

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE PSICOLOGÍA



TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

“Diferencia entre el clima laboral de una pequeña y una mediana empresa de la región de Piura”

Área de Investigación:

Psicología de las Organizaciones y del Trabajo

Autor:

Josimar Maksimaklouer Alvarado Ruiz

Jurado Evaluador:

Presidente: Paredes Gamarra, Yelitza Priscilla

Secretario: Chávez Lozada, July Antonieta

Vocal: Cruz Cedillo, Aura Violeta

Asesor:

Quintanilla Castro, María Cristina
<https://orcid.org/0000-0001-9677-3152>

**PIURA – PERÚ
2023**

Fecha de sustentación: 01/12/2023

“Diferencia entre el clima laboral de una pequeña y una mediana empresa de la región de Piura

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 3%

Excluir bibliografía

Activo

Declaración de originalidad

Yo, **María Cristina Quintanilla Castro**, docente del Programa de Estudio de Medicina Humana, de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor de la tesis de investigación titulada “**Diferencia entre el clima laboral de una pequeña y una mediana empresa de la región de Piura**”, autor **Josimar Maksimaklouer Alvarado Ruiz**, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 0 %. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el viernes 18 de septiembre de 2024.
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la universidad.

Lugar y fecha: Piura, 18 de septiembre de 2024

ASESOR

DR. María Cristina Quintanilla Castro
DNI:18167629
Codigo orcid: 0000-0001-9677-3152
Firma:



Dr. María C. Quintanilla Castro
C.P. 8441

AUTOR

Alvarado Ruiz Josimar Maksimaklouer
DNI: 71336463
Firma:



**Diferencia entre el clima laboral de una pequeña y una mediana
empresa de la región de Piura**

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado Calificador:

Tras haber cumplido con las pautas actuales emanadas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Medicina Humana, Escuela Profesional de Psicología, sitúo a vuestra disposición y análisis profesional el presente estudio que se titula como “Diferencia entre el clima laboral de una pequeña y una mediana empresa de la región de Piura”, el cual fue planteada y culminada con el propósito de obtener el título de Licenciado en Psicología. Presentando la convicción de que las acotaciones y sugerencias brindadas tras su revisión presentará un juicio justo y objetiva, agradezco por anticipado el tiempo invertido en revisar la presente investigación.

Piura, 15 de diciembre de 2021.

Br. Alvarado Ruiz, Josimar Maksimaklouer

DEDICATORIA

A mis queridos padres, quienes han persistido en brindarme motivación diaria para alcanzar mis metas; a mi amada pareja, quien me ama incondicionalmente y me respalda en cada paso que decido dar para cumplir mis objetivos; y a mis amigos más cercanos, quienes me apoyan y animan en todo momento.

Br. Alvarado Ruiz, Josimar Maksimaklouer

AGRADECIMIENTOS

A esa Entidad Suprema que nos observa y nos da su gracia y vida.

A la Escuela Profesional de Psicología y maestros, por brindarme las bases teóricas para poder alcanzar este estrato en el desarrollo de mi profesión.

A mi familia y pareja, quienes confiaron en mí y me dieron la mano emocionalmente para alcanzar esta meta.

A mis amigos, por creer en mí y brindarme un gran soporte de apoyo.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTOS.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO I MARCO METODOLÓGICO	10
1.1. EL PROBLEMA	11
1.1.1. Delimitación del problema	11
1.1.2. Formulación del problema	15
1.1.3. Justificación del estudio	16
1.1.4. Limitaciones	16
1.2. OBJETIVOS	17
1.2.1. Objetivo general	17
1.2.2. Objetivos específicos	17
1.3. HIPÓTESIS	17
1.3.1. Hipótesis general	17
1.3.2. Hipótesis específicas	18
1.4. VARIABLES E INDICADORES	18
1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN	18
1.5.1. Tipo de investigación	18
1.6. POBLACIÓN Y MUESTRA	19
1.6.1. Población	19
1.6.2. Muestra	20
1.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	21
1.7.1. Técnica	21
1.7.2. Instrumento	21
1.8. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	22
CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL TEÓRICO	24
2.1. Antecedentes	25
2.1.1. A nivel internacional	25
2.1.2. A nivel nacional	26

2.1.3. A nivel regional y local	28
2.2. Marco teórico	29
2.2.1. Clima laboral	29
2.2.2. Dimensiones del clima laboral	32
2.2.3. Características del clima laboral	36
2.2.4. Tipos de clima laboral	38
2.2.5. Valoración del Clima Laboral en la Actualidad	39
2.2.6. Gestión del Clima Laboral	41
2.2.7. El clima organizacional según Likert	44
2.3. Marco conceptual	45
CAPÍTULO III RESULTADOS	47
CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE RESULTADOS	56
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66
5.1. Conclusiones.....	67
5.2. Recomendaciones.....	68
CAPÍTULO VI REFERENCIAS Y ANEXOS	69
6.1. Referencias.....	70
6.2. Anexos.....	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	20
<i>Población de los trabajadores de una pequeña y una mediana empresa de Piura</i>	
Tabla 2	48
<i>Nivel de clima laboral que existe entre una pequeña y una mediana empresa de Piura</i>	
Tabla 3	50
<i>Nivel de clima laboral según dimensiones que existe entre una pequeña y una mediana empresa de Piura</i>	
Tabla 4	49
<i>Diferencia en el nivel de clima laboral entre una pequeña y una mediana empresa de Piura</i>	
Tabla 5	51
<i>Diferencia en el nivel de la dimensión autorrealización entre una pequeña y una mediana empresa de Piura</i>	
Tabla 6	52
<i>Diferencia en el nivel de la dimensión involucramiento laboral entre una pequeña y una mediana empresa de Piura</i>	
Tabla 7	53
<i>Diferencia en el nivel de la dimensión supervisión entre una pequeña y una mediana empresa de Piura</i>	
Tabla 8	54
<i>Diferencia en el nivel de la dimensión comunicación entre una pequeña y una mediana empresa de Piura</i>	
Tabla 9	55
<i>Diferencia en el nivel de la dimensión condiciones laborales entre una pequeña y una mediana empresa de Piura</i>	
Tabla 10	80
<i>Prueba de normalidad de las puntuaciones del clima laboral y de sus dimensiones</i>	

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la diferencia en el nivel de clima laboral entre una pequeña y una mediana empresa de Piura, siendo sus específicos determinar si existe diferencia en el nivel de las dimensiones autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales entre una pequeña y una mediana empresa de Piura. El marco metodológico de la investigación es de tipo descriptiva – comparativa, cuyo diseño es sustantivo; así mismo el tamaño muestra fue de 127 trabajadores de una pequeña y mediana empresa de Piura. Fue empleado la Escala de CL-SPC para recoger información. Entre los hallazgos, se indica que el clima laboral es ligeramente favorable según lo recolectado de más del 50 % de los investigados, evidenciando así que no existe una diferencia significativa en el nivel del clima laboral de la pequeña y mediana empresa. Cabe precisar que las condiciones laborales, son las menos favorables en ambas empresas; donde, menos del 50 % lo califica como favorable y el resto lo ubica en un nivel medio o poco favorable. Se concluye que el clima laboral en la pequeña y mediana empresa es ligeramente favorable y similar, sugiriendo que no existe diferencias significativas entre una empresa y otra. De igual manera, se concluye que el nivel alcanzado en las 4 dimensiones (autorrealización, involucramiento laboral, supervisión y comunicación), también es ligeramente favorable; mientras que en lo relacionado a la quinta dimensión (condiciones laborales), el nivel que predomina es el medio o poco favorable, convirtiéndose este aspecto en la dimensión menos valorada en ambas empresas.

Palabras Clave: Clima laboral, autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

ABSTRACT

The general objective of this research is to determine the difference in the level of work environment between a small and medium-sized company in Piura, being its specifics to determine if there is a difference in the level of the dimensions self-realization, labor involvement, supervision, communication and working conditions. between a small and medium-sized company in Piura. The methodological framework of the research is descriptive - comparative, with a substantive design. The sample consisted of 127 workers from a small and medium-sized company in Piura. Regarding the data collection, the psychometric evaluation technique was required, using the CL-SPC work environment scale. As results, it is indicated that the work environment is slightly favorable according to what was collected from more than 50% of those investigated, therefore, evidencing that there is no significant difference in the level of the work environment of small and medium-sized companies. It should be noted that working conditions are the least favorable in both companies; where, less than 50% rate it as favorable and the rest rate it at a medium or unfavorable level. It is concluded that the work environment in small and medium-sized companies is slightly favorable and similar, which indicates that there are no significant differences between the two companies. Similarly, it is concluded that the level reached in the 4 dimensions (self-fulfillment, work involvement, supervision and communication), is also slightly favorable; while in relation to the fifth dimension (working conditions), the level that predominates is medium or unfavorable, making this aspect the least valued dimension in both companies.

Keywords: Work environment, self-fulfillment, involvement, supervision, communication and working conditions.

CAPÍTULO I

MARCO

METODOLÓGICO

1.1. EL PROBLEMA

1.1.1. Delimitación del problema

Dentro de la "Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos," publicada por el Instituto de Gestión de Proyectos en 2017, se establece que todo proyecto implica un esfuerzo deliberado realizado en un período de tiempo con el propósito de culminar en un producto, resultado o servicio que tendrá un impacto en un ámbito social, ambiental o económico. Estas construcciones son llevadas a cabo por un equipo de colaboradores, donde cada miembro desempeña responsabilidades y roles específicos con el fin de alcanzar el objetivo establecido. Es en este punto que se destaca la vital importancia de cuidar y velar por el bienestar del factor humano que ejecuta proyectos de diversa índole.

Por otro lado, en un artículo publicado por la Sociedad para la Gestión de Recursos Humanos (Allen, 2008), se señala que, en ocasiones, los empleados de una empresa pueden optar por abandonar sus puestos de trabajo debido a la insatisfacción que experimentan en su día a día laboral. Esto puede estar relacionado con la falta de afinidad hacia la empresa o la percepción de un entorno laboral poco favorable. Este fenómeno se conoce como "rotación voluntaria evitable," ya que la empresa tiene la capacidad de intervenir y tomar medidas para reducir su incidencia en el futuro. En respuesta a esta situación, las empresas pueden implementar un plan de acción con el objetivo de mejorar estas áreas, de manera que el ambiente laboral sea más propicio para el bienestar y el rendimiento de sus colaboradores.

En un enfoque global, Steelcase (2016) llevó a cabo un estudio que involucró a 12,480 trabajadores de 17 países, con el propósito de investigar la relación entre la experiencia en una empresa y el nivel de compromiso de los empleados hacia dicha organización. Según sus hallazgos, tan solo el 13% de los trabajadores a nivel mundial se considera altamente satisfecho y comprometido con su trabajo, mientras que el 11% se muestra insatisfecho y desvinculado. Notablemente, los países con los trabajadores más comprometidos y satisfechos son India, con

un 28 %, seguido de México con un 22 %, y Emiratos Árabes Unidos con un 20 %. Por el contrario, los países con los trabajadores menos comprometidos y satisfechos son Francia, España y Bélgica, con porcentajes de 5 %, 7 % y 6 %, respectivamente. En contraposición, en el informe de Randstad (2019), basado en un estudio que involucró a más de 200,000 participantes de 32 países, se revela que, a nivel global, las tres empresas consideradas como las más atractivas para trabajar en 2018 fueron Amazon, Sony y Nestlé. Estos datos subrayan la importancia de la gestión de la experiencia del empleado, que se alinea con el marco conceptual de la Cultura Laboral (CL).

Por otro lado, el grupo Qualtrics (2021) realizó una investigación a nivel mundial, involucrando a más de 11,800 participantes de 20 países, con el objetivo de analizar las diferencias en la experiencia de los trabajadores entre 2020 y 2019. Los resultados muestran que el 66% de los participantes obtuvieron una calificación favorable en términos de compromiso con la empresa, un aumento del 13 % con respecto a 2019. Además, el 70% de los encuestados manifestó una mayor intención de permanecer en sus respectivas empresas, lo que representa un incremento del 17 % en comparación con 2019. Estos resultados se atribuyen, en parte, al liderazgo visible y confiable que surgió durante la pandemia de COVID-19. Los empleados destacaron la importancia de tener jefes que escucharon y apoyaron a sus colaboradores, lo que resultó en un fortalecimiento del compromiso de los trabajadores. Otros factores que contribuyeron a este aumento incluyen un mayor sentido de pertenencia a la empresa, la capacidad de adaptación al cambio durante la pandemia, oportunidades de aprendizaje y desarrollo, la posibilidad de alcanzar metas de carrera y el compromiso de las empresas con la responsabilidad social.

En el contexto peruano, de acuerdo con el informe de Great Place to Work (2022), las empresas con más de 1000 colaboradores que se destacaron como los tres mejores lugares para trabajar fueron Interbank, Hipermercados Tottus, Sodimac y Maestro. En la categoría de

empresas con entre 251 y 1000 colaboradores, las tres principales fueron DHL Express Perú, Real Plaza y Inteligo Group Perú. Estas organizaciones han recibido reconocimiento por su capacidad para mejorar la calidad del clima laboral, crear un ambiente de confianza para sus empleados, impulsar proactivamente el desarrollo del potencial humano, promover valores sólidos, fomentar la innovación y contar con líderes eficaces. Además, es relevante mencionar que el informe también evalúa cómo estas empresas gestionaron los desafíos derivados del contexto de la pandemia, así como la experiencia de sus colaboradores en ese proceso. Cabe destacar que la mayoría de las empresas que formaron parte de la lista de participantes pertenecían al sector industrial, representando un 16 % del total, seguido por el sector de servicios financieros y seguros, que representó un 15 %. El sector de educación y capacitación tuvo una participación más limitada, con solo un 5 %. Es importante resaltar que las mejores empresas de este año superaron en un 1 % los resultados obtenidos por las mejores empresas del año anterior, lo que refleja un índice de satisfacción general del 90 %. Esto denota una mejora en los niveles de orgullo, compañerismo y confianza entre los empleados de estas organizaciones.

Según lo presentado en el III Seminario de Aptitus (Redacción Gestión, 2018), a nivel nacional, la carencia de un entorno laboral favorable puede incidir en la productividad de una empresa hasta en un 20 %. Además, este seminario resaltó que el 81 % de los trabajadores peruanos consideran crucial un ambiente laboral positivo para desempeñarse eficazmente en su lugar de trabajo. También se encontró que el 58 % de los ejecutivos peruanos sostienen que un ambiente laboral positivo tiene un impacto beneficioso en la empresa. No obstante, se reveló que un alarmante 86 % de los empleados podría considerar la posibilidad de renunciar si perciben un ambiente laboral negativo por parte de sus superiores, subrayando así la importancia del liderazgo efectivo y la comunicación asertiva de los jefes (Gil, 2019).

Según un artículo de IPSOS (2014), en términos de tasas de rotación, los países de América Latina presentan un promedio de entre el 5% y el 10%, mientras que Perú registra un 15%, uno de los niveles más altos de la región. Además, tras un análisis realizado por la Asociación Peruana de Recursos Humanos (2019), se descubrió que el 44% de los colaboradores prefieren permanecer en una empresa que les ofrezca oportunidades de desarrollo profesional. Un 24% de los colaboradores se mantienen en la empresa debido a su percepción de una buena calidad de vida en el entorno laboral. Por último, un 14% elige quedarse en una empresa debido a su identificación con los valores de la empresa y su alineación con ellos.

En este contexto, el Ministerio de Salud (2015), en la Resolución Ministerial 626-2015, destaca que promover un entorno laboral favorable implica proporcionar a los trabajadores las condiciones óptimas para su desarrollo profesional e individual. Este ambiente laboral comprende factores como el respeto, la cordialidad, la consideración, el buen trato, el compañerismo y el reconocimiento de los logros obtenidos. Se enfatiza que el clima laboral es esencial para el éxito organizacional, ya que influye en las acciones de los trabajadores en su entorno laboral y, en última instancia, en la percepción y el juicio que tienen sobre dicho ambiente.

En relación a las pequeñas y medianas empresas (PYMES), se definen como unidades económicas dedicadas a actividades de producción, extracción, comercialización, transformación, prestación de servicios, entre otras (Fischman, 2019). La clasificación de una empresa como pequeña o mediana en Perú se basa principalmente en la cantidad de colaboradores que la componen. Una empresa se considera pequeña si cuenta con entre 11 y 50 colaboradores, mientras que se clasifica como mediana si tiene entre 51 y 250 colaboradores (Cañari, s.f.). Estas empresas son fundamentales como generadoras de empleo y actividades económicas en el país donde operan (Cardozo et al, 2012).

Lozano (2022) tras efectuar un minucioso análisis de la situación actual de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Mipymes) en Perú, revela que estas representan un 88.9% de las empresas registradas en el país. Las microempresas comprenden el 88.9%, las pequeñas empresas el 9.4%, las medianas empresas el 0.4%, y las grandes empresas apenas el 1.3%. Es esencial destacar que, a raíz de la crisis del COVID-19 en 2020, aproximadamente 600,000 micro y pequeñas empresas se vieron forzadas a cesar su producción y/o servicios, lo que tuvo un impacto negativo en la economía y condujo a la pérdida de empleo para más de 5,000,000 de personas.

En este contexto, Méndez et al. (2016) hacen hincapié en la relevancia del Clima Laboral en las Pymes. Concluyen que toda empresa debe entenderse como una entidad dinámica cuyo proceso de adaptación al entorno y análisis de su funcionamiento es esencial para desarrollar un plan estratégico eficaz. Un buen clima laboral, resultado de una colaboración entre los directivos y los empleados, potenciará la eficiencia de la organización, mejorará su productividad y, en última instancia, contribuirá a la generación de empleo.

Según los datos presentados, es evidente que una parte de la población objeto de estudio considera variables como el clima Laboral como de vital importancia. Estas personas están inmersas en la calidad de vida laboral de aquellos que trabajan en la organización y que son responsables de la experiencia laboral de los empleados. Por lo tanto, es fundamental destacar la relevancia que esta variable tiene en el desarrollo de las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes). El propósito de este estudio es investigar el tipo de clima laboral que caracteriza a dos empresas ubicadas en la ciudad de Piura, Perú.

1.1.2. Formulación del problema

¿Existe diferencia entre el clima laboral de una pequeña y una mediana empresa de Piura?

1.1.3. Justificación del estudio

Como se puede observar en diversos estudios relacionados con el Clima Laboral y los resultados relevantes que emergen de esta variable, las empresas han comenzado a mostrar un creciente interés en el bienestar de sus colaboradores.

Por tanto, este estudio se presenta en un momento oportuno, ya que contribuirá a ampliar la comprensión de la importancia de esta información. El clima laboral es un tema de gran relevancia en el ámbito empresarial, y esta investigación tiene el potencial de aportar valiosos conocimientos e ideas que enriquecerán su marco teórico. Además, podría dar lugar a hipótesis innovadoras, la creación de nuevas escalas de medición y preguntas de investigación para futuros proyectos de investigación.

Desde una perspectiva social, los beneficios de este estudio repercutirán en los participantes, mejorando su bienestar integral y su entorno social, lo que promoverá un desarrollo exitoso tanto a nivel individual como profesional.

Además, desde un punto de vista metodológico, esta investigación será de gran utilidad para la comunidad científica a nivel nacional y local, ya que proporcionará datos estadísticos que podrán ser utilizados como base para futuras investigaciones similares.

En términos prácticos, las conclusiones obtenidas serán una contribución valiosa para el entendimiento de la realidad del clima laboral en la población estudiada. Esto podría dar lugar a la implementación de programas de intervención destinados a fortalecer esta variable a corto y largo plazo.

1.1.4. Limitaciones

La principal limitación de este estudio reside en la dificultad de encontrar investigaciones previas de naturaleza comparable, es decir, investigaciones comparativas. Esto ha llevado a basarse en antecedentes de investigaciones correlacionales como punto de referencia.

Siguiendo el marco teórico propuesto por Sonia Palma, es importante destacar que la presente investigación se enfoca exclusivamente en la medición de los niveles de percepción global del clima laboral, limitándose a un solo ámbito de la gestión institucional.

Además, las conclusiones derivadas de este estudio solo pueden ser generalizadas a realidades o poblaciones que sean similares a las del estudio actual, constituyéndose en una limitación respecto de la aplicabilidad universal de los resultados obtenidos.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo general

- Identificar la diferencia en el nivel de clima laboral entre una pequeña y una mediana empresa de Piura.

1.2.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de clima laboral que existe en una pequeña y una mediana empresa de Piura.
- Determinar si existe una diferencia en el nivel de la dimensión de autorrealización entre una pequeña y una mediana empresa ubicadas en Piura.
- Determinar si existe diferencia en el nivel de la dimensión supervisión entre una pequeña y una mediana empresa de Piura.
- Determinar si existe diferencia en el nivel de la dimensión comunicación entre una pequeña y una mediana empresa de Piura.
- Determinar si existe diferencia en el nivel de la dimensión condiciones laborales entre una pequeña y una mediana empresa de Piura.

1.3. HIPÓTESIS

1.3.1. Hipótesis general

- H_i : Existe diferencia en el nivel de clima laboral entre una pequeña y una mediana empresa de Piura.

1.3.2. Hipótesis específicas

- H1: Existe diferencia en el nivel de la dimensión autorrealización entre una pequeña y una mediana empresa de Piura.
- H2: Existe diferencia en el nivel de la dimensión involucramiento laboral entre una pequeña y una mediana empresa de Piura.
- H3: Existe diferencia en el nivel de la dimensión supervisión entre una pequeña y una mediana empresa de Piura.
- H4: Existe diferencia en el nivel de la dimensión comunicación entre una pequeña y una mediana empresa de Piura.
- H5: Existe diferencia en el nivel de la dimensión condiciones laborales entre una pequeña y una mediana empresa de Piura.

1.4. VARIABLES E INDICADORES

Variable: Clima laboral

Indicadores:

- Autorrealización
- Involucramiento laboral
- Supervisión
- Comunicación
- Condiciones laborales

1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN

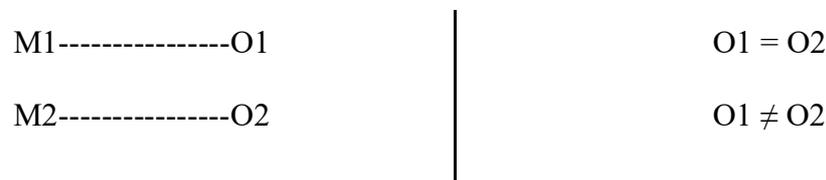
1.5.1. Tipo de investigación

Este estudio reviste una importancia fundamental, ya que su objetivo es abordar problemas teóricos y sustantivos, al tiempo que busca predecir, describir, explicar y comunicar hechos reales. Esto contribuye a la sistematización de la teoría científica en su conjunto, permitiendo la identificación de principios y reglas, como lo señalan Sánchez et al. (2018).

1.5.2. Diseño de investigación

Este estudio se enmarca en un diseño descriptivo-comparativo, el cual se caracteriza por la recopilación y análisis de información actualizada de múltiples muestras del mismo estudio con el propósito de realizar comparaciones. Este enfoque es especialmente útil para llevar a cabo investigaciones de diagnóstico descriptivo comparativo y para la caracterización multifactorial, según lo señalan Hernández y Mendoza (2018).

Asume el siguiente diagrama:



Donde:

M1: Muestra de trabajadores de una pequeña empresa de Piura.

M2: Muestra de trabajadores de una mediana empresa de Piura.

O1: Observación del clima laboral de la muestra 1

O2: Observación del clima laboral de la muestra 2

Comparación entre cada una de las muestras, pudiendo ser semejantes (\approx), iguales (=) o diferentes (\neq).

1.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

1.6.1. Población

El estudio se llevará a cabo con la participación de 45 empleados de la Empresa A (una pequeña empresa): médicos, psiquiatras, psicólogos, enfermeros y terapeutas ocupacionales, y 82 colaboradores de la Empresa B (una mediana empresa): docentes de nivel primario y secundario. A todos ellos se les administrará la escala de medición, lo que garantizará la precisión de los resultados. La elección del número de encuestados se basa en la población total

de cada lugar de trabajo, ya que se busca la participación de todo el personal, lo que reduce las posibles desviaciones que podrían afectar los resultados de la herramienta utilizada.

Para esta investigación, se han considerado dos empresas de carácter público: el Centro de Salud Mental Comunitario y la Institución Educativa José Carlos Mariátegui. El objetivo es evaluar el nivel de percepción global del clima laboral en ambas organizaciones y determinar si existe alguna diferencia entre una pequeña empresa, que cuenta con menos de 50 miembros, y una mediana empresa, que tiene una población mayor.

Tabla 1

Población de los trabajadores de una pequeña y una mediana empresa de Piura

Empresa	Trabajadores	
	N	%
B (<i>mediana empresa</i>)	82	64.6
A (<i>pequeña empresa</i>)	45	35.4
Total	127	100

Fuente: Elaboración propia

1.6.2. Muestra

En cuanto a la muestra, se ha empleado una técnica de muestreo no probabilístico, específicamente el muestreo intencional. En este caso, se ha considerado a la totalidad de la población en lugar de tomar una muestra parcial de ella. Los 127 colaboradores (45 de la empresa A y 82 de la empresa B) representan prácticamente el 100% de la fuerza laboral de ambas empresas. Esta elección se basa en el reconocimiento de la importancia de la participación de todos los subordinados para llevar a cabo la investigación de manera precisa (Otzen y Manterola, 2017).

1.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1.7.1. Técnica

Con el propósito de recopilar datos de manera adecuada, se ha optado por la utilización de la evaluación psicométrica. Esta evaluación se realiza mediante cuestionarios que cumplen con los requisitos de confiabilidad y validez en relación a la variable que se estudia de manera cuantitativa, tal como lo señalan Hernández y Mendoza (2018).

1.7.2. Instrumento

Se utilizó la Escala denominada Clima Laboral CL-SPC, desarrollada por la psicóloga peruana Sonia Palma Carrillo y publicada en el año 2004 en Lima. Este instrumento se ha empleado en su forma original y ha sido debidamente validado mediante un juicio de expertos. La escala se utiliza para evaluar el nivel de percepción global del ambiente laboral y aborda cinco factores clave: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

En cuanto al método de aplicación del instrumento, este puede llevarse a cabo de forma individual o colectiva y se dirige a los trabajadores con una relación laboral establecida. El tiempo estimado para completar la evaluación oscila entre 15 y 30 minutos. Además, se proporcionan adaptaciones y baremos percentiles generales para muestras totales, que incluyen desgloses por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa.

El instrumento consta de 50 ítems, distribuidos en las cinco dimensiones mencionadas anteriormente, y se administra a la totalidad de los trabajadores de ambas empresas de carácter público: el Centro de Salud Mental Comunitario y la Institución Educativa José Carlos Mariátegui.

En la estructura del instrumento, se emplea una escala de Likert que incluye puntuaciones: 1, que representa "nunca o en ningún caso", 2 "poco", 3 "regular" o algo; 4

“mucho” y 5, que denota "siempre o en todo momento". Estas puntuaciones se aplican a cada uno de los ítems, que están subdivididos en función de cada dimensión.

Validez y confiabilidad

Palma (2004), con el fin de establecer la validez y la confiabilidad del instrumento, llevó a cabo un estudio que involucró a una muestra de 1,323 subordinados pertenecientes tanto a entidades públicas como privadas en el entorno laboral.

Para evaluar la validez, se creó una versión preliminar del instrumento con 66 ítems, y se aplicó el Test de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), obteniendo un valor de 0.980, lo que indicaba que la muestra era adecuada para el análisis factorial. Posteriormente, se realizó un análisis exploratorio y una rotación utilizando el método de Varimax, lo que resultó en la selección de 50 ítems para la versión final del instrumento, demostrando una correlación positiva y significativa de 0.5, lo que respaldaba su validez.

Para verificar la confiabilidad del instrumento, Palma utilizó los métodos Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman, obteniendo correlaciones de 0.97 y 0.90, respectivamente. Estos resultados evidenciaron un alto nivel de consistencia en los datos, lo que permitió concluir que la escala era confiable.

1.8. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Con el propósito de recopilar información, se llevó a cabo una reunión previa con los propietarios de ambas empresas para solicitar permiso para acceder a la población. Una vez obtenido el permiso, se redactó una solicitud para coordinar los horarios con los trabajadores de ambas empresas y así poder administrar las escalas. En una segunda instancia, se convocó a los trabajadores de manera virtual a través de plataformas como Zoom o Google Meet, donde se les proporcionó el archivo de consentimiento y se explicó el motivo de la aplicación de la escala y la importancia de sus resultados. Se enfatizó que su participación sería completamente voluntaria. Una vez que se firmaron los consentimientos, se compartió la escala CL-SPC con

los 45 trabajadores de la Empresa A (una pequeña empresa) y los 82 subordinados de la Empresa B (una mediana empresa), sumando un total de 127 trabajadores.

Después de completar la prueba y finalizar la evaluación, se revisaron y seleccionaron las escalas que fueron resueltas correctamente. Luego, se procedió a analizar los datos recopilados para evaluar la variable del estudio actual.

1.9. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

En cuanto al análisis estadístico de los datos, se procedió a evaluar estadísticamente los resultados obtenidos como resultado de su correspondiente evaluación. Para facilitar la presentación ordenada de los resultados, se utilizó el programa Microsoft Office Excel. Además, se evaluó la confiabilidad de las encuestas utilizando el coeficiente alfa de Cronbach, utilizando el programa IBM SPSS Statistics.

Los hallazgos de las diferentes tablas se organizaron de acuerdo a las dimensiones de la escala CL-SPC, lo que permitió llevar a cabo el análisis del clima laboral. A continuación, se generaron tablas de resultados siguiendo las normas de estilo APA.

CAPÍTULO II
MARCO
REFERENCIAL
TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Santamaría (2020), tras llevar a cabo un estudio titulado "Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.", planteó el propósito de determinar si la variable "clima organizacional" en las magnitudes seleccionadas incidió o no en el desempeño de la compañía Datapro S.A. durante el período considerado. En cuanto a la metodología, se llevó a cabo un estudio mixto cuantitativo-cualitativo, de naturaleza no empírica, transaccional y correlacional. Para recopilar los datos, se diseñó y aplicó un cuestionario desarrollado por el investigador a todos los miembros de la organización. Los resultados revelaron que el clima organizacional y sus magnitudes sí influyeron en el funcionamiento de la compañía Datapro S.A.

Por otro lado, un estudio realizado por Zueck et al. (2016), titulado "Acercamiento al clima organizacional en dos empresas en contextos mexicanos y alemanes del sector productivo" tuvo como objetivo analizar las percepciones del clima organizacional entre los trabajadores de dos empresas en diferentes países. La muestra estuvo compuesta por 52 trabajadores mexicanos y 41 alemanes, y se utilizó la encuesta KLIMA como instrumento de recolección de datos. Los resultados evidenciaron diferencias significativas en diversas dimensiones, como los objetivos, el trabajo en equipo, la motivación, los roles, la calidad de los procesos y servicios, la gestión de recursos humanos, los factores higiénicos y la comunicación. Sin embargo, no se encontraron diferencias significativas en lo que respecta a la identidad organizacional.

Finalmente, Mendoza y Torres (2016) llevaron a cabo un estudio en Colombia, titulado "Percepciones del Clima Organizacional en Tres Instituciones Educativas Oficiales del Distrito de Cartagena de Indias," con el propósito de caracterizar las percepciones del clima organizacional en tres colegios ubicados en Cartagena. Este estudio tuvo un enfoque

descriptivo-comparativo y contó con la participación de 97 personas de los tres institutos, a quienes se les aplicó el Cuestionario de Clima Organizacional elaborado por Corral y Pereña. Los resultados revelaron que no existen diferencias significativas en el grado de clima organizacional entre las tres instituciones, y que prevalecen en mayor medida las dimensiones de autorrealización, relaciones y condiciones en todas ellas.

2.1.2. A nivel nacional

En un estudio descriptivo-comparativo llevado a cabo por Reyna (2017), titulado "Diferencias en el Clima Socio-Laboral entre Docentes de Instituciones Educativas Privadas y Estatales en la Ciudad de Trujillo", se tuvo como objetivo analizar las disparidades en el Clima Socio-Laboral entre docentes de colegios privados y públicos en Trujillo. La muestra consistió en un total de 80 docentes, 40 de cada tipo de institución, a quienes se les administró la Escala de Clima Social en el Trabajo (WES). Los resultados concluyeron que se observan diferencias significativas y altas ($p < 0.01$) en las dimensiones de autorrealización, estabilidad y relaciones dentro del Clima Socio-Laboral. En este contexto, los maestros de la institución privada presentaron puntuaciones medias más altas en comparación con los docentes del colegio público.

En el estudio llevado a cabo por Cabrera y García (2017), titulado "Análisis Comparativo del Clima Organizacional entre las Empresas de Transporte Urbano COTUM S.A. y MADARIAGA S.A. en la Ciudad de Arequipa en el período 2016-2017", el propósito principal fue comparar el clima organizacional en las empresas de transporte COTUM S.A. y MADARIAGA S.A. La metodología utilizada se basó en un enfoque cualitativo con un enfoque descriptivo-comparativo. La muestra consistió en 152 participantes, que incluyeron conductores, controladores y cobradores de ambas empresas mencionadas. La recopilación de datos se llevó a cabo a través de encuestas y entrevistas realizadas por las autoras. Los resultados del estudio indicaron que la empresa COTUM S.A. exhibió un clima organizacional

más favorable en comparación con MADARIAGA S.A., con una diferencia del 60%. Esto se reflejó en la presencia de métodos de gestión más sólidos, una comunicación más fluida, fomento del trabajo en equipo y una mayor eficacia en la resolución de problemas. Estos factores permitieron que los colaboradores de COTUM S.A. se desarrollaran de manera más profesional en su entorno laboral.

En una investigación realizada por Velásquez (2017), bajo el título "Percepción del Clima Organizacional de los Docentes en la Institución Educativa Secundaria Santa Rosa de Lima e Institución Educativa Secundaria Horacio Zevallos Gámez, durante el período de mayo a julio en Juliaca en 2017", se planteó el objetivo de comparar las diferencias entre la Institución Educativa Santa Rosa de Lima y la Institución Educativa Horacio Zevallos Gámez. Este estudio adoptó un enfoque comparativo, con una muestra compuesta por 19 maestros de la Institución Educativa Santa Rosa de Lima y 23 maestros de la Institución Educativa Horacio Zevallos. La autora diseñó un cuestionario para evaluar el Clima Organizacional y lo aplicó a la muestra. Los resultados revelaron diferencias significativas en el Clima Organizacional en general, así como en las dimensiones de oportunidades de progreso, remuneración e incentivos, y percepción del trabajo en equipo. Además, se observaron diferencias en las dimensiones relacionadas con la autoridad directriz y la estabilidad. En consecuencia, se concluyó que existe una diferencia en el nivel del Clima Organizacional entre los dos colegios.

Por otro lado, Llontop (2016) presentó un estudio de diseño descriptivo-comparativo de corte transversal, titulado "Clima Organizacional en Docentes de Instituciones Educativas Públicas y Privadas del Distrito de San Juan de Lurigancho, Lima, 2016". El objetivo principal fue determinar si existen diferencias en el Clima Organizacional entre docentes de instituciones educativas públicas y privadas en dicho distrito. La muestra estuvo compuesta por 200 docentes, 100 de cada tipo de colegio, a quienes se les administró el Cuestionario de Clima Organizacional de Sonia Palma. Los resultados indicaron la presencia de diferencias

significativas ($p < 0.05$) en la percepción del Clima Organizacional según el tipo de gestión (privada o pública), a favor de los docentes que trabajan en colegios privados. En conclusión, se demostró que existen diferencias en la percepción del Clima Organizacional entre los maestros del distrito de San Juan de Lurigancho, en función de la gestión de la institución en la que trabajan.

2.1.3. A nivel regional y local

Gonzales (2019) llevó a cabo un estudio titulado "Análisis del Clima Organizacional en la Agencia Piura de Crediscotia, Piura, Perú, en el año 2019". El propósito de esta investigación fue identificar áreas de mejora para una gestión más efectiva. En el marco de este estudio, se emplearon enfoques cuantitativos, un diseño no experimental, niveles de descripción y tipos de aplicación, así como estudios univariados y transversales. Además, se aplicaron cuestionarios basados en la metodología de Litwin y Stringer (1968) a 24 empleados de la Agencia. Los hallazgos del estudio indicaron que el Clima Organizacional en la Agencia Crediscotia Piura se encontraba en línea con las expectativas en áreas como estructura, tamaño, responsabilidad, desafíos, relaciones, cooperación, normas, conflictos e identidad. Sin embargo, la revisión destacó que el nivel de recompensa se consideraba dentro de la norma.

Por otro lado, Ayosa (2017), licenciada en gerencia de Piura, Perú, llevó a cabo un estudio titulado "Diagnóstico del Clima Laboral en Transportistas OCIYSGUNP-2014" con el objetivo de comprender y determinar el Clima Laboral en la Dirección Nacional de Transporte de la Universidad de Piura. El propósito principal de esta investigación fue proponer estrategias para mejorar o redefinir este entorno laboral, con el fin de contribuir a un Clima Laboral más satisfactorio y productivo para los empleados de la unidad. Los resultados de la investigación sugirieron que el Clima Laboral se había deteriorado, especialmente en lo que respecta a aspectos como bajos salarios, falta de compromiso, escaso desarrollo y carencia de liderazgo.

Estos factores no contribuyeron a optimizar el entorno de trabajo y pusieron en riesgo la calidad de los servicios proporcionados por la unidad.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Clima laboral

El clima laboral se refiere al ambiente psicológico y emocional en el que los empleados llevan a cabo sus actividades laborales dentro de una organización. Es una percepción compartida por los miembros de la organización sobre aspectos como la cultura, las relaciones interpersonales, la comunicación, el liderazgo, las políticas y prácticas de recursos humanos, la satisfacción en el trabajo y el grado de motivación.

Palma (2004) explica que el clima laboral se basa en cómo el empleado percibe su ambiente de trabajo y se relaciona con aspectos cruciales como el autodesarrollo, la gestión de las tareas asignadas y la supervisión, permitiendo el acceso a datos empíricos relacionados con el trabajo y las condiciones laborales que facilitan la coordinación con sus compañeros. Básicamente, se entiende que el clima laboral es una construcción que varía debido a la influencia de factores organizacionales y personales.

Cuando Campbell (1976) habla de las cuatro conductas, el clima laboral se convierte en una variable independiente, dependiendo de la estructura organizacional. Todos estos procesos se desarrollan en el seno de la organización y, con el tiempo, se redefinen y se enfocan en función del comportamiento de los empleados.

En el marco descrito, el clima laboral puede influir significativamente en el comportamiento y el desempeño de los empleados. Un clima laboral positivo, caracterizado por relaciones de trabajo saludables, comunicación efectiva, liderazgo competente, reconocimiento y recompensas adecuadas, suele estar asociado con una mayor satisfacción laboral, mayor compromiso de los empleados, una menor rotación de personal y un mejor desempeño en general. Por otro lado, un clima laboral negativo, marcado por conflictos,

tensiones, falta de reconocimiento y un ambiente poco saludable, puede tener efectos perjudiciales en la moral de los empleados y en la productividad.

Otros autores, como Dessler (1979), ven el ambiente laboral como una conciencia organizacional que se desarrolla en los individuos y que se moldea en función de la organización (recompensas y estructura) y el talento (apoyo y consideración). Cultura (apertura) es un compuesto de factores que interactúan para dar forma al verdadero significado del clima.

Peiró (1995) sugiere que el clima laboral se encuentra en constante evolución en el ámbito de las sensaciones y las interpretaciones subjetivas, demostrando que la percepción, la impresión o la imagen de la realidad de la organización dominan el entorno de trabajo y que esta percepción puede variar entre los colaboradores.

En un tono más informativo, Flippo (1984) relaciona el clima laboral con el ambiente físico y ergonómico, los atributos y el liderazgo de una organización, influyendo en las relaciones, actividades y acciones.

Davis (1987) define los distintos componentes de una organización como el entorno humano en el cual los empleados realizan su trabajo. Siguiendo el esquema de Flippo (1984), Chiavenato (1990) argumenta que el clima laboral es una expresión de la cultura organizacional. Algunos de los factores que pueden contribuir a comprenderlo incluyen políticas, regulaciones, estilo de liderazgo, etapas de operación comercial, etc., que no son asuntos triviales, sino componentes técnicos.

Álvarez (1992) destaca cómo el concepto de entorno y su influencia en la satisfacción de los subordinados impacta en la percepción del clima y en la sensación de pertenencia y satisfacción laboral.

Litwin y Stringer (1968) son pioneros en abordar el clima laboral en términos de percepción. Según su enfoque, el clima laboral es un conjunto de atributos que los subordinados

experimentan en su entorno, lo cual afecta su comportamiento y motivación en el lugar de trabajo. Otros autores sugieren que el clima percibido está influenciado por variables organizacionales, de gestión, decisiones normativas y regulaciones, a las que se les denomina variables causales.

Por otra parte, existen variables relacionadas, como la motivación, actitudes y comunicación. Finalmente, Likert especifica que la última variable depende de las dos anteriores y se refiere al resultado obtenido por la organización, incluyendo pérdidas, productividad y ganancias. Estas tres variables pueden modificar la percepción del clima laboral. Según Likert, es importante destacar que el comportamiento y las actitudes de las personas son el resultado de la percepción del clima laboral, no de las circunstancias en sí, sino de la percepción que se tiene del mismo.

Por otro lado, la conceptualización de la motivación personal conduce al concepto de clima laboral, ya que las personas deben adaptarse constantemente a diferentes situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener el control de sus emociones. Básicamente, se trata de una forma de adaptabilidad que varía de persona a persona e incluso dentro del mismo individuo en diferentes momentos. La falta de motivación, debido a la frustración o la incapacidad para satisfacer las necesidades, tiende a afectar negativamente el ambiente laboral, generando sentimientos de depresión, apatía e insatisfacción, y en algunos casos, incluso agresión o desacuerdo.

Gairín (1996) sostiene que todo lo que ocurre dentro de una empresa y la percepción que tienen los subordinados es de vital importancia para la formación de la cultura organizacional. La percepción climática es generada por las personas y no debe verse simplemente como un estilo cognitivo o un mapa lógico.

Chiavenato (1999) afirma que el clima laboral es la característica distintiva del ambiente en el cual los colaboradores perciben y experimentan su entorno laboral, lo cual influye directamente en su comportamiento.

Gonçalves (2000) plantea que el clima laboral en la organización es una estructura que se refleja en la comunicación y el estilo de liderazgo, influenciando las relaciones, actividades y acciones.

En la actualidad, expertos opinan que el clima laboral y el clima organizacional son conceptos teóricamente similares. Sin embargo, algunos estudiosos no están de acuerdo con esta perspectiva. Jeria et al. (2006) enfatizan que el estudio del clima laboral se centra en las dificultades que se presentan dentro de la empresa, abordando aspectos de gestión de recursos como el salario, las condiciones laborales, el conocimiento de los objetivos, la formación y la motivación para abordar y solucionar estos problemas. En cambio, el análisis del clima organizacional es un enfoque más amplio que se enfoca en la estructura organizacional y su calidad, la normativa interna, el nivel de comunicación, la aprobación del trabajo bien hecho, el estilo de gestión, entre otros factores.

En definitiva, medir y gestionar el clima laboral es importante para las organizaciones, ya que puede ayudar a identificar áreas de mejora, resolver problemas en el lugar de trabajo y promover un ambiente en el que los empleados se sientan motivados y comprometidos. Las encuestas de clima laboral y la retroalimentación de los empleados suelen ser herramientas utilizadas para evaluar y abordar este aspecto fundamental de la cultura organizacional.

2.2.2. Dimensiones del clima laboral

Según la teoría desarrollada por Palma (2004) para crear una escala destinada a medir el clima laboral en una empresa, se identifican cinco dimensiones principales, que son:

Autorrealización

Los trabajadores comprenden que el entorno laboral puede ser beneficioso para su crecimiento personal y profesional, para avanzar en sus carreras y experimentar satisfacción, dependiendo de su posición en la empresa. La autorrealización se enmarca en la psicología humanista y de la personalidad, ya que la mayoría de las personas busca adquirir nuevas habilidades y competencias a lo largo de toda su vida. Cuando alcanzan cierto nivel de satisfacción, desean seguridad en el empleo y tranquilidad sobre su futuro. Cuando esto ocurre, se establece un sentido de formalidad, y los empleados necesitan estar informados sobre lo que sucede en la empresa para sentir que están contribuyendo al éxito de la organización. Comunicar su compromiso es una estrategia válida y esencial para fortalecer su conexión con la entidad.

Involucramiento laboral

El involucramiento laboral, también conocido como compromiso laboral, se refiere al nivel de conexión emocional y motivación que los empleados experimentan en su trabajo y hacia su organización. Es la medida en que los trabajadores se sienten comprometidos con sus tareas, están entusiasmados con su trabajo y se identifican con los objetivos y valores de la empresa.

Este concepto se refiere a la conexión que los empleados establecen con su empresa, donde se comprometen a contribuir al logro de sus metas y a mejorar su rendimiento y la calidad de sus labores. Los compromisos son fundamentales para la formación de un equipo eficiente, generados de forma interna por los trabajadores, compartidos entre colegas y orientados hacia un objetivo conjunto. Del mismo modo, este nivel de participación fomenta la motivación para alcanzar y elevar el rendimiento en el entorno laboral.

El involucramiento laboral implica que los empleados no solo cumplen con sus responsabilidades laborales de manera rutinaria, sino que también se esfuerzan por lograr un desempeño excepcional. Se sienten parte integral del equipo y contribuyen activamente a la consecución de los objetivos organizacionales. Los empleados comprometidos tienden a ser más productivos, creativos y leales a la empresa, lo que puede tener un impacto positivo en la calidad del trabajo, la retención de talento y la satisfacción del cliente.

Supervisión

La supervisión a los colaboradores es una estrategia profesional que se centra en guiar y dirigir a los empleados en su desempeño laboral. Esta supervisión es de gran importancia para el crecimiento y el logro de una organización. Los supervisores se enfrentan no solo a desafíos técnicos, sino también a conflictos originados por las relaciones interpersonales. Para desempeñar eficazmente esta función, los supervisores necesitan poseer habilidades técnicas, habilidades de comunicación interpersonal y un conjunto de valores y actitudes positivas.

De acuerdo con la perspectiva de Palma (2004), la supervisión implica una evaluación de la función y la importancia del líder en la dirección del desempeño laboral, ya que la relación entre la asistencia proporcionada y el desarrollo laboral se encuentra dentro de las responsabilidades laborales. En consecuencia, las organizaciones buscan cada vez más individuos altamente capacitados que puedan generar niveles elevados de productividad en un entorno que motive a sus empleados. Los empleados requieren que sus líderes demuestren interés por su trabajo y tengan confianza en los resultados obtenidos. En consecuencia, un ambiente laboral que se basa en el reconocimiento de los subordinados resultará mucho más beneficioso para la empresa.

Comunicación

La comunicación desempeña un papel fundamental en las instituciones, ya que es la columna vertebral que sostiene las operaciones y el funcionamiento efectivo de estas

organizaciones. En el entorno institucional, la comunicación abarca diversas dimensiones, desde la transmisión de información relevante y oportuna entre los diferentes departamentos y niveles jerárquicos hasta la interacción con los stakeholders, como clientes, proveedores y colaboradores. Una comunicación eficaz en las instituciones no solo garantiza la fluidez en la ejecución de tareas y proyectos, sino que también promueve la cohesión entre los miembros del equipo, facilita la toma de decisiones informadas y contribuye al mantenimiento de relaciones sólidas con el entorno externo. Además, en un mundo en constante evolución, la comunicación institucional desempeña un papel crucial en la adaptación a los cambios, la gestión de crisis y la construcción de una reputación sólida.

Palma (2004) enfatiza la importancia de una comunicación efectiva, que se caracteriza por la claridad, consistencia y veracidad de la información relevante relacionada con las operaciones internas de la empresa, así como por su atención a las necesidades de las personas, usuarios y clientes. En consecuencia, la comunicación desempeña diversas funciones dentro de una organización, que incluyen el control, la motivación, la expresión emocional y la transmisión de información. Las funciones de control se basan en las interacciones entre los colaboradores que poseen diferentes niveles de autoridad o instrucciones formales y se refieren al cumplimiento de las normas y reglas que los empleados deben acatar.

En definitiva, la comunicación en las instituciones es un elemento estratégico que no solo conecta los engranajes internos de la organización, sino que también moldea su percepción y relaciones en el mundo exterior.

Condiciones laborales

Para que las organizaciones puedan cumplir con sus objetivos y tareas asignadas, deberán de tener las condiciones laborales adecuadas, las cuales estarán asociadas con el implemento físico, económico y psicosocial. En una organización, el salario es uno de los

indicadores de que los empleados encuentran atractivo permanecer en el lugar de trabajo, reconociendo su desempeño y resultados en el trabajo.

Debido a que varios antecedentes encontrados para la presente investigación son basados en colegios, se hace útil detallar sobre percibir a estas como empresas. Existen distintos enfoques para clasificarlo como una organización. Por ejemplo, está lo que propone Franklin (2009), que las empresas presentan niveles jerárquicos siendo de nivel mayor a menor el directivo, el operativo y el soporte. Dentro del nivel directivo estarían los dueños o accionistas, en el caso de un colegio, poseía ser la directora. Luego, en el nivel operativo, sería conformado por los que brindan en si el servicio, cuyo recurso humano serían los docentes y los coordinadores que existan. Por último, el soporte sería la parte administradora del colegio. Es ahí donde se percata que existe una distribución del trabajo, como también supervisiones, autoridades y responsabilidades. Por ende, se puede hablar de clima laboral en las I.E.

2.2.3. Características del clima laboral

En el entorno laboral, es común observar cambios temporales en las actitudes de los trabajadores, y estos cambios pueden tener diversas causas, como el día de pago, el cierre mensual, la oferta de bonificaciones, incrementos salariales o reducciones de personal. Por ejemplo, cuando se produce un aumento en el salario, los empleados tienden a mostrar una mayor motivación y disposición para trabajar, mientras que una disminución en el salario tiene el efecto contrario. Según Silva (1996), esta variabilidad en las actitudes se considera un elemento fundamental en la configuración del clima organizacional.

- Supera la esfera del individuo.
- Está presente en el entorno, pero no coincide con la percepción del individuo.
- Se encuentra arraigado en la estructura de la organización.
- Puede ser evaluado a través de diversos métodos.
- La cultura de la organización se distingue del ambiente de trabajo.

El clima laboral es un factor crucial en cualquier entorno de trabajo, ya que puede influir significativamente en la satisfacción y el rendimiento de los empleados. Un ambiente laboral positivo, caracterizado por relaciones interpersonales saludables, comunicación efectiva y un sentido de pertenencia, tiende a fomentar la motivación y la productividad de los trabajadores. Por otro lado, un clima laboral tóxico o poco saludable, marcado por la falta de apoyo, tensiones constantes o una cultura de trabajo negativa, puede tener efectos perjudiciales en la moral de los empleados y aumentar la rotación del personal.

Rodríguez (2004) afirma que las características del clima organizacional son las siguientes:

- Ser permanente, en otras palabras, las compañías mantienen un cierto nivel de estabilidad en su entorno laboral al cambiar gradualmente.
- El entorno empresarial depende de la conducta de los que pertenecen de la organización.
- El entorno empresarial afecta la implicación y la forma en cómo se identifican sus trabajadores.
- Los subordinados cambian el clima laboral de una empresa y alteran su comportamiento y actitudes.
- Algunas variables estructurales corporativas alteran el clima corporativo y estas variables afectan el clima.
- Cuestiones organizativas como la rotación y el absentismo pueden alertar sobre un entorno laboral deficiente en la empresa, causando hacia el ambiente.

La gestión del clima laboral se ha vuelto esencial para las empresas que buscan retener talento y promover un ambiente de trabajo propicio para el crecimiento y la innovación. Los líderes y gerentes desempeñan un papel fundamental en la creación y el mantenimiento de un clima laboral positivo, ya que sus acciones y actitudes influyen directamente en la percepción de los empleados. En última instancia, un clima laboral saludable no solo beneficia a los

individuos, sino que también contribuye al éxito general de la organización al promover la colaboración, la creatividad y el compromiso de los empleados.

2.2.4. Tipos de clima laboral

Likert (1968), tras realizar varios estudios, elaboró una descripción de diversos tipos de clima organizacional, los cuales son:

2.2.4.1. Clima Autoritario

- Explotador: Este enfoque se distingue principalmente por la falta de confianza de la dirección en el equipo. En este caso, la toma de decisiones recae en su mayoría en el nivel superior de la organización y se distribuye de manera unilateral, basándose principalmente en las habilidades y capacidades de los líderes de nivel superior hacia los niveles inferiores.
- Paternalista: En este enfoque, se establece un nivel de confianza entre el equipo directivo y los colaboradores. Las decisiones, en su mayoría, provienen de la alta dirección, y se permite que los niveles inferiores tengan un margen de toma de decisiones más limitado. Se utilizan incentivos como bonificaciones y sanciones para motivar a los colaboradores. La relación entre un jefe y sus subordinados se caracteriza por el respeto hacia el superior y la atención prestada a los subordinados. Aunque el control permanece centralizado en el nivel superior, a veces se delega en los niveles intermedios y bajos. Las organizaciones informales pueden crecer, pero no siempre se alinean perfectamente con los objetivos formales de la organización. En este tipo de entorno, la gestión puede tener un impacto importante en las cuestiones sociales de los colaboradores, pero estos pueden sentir que trabajan en un ambiente sólido y bien estructurado.

2.2.4.2. Clima Participativo

- Consultivo: Refleja la medida en que un líder puede confiar en sus subordinados para satisfacer sus necesidades de autoestima. En este enfoque, los empleados están facultados

para tomar decisiones específicas, existe un flujo de interacción significativo entre el líder y su equipo, y se ejerce la autoridad de manera compartida.

- En grupo: En este contexto, la dirección deposita una confianza plena en los colaboradores, otorgando a toda la organización la capacidad de tomar decisiones. La comunicación fluye de manera amplia y multidireccional, abarcando tanto la jerarquía vertical como las relaciones horizontales. La motivación de los empleados se caracteriza por su compromiso y participación activa, la definición de objetivos de desempeño, la mejora de las prácticas laborales y la evaluación del rendimiento en relación con esos objetivos. La relación laboral con los supervisores se fundamenta en la cercanía y la responsabilidad compartida, lo que a menudo resulta en una similitud entre los grupos formales e informales. Este enfoque de trabajo en grupo se convierte en una estrategia para alcanzar metas a través de la planificación estratégica.

Esta teoría sostiene que los tipos A son desfavorables debido a sus climas cerrados y estructuras fuertes. Mientras tanto, los sistemas III y IV son sistemas abiertos con estructuras flexibles que se consideran ventajosos en la empresa. Dicho esto, se confirma que la teoría anteriormente mencionada es una de las más solicitadas, así como descriptivas del entorno de una organización, ya que, asume un nuevo surgir y una excelente ubicación en entornos participativos. En otras palabras, debemos asumir este tipo de clima. Esto hace que la organización sea un entorno más positivo y, en última instancia, más productivo en la organización, donde los empleados utilizan métodos para garantizar el entorno de trabajo y así lograr sus objetivos y deseos de los miembros.

2.2.5. Valoración del Clima Laboral en la Actualidad

Según lo indicado por Robbins y Judge (2009), en la actualidad, las organizaciones que desean planificar eficazmente para el futuro deben establecer objetivos claros tanto para sus empleados como para su clientela. Estas entidades destinan recursos considerables en la

selección, asociación y formación de su personal. Para recuperar la inversión realizada y garantizar un rendimiento adecuado, la empresa necesita evaluar la capacidad de sus empleados. Esto permite a todos los involucrados determinar si han alcanzado su máximo potencial en su puesto actual o si tienen la posibilidad de ascender a una posición superior. Además, se abre la oportunidad de identificar tareas similares en nivel que puedan ser abordadas para desarrollar habilidades y mejorar el desempeño global del negocio.

En la actualidad, algunas empresas menosprecian la importancia del clima organizacional y no contribuyen de ninguna manera a su gestión. En este contexto, no se muestra ninguna intención de evaluar el ambiente laboral en la organización. Esta falta de atención puede convertirse en un elemento discriminatorio y ejercer influencia en el comportamiento de los empleados, así como en las medidas adoptadas por la empresa, como señalan Robbins y Judge (2009).

El clima laboral se puede evidenciar apostando por brindar herramientas a los subordinados de dicha entidad. Una opción es utilizar encuestas de empleados, pero también están disponibles otras herramientas como observaciones, entrevistas y preguntas. Es importante definir lo que desea saber sobre el clima y presentar claramente las herramientas. Para diagnosticar problemas en una organización, es importante identificar preguntas claras con una herramienta de investigación que pueda comparar el entorno organizacional actual y el deseado. Es así que se busca la realidad de los colaboradores, del proceso decisorio, del tipo de compromiso y ambiente en los componentes de la entidad a nivel jerárquico y de la comunicación, formal o informal (Robbins y Judge, 2009).

El clima laboral, también es un comportamiento observado a nivel organizacional. Refleja cómo se diferencian entre sí en términos de: "Estas diferencias se identifican y demuestran mediante aspectos como los procedimientos operativos estándar, la estructura

organizativa general y las pautas de configuración". Por defecto, basándose en un enfoque sólido (Robbins y Judge, 2009).

La organización de la Encuesta de Clima puede medir la satisfacción general de los empleados. La motivación requiere un trabajo meticuloso con cada empleado. Y desde el principio sabemos que los impulsa a los programas, gestión del desempeño, mejoras en las comunicaciones internas y externas. Permite la intervención oportuna en ambos niveles de mejora del proceso de operación de producción y del sistema de recompensa. El entorno laboral tiene la ventaja de facilitar la comprensión del estado interno de la empresa u organización. También revela la respuesta del equipo a los hábitos, estándares, reglas y / o políticas impuestas por la gerencia (Robbins y Judge, 2009).

2.2.6. Gestión del Clima Laboral

Independientemente de la dimensión o la complejidad de una organización, su meta primordial consiste en alcanzar sus objetivos estratégicos. Para lograr esto, es fundamental administrar de manera efectiva todos los recursos y personal de la empresa. Según Torres (2016), estos recursos deben estar directamente vinculados con los objetivos establecidos por la entidad o empresa. A continuación, se explican los cuatro pilares fundamentales.

En primer lugar, la tecnología desde el inicio ha sido una herramienta de soporte para llevar a cabo tareas de manera eficiente. Dada su naturaleza, puede ser tanto tangible como intangible, incluyendo no solo software y bases de datos, sino también maquinaria y herramientas. Esta gestión dentro de la organización implica evaluar tanto las contribuciones de la organización a la tecnología como las contribuciones de la tecnología a la renovación de la organización.

Todas las organizaciones, para funcionar adecuadamente y alcanzar sus objetivos, dependerán de la tecnología, que se desarrolla a partir del conocimiento acumulado y aplicado en la implementación de la tecnología. Estos son elementos físicos que ejecutan tareas y

generan resultados. Las fábricas, por ejemplo, conforman un complejo técnico que se utiliza para convertir los insumos de una empresa en un producto o servicio final.

En segundo lugar, el proceso comprende un conjunto de actividades que contribuyen al cumplimiento de una función específica, teniendo en cuenta el área de ejecución. Un proceso implica llevar a cabo un conjunto de actividades relacionadas de acuerdo con ciertos criterios, cuya existencia tiene un propósito específico: lograr resultados claramente definidos dentro de una empresa. El proceso toma la entrada y agrega valor para producir la salida. Por lo tanto, el proceso tiene clientes internos o externos y proporciona una salida que puede ser tanto un beneficio financiero que involucra a los empleados como un servicio prestado. Estas condiciones generan satisfacción si el producto o servicio se distribuye de manera adecuada. Por lo tanto, estos son elementos esenciales en cualquier organización y pueden ser ineficaces si los procesos no se planifican e implementan de manera apropiada.

En tercer lugar, la estructura organizativa se refiere a la disposición de los empleados para llevar a cabo sus tareas dentro de la empresa. En esencia, es un marco subyacente en el correcto desempeño, coordinación, equilibrio e integración de una entidad, ya que implica diversas interrelaciones entre diferentes elementos. Estas acciones abarcan varios aspectos que afectan a la unidad en su conjunto. En consecuencia, es posible enfatizar que la estructura constituye un pilar fundamental en la organización, y su importancia radica en su influencia sobre el funcionamiento de la empresa.

En cuarto lugar, el factor más crucial en una organización es el talento humano. A pesar de la necesidad de tecnología de vanguardia, procesos eficientes y una estructura organizativa sólida, el éxito de una empresa depende en gran medida de sus empleados. Como Chiavenato (2009) sostiene, el capital humano desempeña un papel fundamental en una entidad empresarial, ya que son quienes lideran y dan vida a sus operaciones. No obstante, es importante destacar que el recurso humano también está vinculado a la organización, ya que

tiene la oportunidad de obtener beneficios económicos y alcanzar el éxito personal a través de su trabajo en la empresa. Por lo tanto, existe una relación de interdependencia que beneficia a ambas partes.

A partir de este momento, los encargados de tomar decisiones con respecto a la cultura organizacional serán los gerentes (tanto gerentes generales como gerentes regionales). En consecuencia, existen dos supuestos fundamentales que deben tenerse en cuenta al gestionar a los empleados. En primer lugar, los gerentes ejercen una influencia significativa a través de su liderazgo, y, en segundo lugar, la calidad de la cultura organizacional, ya sea positiva o negativa, tiene un impacto en el desempeño de todos los empleados, incluyendo a los trabajadores. En relación a esta última suposición, es importante destacar que el ambiente laboral de una persona está directamente relacionado con su nivel de productividad.

Cuando consideramos la eficiencia en un sentido más amplio, es evidente que ciertas condiciones y climas organizacionales se ajustan de manera favorable a las características del entorno y de los grupos de interés, lo que tiene consecuencias positivas en términos de rendimiento. En este contexto, se fomenta una actuación altamente efectiva. Por lo tanto, si un gerente es capaz de identificar el tipo de clima que puede estimular un alto rendimiento y toma medidas para crear deliberadamente ese ambiente, está contribuyendo de manera intencionada a la eficiencia, como lo señala Reddin (2004).

En otras palabras, una cultura organizacional que toma en cuenta las características que los empleados necesitan brinda las condiciones para sentirse cómodos y así mejorar su nivel de desempeño.

Para asegurarse de que su entorno organizacional esté delimitado con precisión, debe asegurarse de que las dimensiones contenidas en la herramienta se correspondan con las necesidades de la empresa y las características de cada colaborador. La mejor forma de medir

su entorno organizacional es utilizar encuestas diseñadas para una empresa en particular (Matute et al., 2008).

Esta estructura proporciona información relevante para su organización y le ayuda a tomar las decisiones correctas. Por esta razón, al tomar una decisión, se requerirá experiencia de la alta dirección y la recopilación de información adecuada. Sin embargo, este último requisito depende de la calidad del modelo.

2.2.7. El clima organizacional según Likert

Esta teoría introduce el concepto basándose en la conducta de los empleados, principalmente influido por las acciones de gestión y las circunstancias dentro de la organización, así como en parte por la información, el pensamiento, las expectativas, las habilidades y la autoestima de los individuos. La forma en que una persona reacciona ante diversas situaciones siempre refleja su percepción de ellas.

Brunet (1987) identifica factores que afectan la percepción de la cultura organizacional, y estos incluyen:

- Límites asociados a todo lo relacionado con la distribución del sistema organizativo.
- El puesto que jerárquicamente tiene un colaborador en la empresa y el salario que percibe.
- Factores personales como la actitud, satisfacción y personalidad.
- Percepción de los subordinados, colegas y jefes sobre el clima organizacional.

Asimismo, define las características de una organización y determina algunos modelos de variables que son de importancia en la percepción que se tiene del clima laboral, estos son:

- Variables causales: Estas son las variables independientes que determinan la dirección del desarrollo de su organización y los resultados que alcanzará su organización. Las variables causales incluyen estructuras organizativas y administrativas, decisiones, habilidades y su actitud.

- Variables de intermediación: Estas se basan en la condición interna y sobre todo en el bienestar de la entidad. Es decir, motivación, actitud, metas de desempeño, comunicación efectiva, capacidad de tomar la iniciativa, etc. Todo ello son componentes del proceso organizativo de una entidad.
- Variables finales: Estas son aquellas que dependen del resultado de las variables anteriores. Estas, son el reflejo de lo obtenido en los estudios dentro de la entidad. Estos incluyen, nivel de producción, costos operativos y beneficios y perjuicios. Todas éstas constituyen el desempeño de una entidad.

Tomando en cuenta lo anteriormente explicado, da paso a que cada una de éstas defina dos tipos de organizaciones o sistemas para subdividir, dos categorías principales. El clima se ubicaría así en círculo que forma parte de una estructura sistemática altamente autoritaria hacia una estructura altamente colaborativa.

2.2.8. Razón social de las empresas investigadas

Empresa A (Centro de salud mental comunitario CSMC). Empresa de tipo pública.

Labora en el sector salud desde hace ocho años, ayudando al cuidado, promoción y prevención de la salud mental. El motivo de investigación de esta empresa es con fines de estudio y para así identificar el nivel de percepción global del clima laboral que los subordinados de dicha empresa.

Empresa B (IE José Carlos Mariátegui). Empresa de tipo pública.

Labora en el sector educativo brindando el servicio de educación primaria y secundaria. El motivo de investigación de esta empresa es con fines de estudio y para así identificar el nivel de percepción global del clima laboral que los subordinados de dicha empresa.

2.3. Marco conceptual

Palma (2004) define que el clima laboral es la apreciación que tiene el empleado del ambiente de trabajo y se basa en aspectos relevantes como el autodesarrollo, el abordaje de las

tareas asignadas y la supervisión recibiendo la capacidad de acceder a información relacionada con el trabajo, condiciones laborales que facilitan la coordinación y tareas con sus otros compañeros.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

Tabla 2*Nivel de clima laboral que existe entre una pequeña y una mediana empresa de Piura*

Clima Laboral	Empresa B (mediana empresa)		Empresa A (pequeña empresa)	
	N	%	N	%
Muy favorable	8	9.8	1	2.2
Favorable	34	41.5	24	53.3
Medio	36	43.9	14	31.1
Desfavorable	4	4.9	6	13.3
Muy desfavorable	0	0.0	0	0.0
Total	82	100	45	100

Nota: Empresa B es la mediana empresa; Empresa A es la pequeña empresa

El estudio, en conclusión, da como resultado que el 41.5% de los trabajadores de la empresa B, califican al clima laboral como favorable, mientras que la cifra para la empresa A, es ligeramente más alta, 53.3%. Por lo tanto, el clima laboral en ambos tipos de empresa es ligeramente favorable, aunque casi la mitad de colaboradores siente que el clima es de medio a deficiente.

Tabla 3

Nivel de clima laboral según dimensiones que existe entre una pequeña y una mediana empresa de Piura

Dimensiones	Empresa	Muy desfavorable		Desfavorable		Medio		Favorable		Muy favorable	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Autorrealización	A	0	0,0%	6	13,3%	15	33,3%	22	48,9%	2	4,4%
	B	1	1,2%	5	6,1%	34	41,5%	28	34,1%	14	17,1%
Involucramiento laboral	A	0	0,0%	5	11,1%	12	26,7%	24	53,3%	4	8,9%
	B	0	0,0%	3	3,7%	26	31,7%	42	51,2%	11	13,4%
Supervisión	A	0	0,0%	5	11,1%	13	28,9%	23	51,1%	4	8,9%
	B	0	0,0%	3	3,7%	21	25,6%	45	54,9%	13	15,9%
Comunicación	A	0	0,0%	3	6,7%	14	31,1%	25	55,6%	3	6,7%
	B	0	0,0%	4	4,9%	34	41,5%	32	39,0%	12	14,6%
Condiciones laborales	A	0	0,0%	8	17,8%	15	33,3%	22	48,9%	0	0,0%
	B	1	1,2%	5	6,1%	36	43,9%	36	43,9%	4	4,9%

Nota: A se refiere a la pequeña empresa; B se refiere a la mediana empresa

Los resultados de la tabla anterior dan cuenta que el nivel de autorrealización de los trabajadores, de la empresa A y de la empresa B, es favorable para el 48.9% y 34.1% de los trabajadores de dichas empresas. En el caso del involucramiento laboral, los resultados son un poco más alentadores; el 53.3% de trabajadores de la empresa A y el 51.2% de trabajadores de la empresa B, lo califican en un nivel favorable. La supervisión también es calificada en un nivel favorable por el 51.1% y 54.9%, siendo ligeramente mejor en la empresa B. La comunicación es calificada como favorable por el 55.6% de trabajadores de la empresa A y por el 39% de trabajadores de la empresa B. Finalmente el estudio muestra que las condiciones laborales son las menos valoradas en ambas empresas; sólo el 48.9% y 4.9%, lo consideran de alguna manera favorable.

Tabla 4

Diferencia en el nivel de clima laboral entre una pequeña y una mediana empresa de Piura

Indicadores	Empresas		Estadístico Z (Normal)	P (Significancia bilateral)
	Empresa A	Empresa B		
Rango promedio	60.21	66.08		
Suma de rangos	2709.5	5418.5		
Media	166.3	173.0	Z = -0.860	P = 0.392
Desviación estándar	29.79	26.54		
n	45	82		

Nota: Empresa B es la mediana empresa; Empresa A es la pequeña empresa

Los resultados de la prueba estadística dejan en evidencia que no hay diferencias significativas en el clima laboral de la empresa A y de la empresa B, según se deduce de la significancia de la prueba, $P=0.392$, que resultó ser superior a 0.05. Es así que el clima laboral en ambas empresas es similar, como también se evidencia en las puntuaciones promedios obtenidas por ambas empresas que alcanzan la cifra de 166.3 y 173 para la empresa A y empresa B.

Tabla 5

Diferencia en el nivel de la dimensión autorrealización entre una pequeña y una mediana empresa de Piura

Indicadores	Empresas		Estadístico T-Student	P (Significancia bilateral)
	Empresa A	Empresa B		
Media	32.9	34.0		
Desviación estándar	6.46	6.39	Z = -0.917, gl = 127	P = 0.361
N	45	82		

Nota: Empresa B es la mediana empresa; Empresa A es la pequeña empresa

Al comparar el puntaje de autorrealización en los trabajadores de la empresa A y empresa B, los resultados indican que no hay diferencias significativas en dicho nivel, según se infiere de la significancia de la prueba, $P=0.361$, superior a 0.05; estos resultados no aportan evidencias para aceptar la hipótesis anterior. En este caso, la puntuación promedio en dicha dimensión del clima laboral es de 32.9 en la empresa A y de 34 en la empresa B.

Tabla 6

Diferencia en el nivel de la dimensión involucramiento laboral entre una pequeña y una mediana empresa de Piura

Indicadores	Empresas		Estadístico Z (Normal)	P (Significancia bilateral)
	Empresa A	Empresa B		
Rango promedio	62.34	64.91		
Suma de rangos	2805.50	5322.50		
Media	34.0	35.3	Z = -0.376	P = 0.709
Desviación estándar	6.42	5.05		
N	45	82		

Nota: Empresa B es la mediana empresa; Empresa A es la pequeña empresa

Los resultados del estudio indican que el involucramiento laboral de los trabajadores de la empresa A y de la empresa B, no difiere significativamente, de acuerdo a la significancia de la prueba, $P=0.709$, superior a 0.05. Se confirma que el nivel de autorrealización en ambas empresas es similar, lo que también se deduce de las puntuaciones promedio de 34 para la empresa A y de 35.3 para la empresa B

Tabla 7

Diferencia en el nivel de la dimensión supervisión entre una pequeña y una mediana empresa de Piura

Indicadores	Empresas		Estadístico Z (Normal)	P (Significancia bilateral)
	Empresa A	Empresa B		
Rango promedio	57.08	67.80		
Suma de rangos	2568.50	5559.50		
Media	33.5	35.3	Z = -1.574	P = 0.116
Desviación estándar	6.33	5.51		
N	45	82		

Nota: Empresa B es la mediana empresa; Empresa A es la pequeña empresa

Se indica en la tabla que la supervisión en la empresa A y empresa B no presenta diferencias significativas, de acuerdo a la significancia de la prueba, $P=0.116$, superior a 0.05; este resultado no permite aceptar la hipótesis de investigación y confirma que el nivel de supervisión es muy similar en ambos tipos de empresa; este resultado también se confirma de la puntuación promedio alcanzada en ambas empresas, de 33.5 para la empresa A y de 35.5 para la empresa B.

Tabla 8

Diferencia en el nivel de la dimensión comunicación entre una pequeña y una mediana empresa de Piura

Indicadores	Empresas		Estadístico T-Student	P (Significancia bilateral)
	Empresa A	Empresa B		
Media	34.0	34.9		
Desviación estándar	5.98	5.68	Z = -0.917, gl = 127	P = 0.422
N	45	82		

Nota: Empresa B es la mediana empresa; Empresa A es la pequeña empresa

De acuerdo a los resultados del estudio, el nivel de comunicación en la empresa A y empresa B, no difiere de manera significativa, según se deduce de la significancia de la prueba, $P=0.422$, superior a 0.5; este resultado no permite aceptar la hipótesis de investigación y se confirma que la comunicación en ambos tipos de empresa es muy similar, lo que también se evidencia en los puntajes promedios muy similares; 34 para la empresa A y 34.9 para la empresa B.

Tabla 9

Diferencia en el nivel de la dimensión condiciones laborales entre una pequeña y una mediana empresa de Piura

Indicadores	Empresas		Estadístico T-Student	P (Significancia bilateral)
	Empresa A	Empresa B		
Media	31,9	33,3		
Desviación estándar	5,69	5,29	Z = -0.917, g1 = 127	P = 0.179
n	45	82		

Nota: Empresa B es la mediana empresa; Empresa A es la pequeña empresa

Los resultados de la prueba estadística indican que las condiciones laborales no difieren en forma significativa en la empresa A y en la empresa B, según se deduce de la significancia de la prueba, $P=0.174$, superior a 0.05. Los puntajes promedio alcanzados las condiciones laborales por ambas empresas, 31.9 y 33.3, confirman dicho resultado. Dichos resultados además no aportan evidencias para aceptar la hipótesis planteada.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE

RESULTADOS

El estudio tuvo la finalidad de comparar el clima laboral entre una pequeña y una mediana empresa de Piura. Para lograr dicho objetivo, el estudio aplicó la escala de clima laboral de Sonia Palma, el que recoge información sobre los aspectos de la variable que forman parte de los objetivos específicos del estudio. Un buen clima laboral predispone el buen funcionamiento de una organización, por ende, ha generado diversos estudios. El interés de la variable radica en que cuando hay un buen ambiente de trabajo, donde se promoció el trabajar en grupo, la participación se motiva al trabajador a lograr tanto los objetivos organizacionales como los personales, el beneficio es mutuo.

Visualizando los resultados, en base al objetivo general, encontramos en la Tabla 4 que tras realizar la comparación de promedios del clima laboral entre una pequeña y una mediana empresa mediante la prueba estadística U de Mann-Whitney, se aprecia que la empresa pequeña presenta un promedio de 60.21, mientras que la empresa mediana un promedio de 66.08, sin ser hallada una diferencia ($Z = -0.860$; $p = .392$), rechazando así la hipótesis planteada. Esto quiere decir que, en cuanto al ambiente de trabajo, no existen diferencias entre las dos empresas por cómo los colaboradores lo perciben.

Velásquez (2017), en su investigación comparativa respecto al clima laboral de dos I.I.EE. de Lima, halló que entre los dos colegios existen diferencias. Asimismo, Llontop (2016), tras estudiar el clima laboral entre los profesores de I.I.EE. privadas y públicas en Lima, encontró que existe una diferencia significativa ($p < 0.05$), concluyendo que puede haber diferencias en la percepción del clima laboral de acuerdo al tipo de gestión educativa. Estos estudios nacionales difieren con los hallazgos encontrados en el presente estudio. Sin embargo, en un estudio de Colombia realizado por Mendoza y Torres (2016), tras comparar el clima laboral de 3 colegios educativos dentro de Cartagena de Indias, hallaron que no existen diferencias en lo que respecta el clima laboral entre las 3, además que predomina el nivel promedio en cada una.

En opinión de Palma (2004), el clima laboral es el cómo un colaborador percibe de su entorno laboral, incluido su ambiente; éste incluye aspectos que tienen que ver con el desarrollo del trabajador, la sensación de bienestar por las tareas asignadas, el apoyo o supervisión para la ejecución de las tareas, las condiciones laborales y la coordinación de las tareas con otros trabajadores. Por otro lado, Martínez y Rodríguez (2011) argumentan que el clima laboral es un elemento fundamental de la empresa, ya sea de entidad pública o privada, puesto que ello garantizará que existan mejoras tanto en la empresa y en los trabajadores.

Por otra parte, referente al primer objetivo específico, se observa que en la Tabla 2, el 41.5% de los trabajadores de la empresa B, califican al clima laboral como favorable, mientras que la cifra para la empresa A, es ligeramente más alta, 53,3 %. Los resultados sugieren que el clima laboral en ambos tipos de empresa es ligeramente favorable, aunque casi la mitad de colaboradores siente que el clima es de medio a deficiente.

Ayosa (2017), tras realizar un diagnóstico al clima laboral en la unidad operativa de transporte de la OCIYSG perteneciente a la Universidad Nacional de Piura, halló que existe un desfavorable clima laboral, siendo este un obstáculo para la autorrealización del personal de la unidad operativa. Este resultado es debido a la inexistencia de estrategias de la promoción del trabajo, además del desconocimiento de la jerarquía organizacional y la falta de armonía entre trabajadores.

El clima laboral es una variable que puede tener consecuencias en muchas variables dentro de una organización; un buen clima contribuye a un ambiente de trabajo de agrado, promueve la convivencia y reduce los niveles de estrés, como lo manifiesta Zabala (2020); dicho autor encontró que el clima laboral se relaciona en forma inversa con el estrés laboral, lo que implica que un mejor clima, conduce a una reducción de dicho estrés. Otra variable que se ve beneficiada por el buen clima laboral es el desempeño laboral; al respecto, Tamayo y

Romero (2019), encontraron que el clima laboral guarda una estrecha asociación con cómo se desempeñaban los empleados de la superintendencia de Mercado de Miraflores.

Y de otro modo, en la Tabla 3, en donde se visualiza los niveles de acuerdo a las dimensiones, se aprecia que el nivel de autorrealización de los trabajadores de la empresa A y de la empresa B, es favorable para el 48.9 % y 34.1 % de los colaboradores respectivamente. Dentro del involucramiento laboral, el 53.3% de colaboradores de la empresa A y el 51.2 % de trabajadores de la empresa B, lo califican en un nivel favorable. Respecto a la dimensión de supervisión, percibida en un nivel favorable por el 51.1 % y 54.9 %, siendo ligeramente favorable en la empresa B. La comunicación es calificada como favorable por el 55.6% de trabajadores de la empresa A y por el 39% de trabajadores de la empresa B. En la última dimensión, que es la de condiciones laborales, por ambas se valoran en menor medida, siendo el 48.9% y el 4.9%, lo consideran de alguna manera favorable, respectivamente.

Santamaría (2020) encontró como resultado en una empresa ecuatoriana llamada Datapro S.A. que el 73.6% de los trabajadores eran conscientes de que se ofrecía una estabilidad laboral a largo plazo si es que demostraban un rendimiento significativo, sin embargo, el 61.3% manifiestan que no se garantizaba la promoción laboral, aunque se rinda laboralmente bien. También halló que en dicha empresa el 67,90% no considera la comunicación como una fortaleza, el 65,10% no considera que exista una comunicación horizontal entre empleados y jefes, y también, el 75,5% comentan que los encargados evitan considerar los comentarios de los subordinados. Dentro del estudio del análisis del clima laboral en la agencia Piura de Crediscotia, Gonzales (2019) halló que, dentro de la dimensión de Identidad, existe un valor de media de 3.44, lo cual es interpretado como bueno. Ese resultado dio a entender que los subordinados presentan orgullo por ser parte de la empresa, además que perciben que son parte de un equipo productivo. Además, encontró que, dentro de la dimensión de estructura, su valor de la media es de 3.16, siendo esto categorizado como

bueno. Lo cual da a entender que la empresa presenta las tareas de manera precisa, las políticas y estructura organizativa están explicadas y que cada jefe se muestra interesado en que las normas planteadas sean cumplidas. Reyna (2017), en un estudio comparativo sobre el clima socio-laboral entre los maestros de dos colegios de Trujillo, halló diferencias altamente significativas ($p < 0.01$) en los factores de estabilidad, relaciones y autorrealización, siendo la institución educativa privada la que contó con mayor puntuación de media que la institución educativa pública.

Siguiendo con los objetivos específicos, el segundo es de índole comparativa. Dentro de la Tabla 5, encontramos que al comparar los promedios de la dimensión de autorrealización con la prueba estadística T-Student entre una pequeña y mediana empresa, el rango de promedio es entre 32.9 y 34.0, siendo el valor $t = -0.917$ con un valor de significancia $p = 0.361$. Estos resultados indican que no existe diferencia entre las dos empresas en cuanto a la dimensión mencionada, siendo rechazada la hipótesis alterna. Esto quiere decir que, en las dos empresas, los empleados perciben de manera similar la autorrealización lo cual está ligado al hecho que sienten que su ambiente de trabajo les ayuda a desarrollarse de manera profesional y personal.

En este sentido, un estudio de análisis de clima laboral entre 3 colegios de Colombia, Mendoza y Torres (2016) al visualizar la Autorrealización, lo cual está relacionado a la oportunidad que la organización ofrece para crecer como profesional, encontraron que existe diferencia en los tres colegios. Enfatiza que los logros de los docentes es querer ver crecer profesionalmente a los alumnos, siendo eso lo que los satisface. Adicionalmente, Velásquez (2018), en su investigación comparativa respecto al clima laboral de dos I.E. de Lima, halló que el 42.1% de docentes del colegio Santa Rosa de Lima perciben que hay una buena oportunidad de progreso, a comparación del 39.1% de los maestros del I.E. Horacio Zevallos Gámez.

El sentido de autorrealización en una empresa puede ser muy beneficioso, en el sentido que puede mejorar el desempeño de un trabajador, puesto que, estará decidido en superarse y querer salir adelante, pudiendo así destacar en su labor (Escudero, 2011). Palma (2004) recalca que el hecho que las personas se autorrealicen en el trabajo es para poder sentir una seguridad laboral, manteniendo un futuro tranquilo. Sin embargo, también es responsabilidad de la empresa poder ofrecer estas oportunidades a sus empleados.

El resultado encontrado en el presente estudio deja en claro que el nivel de autorrealización, ligeramente favorable es similar en ambas empresas investigadas, en este caso, es notorio que una mayoría de colaboradores perciben que no se sienten realizados en dichas empresas. Este grupo de alguna forma siente que no existen condiciones en sus empresas para desarrollar tanto sus habilidades personales como profesionales, lo que puede representar un factor que altere la tranquilidad del trabajador y su seguridad en el trabajo. Esto también perjudica en la empresa por el hecho que influye en la consecución de metas planteadas.

Por otra parte, en cuanto al tercer objetivo específico, tras realizar el análisis estadístico con la prueba U de Mann-Whitney mostrado en la Tabla 6, encontramos que hay un rango de promedios entre 62.34 y 64.91 y también se visualiza que no existe una diferencia ($U = -0.376$; $p = .709$) en cuanto la dimensión, por lo tanto, acepta la hipótesis nula. El involucramiento laboral hace referencia a la relación que tenga el colaborador con la entidad empresarial, fomentando el compromiso que se tenga con el cumplimiento de los objetivos planteados en la empresa. Los resultados muestran que las dos empresas perciben de manera similar esta dimensión del clima laboral en su centro de trabajo.

Mendoza y Torres (2016), tras estudiar el clima laboral de 3 I.E. en Colombia, hallaron que hay similitud en lo que es el Involucramiento en dos colegios, pero el otro difiere, obteniendo un puntaje más alto. Dentro de las características de lo que es el clima laboral, Rodríguez (2004) describe que en caso que en una empresa se observe rotaciones y/o

absentismos, podría denotar que el entorno de trabajo de dicha empresa sea deficiente. Por lo tanto, se invitaría a las empresas de crear un sentido de compromiso para incentivar el buen desempeño para cumplir el objetivo en común que se haya planteado (Palma, 2004).

Los hallazgos de la presente investigación indican que involucramiento laboral en ambas empresas estudiada es también favorable y muy similar. Es de interés la existencia de un grupo importante de trabajadores de cada empresa, que lo califican en forma poco favorable. Estos resultados indican que este grupo no evidencia respeto hacia la empresa a la que pertenecen, limitando su participación en el logro de las metas y objetivos organizacionales. Se debe tener en cuenta que el compromiso es fundamental para conformar un equipo de trabajo sólido que tenga objetivos comunes.

De la misma manera, en el cuarto objetivo específico respondido en la Tabla 7, se observan los resultados tras realizar la prueba U de Mann-Whitney, encontrando que la empresa A presenta un rango de promedio de 57.08 y la empresa B de 67.80. También se indica que presenta un valor $U = -1.574$ con un valor $p > 0.05$, determinando así que no existe una diferencia en lo que respecta la supervisión en las dos empresas. Esto significa que las dos empresas perciben la calidad de supervisión de manera similar, considerando que es favorable la ayuda brindada y el reconocimiento a la productividad.

En una empresa en Ecuador, Santamaría (2020) encontró que el 75.5% de colaboradores manifestaron que no todos tenían conocimiento de los objetivos planteados, por ende, no se cumplían al 100%. Asimismo, el 73.6% de los trabajadores eran conscientes de que se ofrecía una estabilidad laboral a largo plazo si es que demostraban un rendimiento significativo, sin embargo, el 61.3% manifiestan que no se garantizaba la promoción laboral, aunque se rinda laboralmente bien.

Reddins (2004) afirma que la eficiencia de una empresa se facilita en casos en donde los gerentes reconocen el tipo de clima que puede crear un alto rendimiento, lo cual es un

trabajo de supervisión constante. Palma (2004) por su lado percibe la supervisión como una táctica profesional bajo el sentido de orientar y supervisar el proceso de las actividades. Es, por lo tanto, necesario que los encargados de supervisar presenten habilidad de comunicación, actitudes positivas, habilidades técnicas y valores para poder realizar beneficiar el clima laboral. Además, es importante que los supervisores realicen encuestas para medir el clima laboral en sus empresas (Matute et al., 2008), planteando a partir de ello propuestas de mejora.

Con el nivel de supervisión hallado en el presente estudio, hay una percepción ligeramente favorable por la supervisión, aunque hay un grupo significativo de trabajadores de ambas empresas que no están de acuerdo en el apoyo y retroalimentación que reciben por parte de los supervisores en el desempeño de sus tareas. Se recuerda que la supervisión también es un aspecto que contribuye a superar las dificultades, no solo de la tarea, sino también cualquier conflicto que se presente, incluyendo los de tipo personal.

Del mismo modo, se responde el quinto objetivo en la Tabla 8, hallando que tras la prueba estadística de T-Student, el rango de promedio es similar, siendo 34.0 de la empresa A y 34.9 de la empresa B. Asimismo, no hay una diferencia respecto a la comunicación ($T = -0.917$; $p > 0.5$), quedando rechazada la hipótesis alterna que fue planteada. Por lo tanto, de manera similar, las dos empresas perciben que hay una comunicación favorable, siendo buena en la consistencia, la claridad, la información y expresión emocional.

No concuerda con los resultados hallados por Zueck et al. (2016) quien, tras comparar una empresa de México con una de Alemania, halló diferencias significativas en el clima laboral dentro de la dimensión de comunicación. Cabrera y García (2017) tras comparar el clima laboral en la empresa COTUM S.A. y MADRIAGA S.A., dentro de la dimensión de procesos de comunicación, encontraron que los trabajadores de la primera empresa perciben que hay mayor comprensibilidad y claridad en la comunicación a comparación que en la segunda empresa, resultando en una mayor capacidad de cumplir con las tareas asignadas.

Palma (2004) indica que la comunicación es el mecanismo para transmitir información y en consecuencia debe estar imbuida de consistencia y veracidad. El alto porcentaje de trabajadores que califica a este aspecto en un nivel poco favorable, puede limitar las interrelaciones entre los miembros de la organización. También, Gonçalves (2000) afirma que un aspecto que se ve reflejado en el clima laboral son los métodos comunicativos dentro de alguna organización. Likert (1968), dentro de sus tipos de clima laboral, propone el clima participativo, donde en el aspecto grupal, destaca la confianza en donde se podrá destacar la comunicación que va hacia arriba, hacia abajo y hasta los lados, no como en el clima autoritario que su comunicación es solo vertical.

La comunicación es otro de los aspectos que cuestionan un grupo importante de trabajadores, dejando en claro que ésta no es clara ni consistente, tanto al interno como al externo de la empresa. Esta situación se agrava por las condiciones en las que trabajan casi la mitad de los trabajadores, los que consideran que no hay condiciones físicas, económicas ni psicosociales que permitan el desarrollo óptimo de sus labores.

Por último, respecto al sexto objetivo específico, en la Tabla 10 se visualiza que tras realizar una prueba estadística de T-Student, en cuanto al rango de promedios, la empresa A presenta un 31.9 y la empresa B un 33.3, siendo el valor $T = -0.917$ y el valor $p = .179$, indicando que no existe diferencia entre las dos empresas respecto a la dimensión de condiciones laborales, siendo la hipótesis nula aceptada.

Los resultados no concuerdan con los resultados hallados por Zueck et al. (2016) quien halló diferencias significativas en el clima laboral en la dimensión de calidad de los procesos y servicios, tras comparar una empresa de México y otra de Alemania. Del mismo modo, Mendoza y Torres (2016) tras comparar el clima laboral de 3 colegios educativos colombianos de la misma ciudad, encontraron que no hay diferencias respecto a la dimensión de Condiciones siendo los colegios ubicados en el percentil 48, indicando que existe conformidad respecto a

las condiciones establecidas en los 3 colegios, sin embargo, podría ser mejoradas. Por otro lado, Santamaría (2020) halló que el 75,5% de una empresa ecuatoriana manifiestan que internamente, no presentan herramientas actualizadas que sean de uso fundamental para el cumplimiento de la labor administrativo y operativo.

Por consiguiente, se puede observar que la poca o casi nula diferencia que existen en las dimensiones y nivel de clima laboral de ambas empresas, podría deberse a la percepción de los trabajadores de su empresa. Es fundamental que los gerentes de cada empresa tomen en cuenta las necesidades que presente los empleados, puesto que es de esa forma que ellos podrán realizar sus labores de manera cómoda y al mismo, poder mejore el desempeño en sus actividades (Reddin, 2004). Por otro lado, Chiavenato (2009) afirma que el capital humano cobra importancia en las empresas por la realización de sus objetivos, pero, en contraparte, este grupo de humanos se beneficia de una empresa por la remuneración económica, siendo esto vital a cumplir, generando así un beneficio para tanto empresa y trabajadores.

Los resultados hallados en la dimensión de condiciones laborales indican que las empresas investigadas, no están aportando elementos que permitan desempeñar con fluidez la tarea; es importante que dichas empresas se comprometan a brindar los elementos físicos, económicos y/o psicosociales para lograr cumplir con las actividades (Palma, 2004).

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. No existen diferencias ($Z = -0.860$; $p < .392$), en el nivel de CL entre una pequeña y una mediana empresa de Piura.
2. Destaca el nivel medio del clima laboral en la mediana empresa de Piura en un 43.9% y el nivel favorable en la pequeña empresa de Piura en un 53.3%.
3. No existen diferencias ($Z = -0.917$; $p < .361$) en el nivel de la dimensión autorrealización entre una pequeña y una mediana empresa de Piura
4. No existen diferencias ($Z = -0.376$; $p < .709$) en el nivel de la dimensión involucramiento laboral entre una pequeña y una mediana empresa de Piura
5. No existen diferencias ($Z = -1.574$; $p < .116$) en el nivel de la dimensión supervisión entre una pequeña y una mediana empresa de Piura
6. No existen diferencias ($Z = -0.917$; $p < .422$) en el nivel de la dimensión comunicación entre una pequeña y una mediana empresa de Piura
7. No existen diferencias ($Z = -0.917$; $p < .179$) en el nivel de la dimensión condiciones laborales entre una pequeña y una mediana empresa de Piura

5.2. Recomendaciones

A los responsables de las dos empresas se recomienda:

1. Fortalecer la calidad de vida organizacional haciendo énfasis en la reforma de las condiciones laborales planteando nuevas medidas de comunicación, supervisión, autorrealización, condiciones laborales e involucramiento laboral.
2. Implementar políticas para mejorar las condiciones laborales en ambas empresas, incluyendo las políticas de incentivos económicos y no económicos.
3. Implementar programas de capacitación y psicoeducación que contribuyan a mejorar el desarrollo personal y profesional del trabajador.
4. Agregar un espacio en el que se tomen en cuenta las sugerencias de los trabajadores de ambas empresas con el fin de mejorar los aspectos negativos que perciben de las empresas.
5. Al área de R.R.H.H. que gestione aliados estratégicos para fortalecer la comunicación
6. Realizar evaluaciones 2 veces al año para determinar las dimensiones que requieran un mayor fortalecimiento, implementando así la ejecución de planes de mejora continua.
7. Socializar los resultados de las evaluaciones de clima laboral para mantener el interés de los subordinados hacia las intervenciones, con el fin de mejorar la variable a nivel de institución.

CAPÍTULO VI

REFERENCIAS Y

ANEXOS

6.1. Referencias

- Allen, D. (2008). *Retaining Talent: A guide to analyzing and managing employee turnover*. SHRM Foundation.
- Álvarez, G. (1992). El constructo Clima Organizacional: concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 11(12), 27-30.
- Asociación Peruana de Recursos Humanos (2019). El 44% de los colaboradores opta por seguir en la organización por las oportunidades de desarrollo. <https://aperhu.pe/aperhu/el-44-de-los-colaboradores-opta-por-seguir-en-la-organizacionpor-las-oportunidades-de-desarrollo/>
- Ayosa, M. (2017). *Diagnóstico del clima laboral en Transportistas OCIYSG-UNP-2014*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio Institucional UNP. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1080/ADM-AYO-SIL-17.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Brunet, L. (1987). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias*. Editorial Trillas.
- Cabrera, G., y García, M. (2017). *Análisis Comparativo del Clima Organizacional Entre las Empresas de Transporte Urbano COTUM S.A. y MADARIAGA S.A. de la Ciudad de Arequipa en el Año 2016 – 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica San Pablo]. Repositorio Institucional UCSP. <http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/UCSP/15541>
- Campbell, J. (1976), "Psychometric theory". En Dunnette, M. (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*, Rand Mc Nally.

- Cardozo, E., Velásquez, Y., y Rodríguez, C. (2012). *Revisión de la definición de PYME en América Latina*. 10th Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology. https://oa.upm.es/19446/1/INVE_MEM_2012_139425.pdf
- Chiavenato, I. (1990). *Administración de los Recursos Humanos*. Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. (2.^a ed.). McGraw.Hill/ Interamericana Editores, S.A.
- Davis, K. (1987). *El comportamiento humano en el trabajo*. McGraw-Hill
- Dessler, G. (1979). *Organización y administración*. Prentice-Hall.
- Escudero, M. (2011). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente*. Editorial Paraninfo.
- Fischman, F. (2019, agosto 2). *La importancia de las PYMES en el Perú*. <https://blog.hubspot.es/marketing/la-importancia-de-las-pymes-en-peru>
- Flippo, E. (1984). *Personnel management*. McGraw-Hill.
- Franklin, E. (2009). *Organización de Empresas*. Mc Graw Hill.
- Gairín, J. (1996). *La organización escolar como contexto y texto para la actuación*. La Muralla.
- Gil, F. (2019, abril 29). Aptitus: “86% de Trabajadores Renuncia por Mal Clima Laboral Generado por jefes”. *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/aptitus-86-trabajadores-renuncia-mal-clima-laboral-generado-jefes-265382-noticia/>
- Gonçalves, A. (2007). *Dimensiones del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC).
- Gonzales, O. (2019). *Análisis del Clima Organizacional en la Agencia Piura de Crediscotia, Piura, Perú, 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio Institucional UNP. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/2018>
- Great Place to Work. (2022). *Los mejores lugares para trabajar 2021-2022*. (20.^a ed.). GPTW.

- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Jeria, F., Muñoz, J. y Torres, L. (2006). *Análisis de Clima Organizacional de la Tesorería General de la República* [Tesis de Licenciatura, Universidad Academia de Humanismo Cristiano]. Biblioteca Digital Academia.
<http://bibliotecadigital.academia.cl/xmlui/handle/123456789/467>
- Likert, R. (1968). *El factor humano de la empresa*. Devito.
- Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press.
- Llontop, A. (2016). *Clima Organizacional en Docentes de Instituciones Educativas Públicas y Privadas del Distrito de San Juan de Lurigancho. Lima, 2016* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/4097>
- Lozano, V. (2022, junio 28). *MYPES: Sinónimo de resiliencia en el Perú*. El Peruano.
https://www.inei.gob.pe/media/inei_en_los_medios/28-jun-el-peruano-8-9.pdf
- Matute, G., Becerra, M., y Muñoz, R. (2008). *Clima organizacional en empresas mineras*. ESAN.
- Méndez, F., Suárez, M., Echeverri, C., Rico, J., y Ricardo, L. (2016). *Importancia del Clima Organizacional para la Competitividad de las Pymes*. Sello Editorial Coruniamericana.
- Mendoza, M., y Torres, T. (2016). *Percepciones del Clima Organizacional en Tres Instituciones educativas oficiales del Distrito de Cartagena de Indias* [Tesis de posgrado, Universidad Tecnológica de Bolívar]. Repositorio Institucional UTB.
<http://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0069841.pdf>

Ministerio de Salud del Perú (5 de octubre de 2015). *Resolución Ministerial N° 626-2015/*

Documento técnico: Manual de Buenas Prácticas para la mejora del Clima Organizacional. MINSA.

Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio.

International Journal of Morphology, 35(1), 227-232.

Palma, S. (2004). *Escala de clima laboral (CL-SPC) Manual*. Editora y Comercializadora

CARTOLAN EIRL.

Palma, L. C., Zueck, M. C., Tarango, J., & Enriquez del Castillo, L. A. (2022). Clima

organizacional en una institución de educación superior, según la percepción de docentes. *Revista Mexicana de Ciencias de la Cultura Física*, 1(3), 1-5.

<https://doi.org/10.54167/rmccf.v1i3.1074>

Reddin, J. (2004) “Gestión del Clima Organizacional en la mejora de la efectividad.”

Cuadernos de Management, 120, 79-84.

<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/193605-626-2015-minsa>

Reyna, C. (2017). *Diferencias del clima socio-laboral entre docentes de una institución*

educativa privada y estatal de la ciudad de Trujillo [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Institucional UPAO.

<https://hdl.handle.net/20.500.12759/3171>

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional: Teoría y práctica*. Pearson

Prentice Hall.

Rodríguez, D. (2004). *Diagnóstico Organizacional*. Ediciones Universidad Católica de Chile.

Rodríguez, J. E., Martínez, E., Duana, D., y Hernández, T. J. (2020). Medición del clima

organizacional en una Pyme del sector servicios de la región centro de Hidalgo. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 7(1), 205-217.

<https://doi.org/10.22579/23463910.154>

- Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. (2018). *Manual de Términos en Investigación Científica, Tecnológica y Humanística*. Editorial Universidad Ricardo Palma: Vicerrectorado de Investigación.
- Santamaría, J. (2020). *Incidencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Datapro S.A.* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional del Organismo de la CAN.
<http://hdl.handle.net/10644/7204>
- Silva, M. (1996). *El clima en las organizaciones*. EUB.
- Steelcase. (2016). *The Steelcase Global Report: Engagement and the Global Workplace*. Steelcase Inc.
- Tamayo, Ñ., y Romero, C. (2019). *El Clima Laboral y el Desempeño de los Colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores Enero - Agosto 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Institucional UNE. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3695>.
- Torres, I. (2016). *Elaboración de un plan de estrategias en comunicación asertiva para mejorar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Institución Educativa N° 16020, del distrito de Jaén, provincia Jaén – 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán] Repositorio Institucional USS.
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/4889>
- Velásquez, K. (2017). *Percepción del Clima Organizacional de los Docentes de la Institución Educativa Secundaria Santa Rosa de Lima e Institución Educativa Secundaria Horacio Zevallos Gámez Mayo – Julio, Juliaca 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Andina Néstor Cáceres Velázquez]. Repositorio Institucional UANCV.
<http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/1642>

6.2. Anexos

Anexo 1: Instrumentos Psicométricos

Escala de Clima Laboral CL-SPC

Instrucciones:

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

Ítems	Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9. En la 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 tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16. Se valora los altos niveles de desempeño.					
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19. Existen suficientes canales de comunicación.					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22. En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25. Se cuenta con las oportunidades de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30. Existe buena administración de los recursos.					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					

39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46. Se reconocen los logros en el trabajo.					
47. La organización es 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 al desempeño y los logros.					

Anexo 2: Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento manifiesto que se me ha brindado información para la participación en la investigación científica que se aplicará a trabajadores de dos empresas PYME de Piura.

Se me ha explicado que:

- El objetivo del estudio es determinar la diferencia en el nivel de clima laboral de dos pequeñas empresas de Piura.
- El procedimiento consiste en responder a un cuestionario denominado escala de Clima Laboral CL-SPC de Sonia Palma Carrillo.
- El tiempo de duración de mi participación es de 15 a 30 minutos
- Puedo recibir respuesta a cualquier pregunta o aclaración.
- Soy libre de rehusarme a participar en cualquier momento y dejar de participar en la investigación, sin que ello me perjudique.
- No se identificará mi identidad y se reservará la información que yo proporcione. Sólo será revelada la información que proporcione cuando haya riesgo o peligro para mi persona o para los demás o en caso de mandato judicial.
- Mi participación se realizará a través de una plataforma virtual, es decir de manera no presencial.
- Puedo contactarme con el autor de la investigación Josimar M. Alvarado Ruiz, mediante correo electrónico para presentar mis preguntas y recibir respuestas.

Finalmente, bajo estas condiciones **ACEPTO** ser participante de la investigación

Piura, 6 de agosto del 2021.

Josimar M. Alvarado Ruiz
DNI: 71336463

Nombres y Apellidos del Evaluado
DNI:

En caso de alguna duda o inquietud sobre la participación en el estudio puedo escribir al correo electrónico jalvarador2@upao.edu.pe

Formato de matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Dimensiones	Indicadores	Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	
¿Existe diferencia entre el clima laboral de una pequeña y una mediana empresa de Piura?	O. General	H. General	Autorrealización	Ninguno o nunca Poco Regular o algo Mucho Todo o siempre	Tipo: Sustancial o sustantiva (Sánchez et al. 2018)	45 empleados de la Empresa A (una pequeña empresa): médicos, psiquiatras, psicólogos, enfermeros y terapeutas ocupacionales, y 82 colaboradores de la Empresa B (una mediana empresa): docentes de nivel primario y secundario.	
	Identificar la diferencia en el nivel de clima laboral entre una pequeña y una mediana empresa de Piura.	Existe diferencia en el nivel de clima laboral entre una pequeña y una mediana empresa de Piura.	Involucramiento laboral	Ninguno o nunca Poco Regular o algo Mucho Todo o siempre			
	O. Especificas	H. Especificas	Supervisión	Ninguno o nunca Poco Regular o algo Mucho Todo o siempre			
	<ul style="list-style-type: none"> • O.e 1 Determinar el nivel de clima laboral que existe en una pequeña y una mediana empresa de Piura. • O.e 2 Determinar si existe una diferencia en el nivel de la dimensión de autorrealización entre una pequeña y una mediana empresa ubicadas en Piura. • O.e 3 Determinar si existe diferencia en el nivel de la dimensión supervisión entre una pequeña y una mediana empresa de Piura. • O.e 4 Determinar si existe diferencia en el nivel de la dimensión comunicación entre una pequeña y una mediana empresa de Piura. • O.e 5 Determinar si existe diferencia en el nivel de la dimensión condiciones laborales entre una pequeña y una mediana empresa de Piura. 	<ul style="list-style-type: none"> • H.e 1 Existe diferencia en el nivel de la dimensión autorrealización entre una pequeña y una mediana empresa de Piura. • H.e 2 Existe diferencia en el nivel de la dimensión involucramiento laboral entre una pequeña y una mediana empresa de Piura. • H.e 3 Existe diferencia en el nivel de la dimensión supervisión entre una pequeña y una mediana empresa de Piura. • H.e 4 Existe diferencia en el nivel de la dimensión comunicación entre una pequeña y una mediana empresa de Piura. • H.e 5 Existe diferencia en el nivel de la dimensión condiciones laborales entre una pequeña y una mediana empresa de Piura. 	Comunicación	Ninguno o nunca Poco Regular o algo Mucho Todo o siempre			
				Comunicaciones laborales			Ninguno o nunca Poco Regular o algo Mucho Todo o siempre

Anexo 3: Prueba de Normalidad

Tabla 10

Prueba de normalidad de las puntuaciones del clima laboral y sus dimensiones

Dimensión/Variable	n	K-S	Sig. (p)
Autorrealización	127	.054	.200c,d
Involucramiento laboral	127	.102	.002c
Supervisión	127	.114	.000c
Comunicación	127	.078	.056c
Condiciones laborales	127	.077	,064c
Clima laboral	127	.087	,020c

La tabla indica que los puntajes de las dimensiones autorrealización, comunicación y condiciones laborales, siguen una distribución normal, según se deduce de la significancia de dichas pruebas, P, superior a 0.05, en todos los casos; en estas dimensiones, para comparar los puntajes obtenidos por las dos empresas investigadas, se utilizó la prueba T-Student. En cambio, los puntajes de la dimensión involucramiento laboral, de la supervisión y del clima laboral, no siguen una distribución normal, en consecuencia, para comparar los puntajes obtenidos en esta dimensión y en la variable, se usará la prueba no paramétrica U de Mann Whitney.