al presentarse puestos de trabajo por cubrir, estos suelen estar ocupados por referidos de los líderes. Finalmente, otro aspecto a considerar es la remuneración designada a los puestos de empleo, los cuales son bajos en el mercado atrayendo así a candidatos sin o con poca experiencia en el puesto, implicando de esta manera una inversión de capacitación y desarrollo en el nuevo personal, lo cual es descartado por el líder de cada sede.

Con respecto al cuarto objetivo específico, los resultados demostraron que el 40.91% de colaboradores perciben la dimensión involucramiento laboral de modo favorable. Esta cifra se acerca a lo hallado por Mancisidor (2016), quien evidenció que el 48.75% de los trabajadores perciben esta dimensión a nivel favorable; no obstante, discrepa de lo encontrado por Guzmán (2018) quien reportó que el 60% de los participantes afirman esta dimensión de modo desfavorable. Según, Temple (2011) refiere que los trabajadores mejoran en un 30% o 40% al estar

en un adecuado clima laboral; así como también indica que el 70% de trabajadores salen de un trabajo no por dinero, sino porque no existe un adecuado reconocimiento a los trabajadores o porque se siente con mejores oportunidades de desarrollo en otro lugar de trabajo. Asimismo, se podría afirmar que los trabajadores se sienten comprometidos con el éxito de la organización, en el cumplimiento de tareas y objetivos; el personal militar sirve a la institución castrense, bajo condiciones de mayor exigencia, por ende, siente y piensa en función a la misión que debe cumplir dentro de su actividad militar; por otra parte, el personal civil ha adoptado la cultura castrense en su permanencia en la empresa; por lo que se reflejaría la predisposición de los colaboradores en el rendimiento y compromiso de trabajo.

Con respecto al quinto objetivo específico, los resultados evidenciaron que el 39.26% de colaboradores perciben la dimensión de supervisión de modo favorable y el 1.24% muy desfavorable. Esta cifra se acerca a lo hallado por Salinas y Reyes (2019) donde señalan que el 43.5% de los trabajadores perciben un clima laboral favorable; no obstante, estos resultados no coinciden con lo hallado por Guzmán (2018) donde el 53.3% de los trabajadores perciben esta dimensión de forma desfavorable. Estos resultados pueden ser explicados por Palma (2004) quien refiere que la supervisión detalla las valoraciones de funcionalidad y significado que asignan los superiores al inspeccionar y controlar la actividad laboral de sus empleados. Asimismo, se puede inferir que los colaboradores han manifestado percibir esta dimensión de forma favorable; sin embargo, se debe considerar que el personal militar de acuerdo con su formación de Escuela, cumplen con la misión de contribuir con el desarrollo de su Institución. Además, al estar subordinado en todas las categorías por sus superiores no podrían adoptar una postura genuina por temor a represalias. Caso similar, sucede con el personal civil, quienes se han adaptado en su gran mayoría a la cultura militar, respondiendo así a un sistema vertical en la organización. Finalmente,

se debe estimar que el personal militar corresponde al 43% de la muestra estudio y que un porcentaje significativo del personal civil, son personal militar en retiro quienes han sido adiestrados por la Escuela militar.

Con respecto al sexto objetivo específico, los resultados mostraron que el 36.78% de colaboradores perciben la dimensión de comunicación de modo favorable. Esta cifra se acerca a lo hallado por Mancisidor (2016), quien reportó que el 45% de los trabajadores perciben esta dimensión de modo favorable; sin embargo, estos resultados no son consistentes con lo hallado por Guzmán (2018) quien evidenció esta dimensión de forma desfavorable con un 46.7%. Estos resultados pueden ser explicados por Likert (1967) citado por Gan y Berbel (2004), quien señala que si la comunicación entre la dirección y el personal es de manera ascendente o descendente y lateral los empleados estarán más motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento en la empresa. Asimismo, indica que los trabajadores perciben que sus ideas y aportes son escuchados y considerados por sus jefes; sin embargo, es preciso mencionar que la comunicación es vertical y unilateral en la Institución, debido que el personal de altos mandos es militar por lo que las disposiciones no son sublevadas por el personal de menor grado.

Con respecto al séptimo objetivo específico, los resultados evidenciaron que el 39.67% de colaboradores perciben la dimensión de condiciones laborales de un modo favorable y el 0.83% muy desfavorable. Esta cifra se acerca a lo hallado por Salinas y Reyes (2019) donde señalan que el 40.2% de los trabajadores perciben un clima laboral favorable. Asimismo, Mancisidor (2016) reportó en su estudio, que el 32.5% de trabajadores percibe esta dimensión de manera favorable. No obstante, estos hallazgos no coinciden con lo hallado por Guzmán (2018) quien evidenció esta dimensión de forma desfavorable con un 53.3%. Estos resultados pueden ser explicados por Salom

(1994) citado por Huamaní (2015), quien refiere que en una organización con un buen clima tiene una alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de identificación de sus miembros; en tanto una organización cuyo clima sea deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación. Asimismo, se infiere que el personal percibe que la empresa ofrece las condiciones adecuadas para el trabajo, esto se debe a que el personal militar mantiene los beneficios del convenio militar (horarios y bonos extras); sin embargo, el personal civil mantiene los beneficios según el tipo de contratación.

Por otro lado, con respecto a la hipótesis en la que se planteó la existencia de diferencias significativas en el índice del clima laboral percibidos por los colaboradores de una institución privada de servicios de Lima; según el sexo, tipo de personal, sede, jerarquía laboral y edad.

Los datos indican que existen diferencias significativas en el clima laboral según el sexo ($p < .05$). Asimismo, se hallaron diferencias significativas en el clima laboral según tipo de personal ($p < .05$) destacando al personal militar; también, se hallaron diferencias significativas en el clima laboral según sede ($p < .05$) y jerarquía laboral para las dimensiones de autorrealización y condiciones laborales. Con respecto a la edad, no se hallaron diferencias específicas en el clima laboral ($p > .05$).

Al respecto, los hallazgos reportados en la presente investigación con respecto a las diferencias planteadas según sexo, a favor de los varones, se podrían explicar debido a que las mujeres son más críticas y tienden a valorar las dimensiones como la autorrealización de una manera diferente a los varones. Asimismo, debe considerarse que la mujer en nuestro país habitualmente tiene dificultad para conciliar la vida laboral y la responsabilidad familiar, lo que puede influir en su percepción. Estos resultados difieren con lo reportado por Juárez (2018) y

Quispe (2016) quienes hallaron en sus investigaciones la inexistencia de diferencias significativas entre varones y mujeres.

Por otro lado, con respecto a las diferencias halladas en el tipo de personal, a favor de los militares en la mayoría de dimensiones, estos los resultados se podrían explicar debido a que el personal militar al pertenecer a la empresa por Convenio cumple con su labor de acuerdo al grado obtenido, siendo muchas veces rutinario y operativo; además, el personal militar se encasilla en seguir disposiciones solo de los miembros de la Institución militar, dejando de lado la cooperación entre los trabajadores civiles en situaciones que requieren trabajo en equipo; similar situación sucede con el personal civil. Asimismo, Bullón (2019) en su estudio refiere que el clima organizacional debe buscar fomentar la cooperación a través de pequeños grupos de trabajo o reuniones grupales periódicas, y también empoderar al personal civil para que puedan tomar decisiones con autonomía y responsabilidad de acuerdo con el grado de experiencia y conocimientos que tengan para motivarlos a asumir nuevos retos.

Asimismo, se hallaron diferencias significativas en el clima laboral según sede, a favor de la Sede 3 en la mayoría de las dimensiones, estos los resultados se podrían explicar debido a que el líder de esta sede se involucra laboralmente con el personal a cargo tanto con los civiles que, con los militares, obteniendo de esta manera el respaldo de todos los trabajadores. Asimismo, Likert (1967 citado por Gan y Berbel (2004) refiere que las relaciones de trabajo entre supervisor–supervisado se basa en la amistad y la confianza y las responsabilidades son compartidas; asimismo, los grupos formales e informales son frecuentemente los mismos. El funcionamiento de este sistema es el equipo de trabajo, siendo este el medio para alcanzar los objetivos a través de la participación estratégica.

Por otro lado, se hallaron pocas diferencias significativas al comparar el clima según jerarquía laboral, a favor del personal operativo; lo cual difiere con los resultados reportados por Bravo (2015) quien refiere que la percepción menos favorable de clima laboral se encuentra en los grupos de trabajadores que tienen un cargo bajo en comparación a los de cargo elevado. Al respecto, Montoya et. al (2017) reportó en su estudio que el 72,7% del personal administrativo manifestaron percibir un alto nivel de clima organizacional. Al parecer, la jerarquía laboral estaría relacionado solamente con algunas dimensiones del clima laboral, debido a que el personal administrativo no aprecia que en la organización posibilidades de desarrollo personal y profesional, asimismo, que no hay reconocimiento y valoración por el trabajo realizado.

En este estudio no encontramos diferencias significativas en el clima laboral en el rango de edad, lo cual difiere con los resultados reportados por Calderón (2016) y Bravo (2015), quienes evidenciaron que las personas de mayor edad tienen una percepción más favorable respecto al clima laboral que aquellos que tienen un menor rango de edad.

Finalmente, en base a los resultados obtenidos, la empresa en la cual se ha desarrollado la investigación, podría poner mayor énfasis en fortalecer el clima, principalmente en los grupos de colaboradores civiles, mujeres, administrativos y las sedes: 1 y 2. Para ello, es importante que los líderes y directivos reconozcan la importancia de considerar el clima laboral y de esta manera proponer una Plan de mejora, orientado al grupo de colaboradores, considerando las características y requerimientos del personal, a fin de fortalecer el crecimiento de la empresa y del capital humano.

VI. CONCLUSIONES

1. El instrumento utilizado demostró validez y fiabilidad para el análisis del clima laboral en la muestra de estudio.
2. El 41.32% de la muestra de estudio percibe de modo favorable el clima laboral y el 3.31% de modo desfavorable.
3. Las dimensiones de clima laboral: involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales fueron percibidas por los colaboradores de modo favorable con un 40.91%, 39.26%, 36.78% y 39.67% respectivamente; y la dimensión de autorrealización fue percibida de modo desfavorable con un 59.92%.
4. Existen diferencias significativas en el índice del clima laboral percibido por los colaboradores de una institución privada de servicios de Lima; en función al sexo, a favor de los varones; tipo de personal, a favor de los militares; sede, a favor de la Sede 3 y se comprobó parcialmente la existencia de diferencias significativas; en función a la jerarquía laboral, a favor de los operarios.
5. No existen diferencias significativas en el índice del clima laboral percibido por los colaboradores de una institución privada de servicios de Lima; en función a la edad.

VII. RECOMENDACIONES

1. Realizar investigaciones sobre el clima laboral en muestras de mayor cantidad de participantes en instituciones castrenses de Lima, con similares características sociodemográficas.
2. Implementar la evaluación del clima laboral en todas las sedes de la organización; y, asimismo, de otras variables psicológicas, con el objetivo de obtener un perfil integral del personal civil y militar.
3. Desarrollar programas de recompensas y reconocimiento por parte de la organización, a fin de fortalecer el compromiso e identidad de los trabajadores.
4. Elaborar programas de capacitación para los colaboradores, a fin mejorar los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes del personal.
5. Implementar una política de línea de carrera interna en la institución, con la finalidad de incrementar la motivación intrínseca de los colaboradores.
6. Promover la participación de los trabajadores, a través de actividades de integración con el objetivo de mejorar las relaciones interpersonales entre el personal militar y civil en los diferentes rangos jerárquicos.

VIII. REFERENCIAS

- Álvarez, G. (1992). La percepción de la organización: clave para la comprensión del comportamiento del individuo en la organización. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, *11*(26), 29-48.
<http://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/temas/index.php/rrii2/article/view/1009/913>
- American Psychological Association (2020). *Publication manual of the American Psychological Association* (7^a ed.). <https://doi.org/10.1037/0000165-000>
- Bravo, J. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un contexto post-fusión de una Empresa Industrial de Lima (Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología, Pontificia Universidad Católica del Perú)*. Repositorio Institucional.
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6580>
- Cabrera, A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana: Estudio de caso (Trabajo de investigación presentado para optar el grado de Bachiller en Administración con Mención en Dirección de Empresas, Universidad ESAN)*. Repositorio Institucional.
<https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1210/Cabrera%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calderón, S. (2016). *Clima organizacional en una empresa del rubro de Tecnología de la Información (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología, Universidad San Ignacio de Loyola)*. Repositorio Institucional.
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2574/1/2016_Calderon_Clima_organizacion_al_en_una_empresa.pdf

- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (5ª ed.). Editorial Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (3ª ed.). Editorial McGraw-Hill.
- Editora El Comercio (20 de agosto de 2018). Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral. *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835>
- Gan F. y Berbel G. (2004). *Manual de Recursos Humanos* (1ª ed.). Editorial UOC
- García, A., Ortega, P. y Reyes, I. (2014). Adaptación y Validación Psicométrica de la Escala de Clima Social Organizacional (WES) de Moos en México. *Acta de Investigación Psicológica*, 4(1), 1370-1384
<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2007471914703813?token=F31664FF965D64643377786811393BCFBBFE9B1BC5609C67E5751F1882A56B8B34B8B0E00B22F17675672C4FFD9758CD>
- Guedez, V, (1998). *Gerencia Cultura y Educación* (1ª ed.). Editorial Tropykos/ Clacdec.
- Guzmán, A. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global (Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración de Negocios Globales, Universidad Ricardo Palma)*. Repositorio Institucional. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1658>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). Editorial Mcgraw-Hill / Interamericana Editores.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). Editorial Mcgraw-Hill / Interamericana Editores.

- Huamaní, I. (2015). *El Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral del personal de conducción de trenes, del Área de Transporte del Metro de Lima, La Línea 1 en el 2013 (Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas)*
http://repositorio.untels.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani_Nathali_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdf
- Juarez, S. (2018). Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General “La Villa”: hospital de segundo nivel de atención de la Ciudad de México. *Revista Cubana Salud Pública*. 44(4), 97-111. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662018000400097
- Mancisidor, E. (2016). *Percepción del clima organizacional y rasgos de personalidad mediante el Big Five en trabajadores de una empresa privada (Trabajo de Investigación para optar el grado de Maestro en Administración del Trabajo y Relaciones Industriales, Universidad Inca Garcilaso de la Vega)*. Repositorio Institucional.
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1131>
- Manosalvas, C.; Manosalvas, Luis y Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 1 (26), 5-15.
<https://www.redalyc.org/pdf/3223/322339789001.pdf>
- Montoya, P., Bello-Escamilila, N. y Bermúdez, N. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Revista Ciencia & Trabajo*, 19 (58), 7-13.
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-24492017000100007&lng=es&nrm=iso&tlng=es

- Muñoz, E., Linares, L., Coll, J. y Torrent, M. Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios. *Revista Dialnet*. 37 (4), 209-2014
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1457196>
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC* (1ª ed.). Editorial Cartolan.
- Peña, M., Díaz, G., y Carrillo, A. (2015). Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una pequeña empresa familiar. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 8 (1), 37-50. <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v8n1-2015/RIAF-V8N1-2015-3.pdf>
- Quintero, N., Faría, N. y Africano, N. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empres Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. *Revista Ciencia Gerenciales*, 3(9), 1810-1856
https://www.researchgate.net/publication/28210615_Clima_Organizacional_y_Desempeno_Laboral_del_Personal_Empresa_Vigilantes_Asociados_Costa_Oriental_Del_Lago
- Quispe, S. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima 2016 (Tesis para optar el Título de Licenciada en Psicología, Universidad Autónoma del Perú)*. Repositorio Institucional.
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/366>
- Rodríguez, D. (2015). *Diagnóstico Organizacional* (8ª ed.). Editorial Ediciones Universidad Católica de Chile. Santiago.
- Salinas, N. y Reyes, C. (2019). *Felicidad y Clima organizacional en trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana (Tesis para optar el título de licenciada en psicología, Universidad Ricardo Palma)*. Repositorio Institucional.
<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/2855>

- Sampieri, Collado, y Lucio (2006). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Schneider, B. (1975). *Organizational climates: an essay*. *Personnel Psychology* (1ª ed.). <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1744-6570.1975.tb01386.x>
- Silva, A. y Chullo, M. (2018). *Ansiedad estado y clima laboral en trabajadores de salud del hospital de la policía (Tesis para optar el título profesional de licenciado en psicología, Universidad Católica de Santa María. Repositorio Institucional*. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/7326>
- Sotelo, J. y Figueroa E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8 (15), 1-28. <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/312/1484>
- Temple, I. (23 de noviembre de 2011). Mejorar el Ambiente Laboral Pasa a ser una necesidad empresarial. *El Comercio*. <https://lhh.pe/prensa/mejorar-ambiente-laboral-pasa-una-necesidad-empresarial/>

IX. ANEXOS

Escala de Clima Laboral

Estimado(a) colaborador(a):

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

Nro.	Ítems	Nada	Poco	Regular	Mucho	Siempre
1.	Existen oportunidades de progresar en la organización.					
2.	Se siente comprometido con el éxito de la organización.					
3.	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4.	Se cuenta con los accesos 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 trabajos.					
9.	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10.	Los objetivos del 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 mejorar en tareas de su responsabilidad.					
16.	Se valoran los altos niveles de desempeño.					
17.	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18.	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19.	Existen suficientes canales de comunicación.					
20.	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.					
21.	Los supervisores expresan reconocimiento de sus 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 la que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27.	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal.					
28.	Se dispone de un sistema para el seguimiento y las actividades.					
29.	En la institución, se afrontan y superar los obstáculos.					
30.	Existe buena distribución de los equipos.					
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 guía de trabajo.					

34.	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35.	La remuneración es atractiva en comparación con otras instituciones.					
36.	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37.	Los productos y/o servicios de la organización, son motivos de orgullo del personal.					
38.	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39.	Los supervisores escuchan 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 misión, visión 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 la tecnología que facilita el trabajo.					
46.	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47.	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48.	Existe un trato justo en la empresa.					
49.	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50.	La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros					