

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
EMPRESA**

Escuela Académico Profesional de Administración
Marketing y Negocios Internacionales

Tesis

**Clima laboral entre el personal de la
Unidad de Gestión Educativa
Local - Jauja, 2020**

Yolda Andrea Ticsihua Canovas

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración

Huancayo, 2021

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Asesor

Mg. Pedro Bernabe Venegas Rodriguez

Dedicatoria

A mi hija que es el motor impulsor de mi existencia y motivo en mi camino a la superación personal y profesional; logrando así servirle de ejemplo en el transcurrir de su vida, demostrándole que ¡si se puede!

A mi principal tutor, mentor de mi vida y persona, ahora ángel de la guarda, que desde el cielo me ilumina “mi madre”, que me ha enseñado a luchar por lo que quiero, con principios, valores y ejemplo

Indiscutiblemente a mis ángeles terrenales,” mis hermanos” a ellos, quienes con amor y sacrificio me han acompañado incondicionalmente en este camino, motivándome a la conclusión de mi objetivo con éxito.

Agradecimientos

Al majestuoso creador “Dios” por darme la fuerza y esperanza cuando más lo necesitaba y que con su infinito amor me ha guiado por el camino de la sabiduría.

Agradezco de sobremanera a los docentes de la facultad de Administración de la universidad Continental, que me acompañaron en estos cuatro años, de los que recibí conocimientos, orientación y consejos sabios que fueron parte crucial para el logro de este propósito.

A mis amigos quienes estuvieron a mi lado, dándome ánimos y fuerzas cuando estuve a punto de caer, a mis compañeros de estudios por su apoyo y con los que tuve la oportunidad de compartir conocimientos y experiencias.

Tabla de Contenidos

Tabla de Contenidos	ii
Lista de Tablas.....	vi
Lista de Figuras	viii
Resumen	ix
<i>Abstract</i>	x
Introducción.....	xi
Capítulo I: Planteamiento del Estudio	1
1.1. Delimitación de la Investigación	1
1.1.1. Espacial.....	1
1.1.2. Temporal.....	2
1.1.3. Conceptual.....	2
1.2. Planteamiento del problema	2
1.3. Formulación del Problema.....	9
1.3.1. Problema General.....	9
1.3.2. Problemas Específicos.....	10
1.4. Objetivos de la Investigación	10
1.4.1. Objetivos Generales.....	10
1.4.2. Objetivos Específicos.....	10
1.5. Justificación de la Investigación.....	11
1.5.1. Justificación Teórica.....	11
1.5.2. Justificación Práctica.....	12
1.5.3. Justificación Metodológica.....	12
Capítulo II: Marco Teórico.....	14
2.1. Antecedentes de Investigación	14
2.1.1. Artículos Científicos.....	14

2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales.....	14
Nacionales:	14
Internacionales:.....	16
2.2. Bases Teóricas	18
2.3. Definición de Términos Básicos.....	19
Capítulo III: Hipótesis Y Variables	24
3.1. Hipótesis	24
3.1.1. Hipótesis General.	24
3.1.2. Hipótesis Específicas.....	24
3.2. Identificación de Variable	25
3.2.1 Variable de Estudio	25
3.2.2 Variable de Caracterización.....	28
3.3. Operacionalización de Variables	29
Capítulo IV: Metodología.....	31
4.1. Métodos de Investigación.....	31
4.2. Configuración de la Investigación	31
4.2.1. Enfoque de la Investigación	31
4.2.2. Tipo de Investigación	32
4.2.3. Nivel de Investigación	32
4.2.4. Diseño de Investigación	32
4.3. Población y Muestra	33
4.3.1. Población	33
4.3.2. Muestra	33
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
4.4.1. Confiabilidad.....	35
4.4.2. Validez.....	36

4.5. Proceso de recolección de datos	36
4.6. Descripción del Análisis de datos y prueba de hipótesis.....	36
4.6.1. Análisis Descriptivo.	36
4.6.2. Descripción del Análisis Inferencial.	37
4.6.3. Descripción de la Prueba De Hipótesis.	37
Capítulo V: Resultados.....	38
5.1. Descripción del Trabajo de Campo	38
5.2. Resultados por dimensiones	41
5.2.1. Dimensión Autorrealización.....	41
5.2.2. Dimensión Involucramiento Laboral.....	42
5.2.3. Dimensión Supervisión.....	43
5.2.4. Dimensión Comunicación	44
5.2.5. Dimensión Condiciones Laborales.....	45
5.2.6. Resultado de la variable Clima Laboral.	46
5.3. Contrastación y discusión de hipótesis específicas	47
5.3.1. Contrastación y comprobación de las hipótesis específicas:	48
5.3.2. Contrastación de la hipótesis general:	62
Capítulo VI: Discusión	64
6.1. Discusión de resultados	64
Conclusiones.....	66
Recomendaciones	71
Referencias	74
Apéndice A.....	79
Apéndice B	82
Apéndice C	86
Apéndice D.....	98

Apéndice E	102
------------------	-----

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Dimensiones del Clima Laboral</i>	18
Tabla 2. <i>Línea de Tiempo: Definiciones de Clima Laboral</i>	21
Tabla 3. <i>Matriz de Operacionalización</i>	29
Tabla 4. <i>Factores del estudio</i>	34
Tabla 5. <i>Categorías Diagnósticas Escala CL- SPC</i>	35
Tabla 6. <i>Estadísticas de confiabilidad</i>	35
Tabla 7. <i>Prueba de KMO y Bartlett</i>	36
Tabla 8. <i>Variable Género</i>	39
Tabla 9. <i>Variable Edad</i>	39
Tabla 10. <i>Variable Tipo de Contrato</i>	40
Tabla 11. <i>Variable Área de Trabajo</i>	40
Tabla 12. <i>Variable Profesión</i>	40
Tabla 13. <i>Variable Cargo que Desempeñan</i>	41
Tabla 14. <i>Frecuencias para la dimensión Autorrealización</i>	41
Tabla 15. <i>Frecuencias para la dimensión Involucramiento Laboral</i>	42
Tabla 16. <i>Frecuencias para la dimensión Supervisión</i>	43
Tabla 17. <i>Frecuencias para la dimensión Comunicación</i>	44
Tabla 18. <i>Frecuencias para la dimensión Condiciones Laborales</i>	45
Tabla 19. <i>Frecuencia de la variable Clima laboral</i>	46
Tabla 20. <i>Pruebas de normalidad para género</i>	48
Tabla 21. <i>Prueba de homogeneidad de varianzas para género</i>	48
Tabla 22. <i>Estadísticos de pruebas para contrastación de hipótesis</i>	49
Tabla 23. <i>Pruebas de normalidad para edad</i>	50
Tabla 24. <i>Prueba de homogeneidad de varianzas para edad</i>	51
Tabla 25. <i>Estadísticos de prueba a, b para contrastación de hipótesis</i>	52

Tabla 26. <i>Pruebas de normalidad para Área de trabajo.</i>	53
Tabla 27. <i>Prueba de homogeneidad de varianzas.</i>	53
Tabla 28. <i>Estadísticos de prueba a, b para contrastación de hipótesis.</i>	54
Tabla 29. <i>Pruebas de normalidad para Tipo de contrato.</i>	55
Tabla 30. <i>Prueba de homogeneidad de varianzas para Tipo de contrato.</i>	56
Tabla 31. <i>Estadísticos de prueba a, b.</i>	57
Tabla 32. <i>Pruebas de normalidad para Cargo que desempeña.</i>	58
Tabla 33. <i>Prueba de homogeneidad de varianzas Cargo que desempeña.</i>	58
Tabla 34. <i>Estadísticos de prueba a,b.</i>	59
Tabla 35. <i>Pruebas de normalidad para Profesión obtenida.</i>	60
Tabla 36. <i>Prueba de homogeneidad de varianzas para Profesión obtenida.</i>	61
Tabla 37. <i>Estadísticos de prueba a, b.</i>	62
Tabla 38. <i>Contrastación de la Hipótesis General.</i>	62

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Motivo por el que un Colaborador dejaría el Trabajo	5
<i>Figura 2.</i> Evaluación de las Cinco Dimensiones de Clima Laboral según Sonia Palma. 9	9
<i>Figura 3.</i> Clima Laboral .Dimensión Autorrealización	42
<i>Figura 4.</i> Clima Laboral. Dimensión Involucramiento Laboral	43
<i>Figura 5.</i> Clima Laboral. Dimensión Supervisión	44
<i>Figura 6.</i> Clima Laboral. Dimensión Comunicación	45
<i>Figura 7.</i> Clima Laboral: Dimensión Condiciones Laborales.	46
<i>Figura 8.</i> Resultados de Percepción de Clima Laboral	47
<i>Figura 9.</i> Diferencias de percepción según el Género de los colaboradores.	50
<i>Figura 10.</i> Diferencias de percepción según la Edad de los colaboradores.	52
<i>Figura 11.</i> Diferencias de percepción según el Área de Trabajo de los colaboradores. 55	55
<i>Figura 12.</i> Diferencias de percepción según el Tipo de Contrato de los colaboradores.57	57
<i>Figura 13.</i> Diferencias de percepción según el Cargo de los colaboradores.	60
<i>Figura 14.</i> Diferencias de percepción según la Profesión de los colaboradores.	63

Resumen

El objetivo de este trabajo de investigación es determinar si existen diferencias en la percepción que tienen los trabajadores de la UGEL Jauja acerca del clima laboral que existe dentro de la organización, para lograr esto se utilizó el método deductivo de tipo descriptivo, basado en una muestra de 55 colaboradores, de diversas edades, cargos, profesiones, áreas de trabajo, género y tipo de contrato; para evaluar el clima laboral se utilizó como instrumento la Clima Laboral CL – SPL de Sonia Palma, esta escala a su vez paso por las pruebas de validez y confiabilidad con un valor alto y aceptable; para poder procesar los datos obtenidos se usó el SPSS V.22 y el MS. Excel 2019. Este estudio nos arrojó como resultado que si existían diferencias en la percepción del clima laboral en los colaboradores de la UGEL Jauja, siendo las dimensiones más valoradas (a) condiciones laborales con 74.5 % y (b) comunicación con 72.7% y la variable que más déficit tiene es el de género, pero aun así se podría decir que existe un buen clima laboral, ya que la calificación va desde el nivel bueno hasta el nivel muy favorable.

Hace falta para potenciar el clima laboral que se mejore las relaciones interpersonales tanto de género como de diferencia de jerarquía, así como de reforzar la dimensión involucramiento laboral y autorrealización

Palabras Clave: Clima laboral, ambiente laboral, bienestar laboral, dimensiones, percepción.

Abstract

The objective of this research work is to determine if there are differences in the perception that UGEL Jauja workers have about the work environment that exists within the organization, to achieve this the deductive method of a descriptive type was used, based on a sample 55 employees, of various ages, positions, professions, work areas, gender and type of contract; Sonia Palma's SPC Socio-Labor Climate Scale was used as an instrument to evaluate the work environment. This scale in turn went through the validity and reliability tests with a high and acceptable value; In order to process the data obtained, SPSS V.22 and MS were used. Excel 2019. This study gave us the result that if there were differences in the perception of the work environment in UGEL Jauja employees, the most valued dimensions being (a) working conditions with 74.5% and (b) communication with 72.7% and The variable that has the greatest deficit is gender, but even so, it could be said that there is a good working environment, since the qualification ranges from good to very favorable.

In order to enhance the work environment, it is necessary to improve interpersonal relationships, both gender and hierarchical differences, as well as to reinforce the dimension of work involvement and self-realization.

Key Words: Work environment, work environment, work well-being, dimensions, and perception.

Introducción

El trabajo de investigación que se presenta a continuación busca analizar la percepción que tienen los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) sede Jauja sobre el Clima Laboral existente en la institución. Teniendo en cuenta que esta institución está encargada de supervisar, monitorear y evaluar el desempeño de las instituciones educativas que se encuentren bajo su jurisdicción, es necesario que mantenga un alto nivel de eficacia y efectividad para poder brindar un servicio de calidad y así poder contribuir al desarrollo tanto de los estudiantes como de la comunidad.

Por estudios hechos hasta la fecha acerca del Clima Laboral se sabe que está directamente relacionada tanto con la satisfacción de los trabajadores así como con la productividad de la empresa, Manuela Tomei, Directora del Departamento de Condiciones de Trabajo e Igualdad de la OIT, expuso que el clima laboral era sumamente importante, ya que contribuía positivamente a la satisfacción de los empleados y por consiguiente representaba el éxito y productividad de la empresa (OIT, 2019).

Con este antecedente, puede abrirse un camino por el que la institución mantenga la importancia de evaluar el clima laboral existente en la UGEL Jauja y la percepción que tienen los trabajadores acerca del mismo para reconocer los puntos fuertes, así como también los puntos débiles que hay que mejorar en favor de ellos mismo y la institución. Es necesario un buen clima laboral a fin de que la organización muestre mejores resultados en productividad, que se evidenciará cuando la institución logre cumplir las metas trazadas como garantizar una educación de calidad por medio de seguimientos y auditorías a las instituciones educativas de su jurisdicción.

Los resultados que arroje este estudio podrán servir de ayuda y precedente para otras organizaciones dedicadas a la gestión educativa en ámbitos estatales a fin de

implementar estas mejoras al interior como en las instituciones que tengan a cargo bajo su jurisdicción.

Capítulo I: Planteamiento del Estudio

Para el normal desarrollo de los objetivos de la UGEL de Jauja, es de suma importancia comprender el estado de clima laboral, del cual se rodean los colaboradores de esta organización; ya que siendo esta una institución pública es un reflejo directo para la comunidad y un desempeño desfavorable en el personal afecta al desarrollo de sus objetivos; teniendo en cuenta que un óptimo ambiente de trabajo satisface las expectativas y necesidades de un colaborador y el cual conlleva a un alto rendimiento, y con el propósito de perfeccionar los niveles de calidad de servicio, es necesario diagnosticar e intervenir en el clima percibido por los colaboradores, planteando así programas de mejoramiento y optimización de recursos humanos y económicos.

1.1. Delimitación de la Investigación

La Unidad de Gestión Educativa Local [UGEL] de Jauja es una entidad del Estado, cuya función es otorgar soporte especializado, instructivo y administrativo a las Instituciones Educativas de la jurisdicción de Jauja; así mismo, brinda servicio a la comunidad, basado en el cumplimiento de las leyes y normas que se encuentren vigentes y de esta forma lograr un servicio de calidad con igualdad, por lo que la investigación esta específicamente direccionada a los trabajadores internos de la UGEL Jauja, compuesto por 55 colaboradores, en el que se realizará un análisis de la percepción del clima laboral.

1.1.1. Espacial.

El tema de investigación se desarrolla específicamente en la Unidad de Gestión Educativa Local de Jauja; al ser un ente de gestión local, cabe resaltar que en toda la Región Junín están operativas 13 Unidad de Gestión Educativa Local; en coordinación con la Dirección Regional de Educación [DREJ]; de acuerdo con el informe de implementación del plan operativo institucional 2020, se afirma que:

La Unidad de Gestión Educativa Local de Jauja es una instancia de ejecución descentralizada del Gobierno Regional de Junín, tiene funciones de Unidad Ejecutora Presupuestal del Sistema Nacional de Presupuesto Público, encargada de planificar, ejecutar y administrar las políticas y planes en materia educativa, cultura, deporte, recreación, ciencia y tecnología en concordancia con la política sectorial emanada por el Ministerio de Educación (Unidad Ejecutora UGEL-J, 2021, p. 3).

Cabe resaltar que Jauja fue la primera capital del Perú, en la actualidad es una de las nueve provincias del departamento de Junín

1.1.2. Temporal.

La investigación está delimitada en la UGEL de Jauja y el tiempo en el que se toma los datos de la investigación fue los primeros meses del año 2020, cabe precisar que a partir del 16 de marzo de inicio el estado de emergencia a causa del Covid 19, por el que se complica, llevar a cabo con normalidad el estudio de esta investigación.

1.1.3. Conceptual.

Palma (2004), define al clima laboral, como todos los aspectos vinculados al ambiente de trabajo, que permite ser un diagnóstico para tomar acciones preventivas y correctivas, que conlleva a una optimización y fortalecimiento del funcionamiento de procesos y resultados de una organización. Dentro de ello se estudia cinco dimensiones: (a) Autorrealización, (b) Involucramiento Laboral, (c) Supervisión, (d) Comunicación, (d) Condiciones Laborales.

1.2. Planteamiento del problema

A lo largo de la historia, la humanidad se ha caracterizado por estar en un constante cambio en todas las áreas, entre las cuales la administración no escapa. Hace algunas décadas las empresas no le daban tanta importancia al clima laboral, pero hoy en día es uno de los puntos primordiales para las empresas, instituciones y organización ya sean privadas o públicas.

¿Por qué es tan importante poner este tema como una de las prioridades en las organizaciones en estos tiempos?, porque estamos en una época donde la competitividad laboral es mayor a años pasados, lo que exige a las organizaciones poner más énfasis a sus trabajadores para que puedan dar mejores resultados

En la actualidad se define al clima laboral como el medio ambiente tanto físico como humano, en el que se desarrolla un trabajo o servicio, que incluye desde la interrelación entre colaboradores hasta la satisfacción de cada uno de ellos. (Brunet L, 2004)

Según la OIT el clima laboral dentro de una empresa u organización es un factor importante, ya que fomenta el crecimiento de la productividad y el desempeño de los colaboradores en la empresa por lo cual hace que se logren los objetivos y las metas trazados por las mismas (Organización Internacional del Trabajo, 2020)

En las empresas de hoy en día se trabajan jornadas de ocho a más horas diarias, lo que nos haría considerar nuestro centro de trabajo como un segundo hogar, por lo que es necesario que este sea un ambiente grato y agradable de la mano de un buen liderazgo, de modo que al analizar el clima laboral se podrá comprobar si está influyendo de manera positiva o negativa en la eficiencia de la empresa (Villanueva et al., 2017)

En una entrevista a los docentes Rosana Patricia Vargas Masías y Enrique Chávez Gurmendi, expresaron:

El clima laboral puede afectar directamente al rendimiento y motivación de manera inmediata. También genera respuestas en mayores niveles de profundidad, impactando en el compromiso con la compañía. El impacto laboral es fundamental y continuo, marca la motivación grupal. Debe haber todas las condiciones para

que el trabajador estimule continuamente su motivación, establecidas en todos los niveles de la compañía. Lo más importante es que este clima sea permanente y no esporádico. (ConexiónExan, 2019, párr. 3;5)

“La empresa competitiva de hoy es la que está orientada hacia su equipo humano” (Miro, 2016, párr. 1), por lo que se requiere crear un entorno que permita que sus colaboradores se identifiquen con la empresa u organización, y así mejorar su rendimiento. Analizar el clima laboral en una empresa es como tomarle la temperatura a esta misma, el resultado reflejara si está bien o hay que realizar mejoras.

Alejandra Osorio, gerente de Training & Consulting (2019) de Adecco manifestó:

“El clima laboral, en los últimos años, en las empresas, ha tomado mayor relevancia en los colaboradores, al grado que este factor podría determinar su permanencia en una organización” (párr. 1) Así mismo está comprobado que un buen clima organizacional tiene relación directa con la satisfacción de los colaboradores y por ende el nivel de ingreso de la organización; lo que conlleva a mencionar que, empleados satisfechos, es igual, a empleados productivos. Así también, se tiene en cuenta que la satisfacción de un colaborador puede impactar positivamente en la empresa, ya que este hecho conllevaría a hablar bien de la marca (Redacción Gestión, 2019)

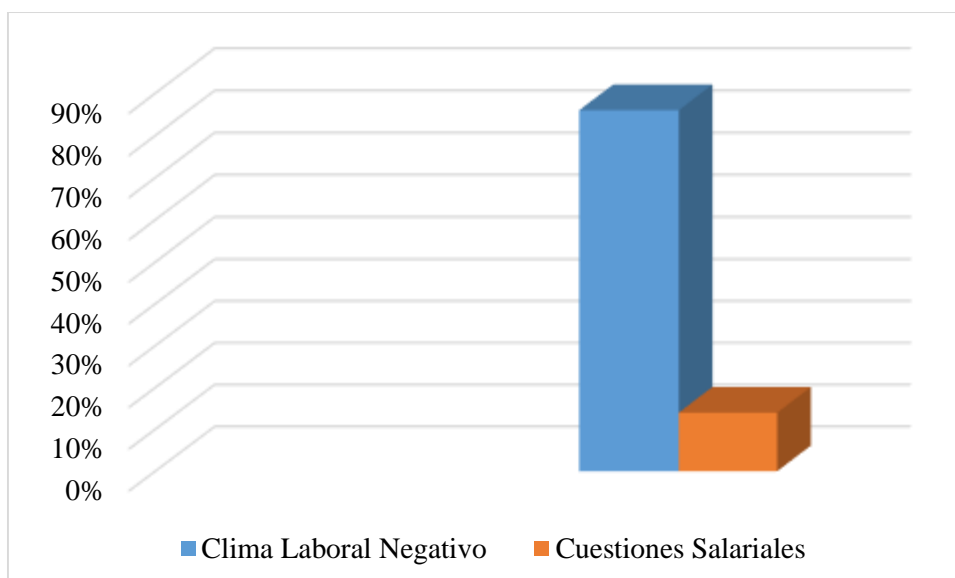


Figura 1. Motivo por el que un Colaborador dejaría el Trabajo

Asimismo, en un estudio realizado por la empresa Aptitus, a empleados de los rubros de servicios generales, marketing y ventas, educación y salud, *retail*, energía y minería, consultoría, consumo masivo y comunicaciones, acerca de ¿Cuál sería el motivo por el que un colaborador dejaría el trabajo?, muestra que un 86% de colaboradores se retira por un clima laboral negativo y el saldo restante de colaboradores que es un 14%, por cuestiones salariales, ausencia de beneficios académicos y otros. Lo que quiere decir que nueve de cada diez trabajadores renunciarían si el clima laboral fuera negativo y ocho de cada diez considera que el clima laboral es un factor determinante en su desempeño. (Andina 2018, 2018).

Además Jorge Zumaeta, gerente de Aptitus en Andina (2020), tuvo opiniones respecto a esta realidad actual resalta que, “El sueldo es importante, pero también priman los factores interpersonales y los relacionados con el ambiente de trabajo, ya que estos están relacionados con la felicidad, motivación y compromiso para con la organización” (párr. 7) y en otra entrevista al mismo diario en otro artículo afirmo:

“Toda empresa tiene una estrategia definida para satisfacer a sus clientes; pero no tienen idea de por qué un trabajador con talento elige una empresa en vez de otra. Por lo tanto, primero deben comprender que sus trabajadores son de distintas generaciones y por ende valoran o están enfocados en diferentes cosas.” (Andina, 2020, párr. 4)

En nuestro país con el fin de conciliar la vida laboral y familiar en las organizaciones, el 04 de febrero del 2019, el Poder Ejecutivo publica el Decreto Legislativo 1405, en la que se regula el descanso vacacional renumerado, disponiéndose del fraccionamiento de las vacaciones por periodos menores a siete días o quince días, dentro de los treinta días calendario de su periodo vacacional, con previo acuerdo con el empleador; acuerdos que puede estar contenido en la solicitud de forma física o virtual, otorgándose así otras posiciones de descanso al servidor; así mismo señala que el trabajador debe disfrutar del descanso vacacional en forma ininterrumpida. (Presidencia de la República del Perú, 2019). Por otro lado el mismo estado en el artículo N°28 de la Constitución Política del Perú (1993) también permite la libre expresión de descontento o disconformidad de parte de los trabajadores cuando sienten un mal clima organizacional, pueden conformar un sindicato y realizar huelgas, exigiendo en su mayoría mejoras a sus condiciones socioeconómicas (mejoras salariales, estabilidad laboral, incentivos, etc.)

En el caso de las organizaciones públicas, el clima laboral no es un tema al que la hayan dado mucho énfasis, ya que al pertenecer al estado la gran mayoría da por sentado que no es su obligación preocuparse por ello ya que el desenvolvimiento de la organización es responsabilidad del gobierno y no del colaborador; y aunque esto sea en parte cierto, también es responsabilidad de cada sede tratar de buscar un buen clima laboral, por su parte el gobierno ha empezado de cierto modo a trabajar en el desarrollo de acciones y actividades que mejoren el compromiso y la motivación de sus servidores,

esto con el programa Premio a las Buenas Prácticas de Gestión Pública (participan todas las entidades del sector público) a fin de reconocer el esfuerzo y generar incentivos para así aumentar la productividad laboral brindando un servicio de calidad a la ciudadanía.(Premiobpg, 2020). En una entrevista el 16 de agosto del 2019, la entonces Ministra de Educación Flor Pablo manifestó que la importancia del Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Educativa, era reconocer el esfuerzo de las UGEL's y las DRE's que buscan soluciones e innovaciones para sus dificultades a pesar de los conflictos administrativos que todavía tiene el sistema de educación en el Perú. (PUCP, 2019).

Aun con estas iniciativas, el camino por recorrer para que se implementen modelos de mejora de clima laboral es muy largo, pero sí debería ser considerado como una necesidad primordial, ya que el concepto que se tiene a modo general es que si una organización pertenece al estado el desenvolvimiento de esta va a dejar mucho que desear.

A nivel estatal una organización se considera productiva si es que cumple con la misión y funciones que tienen, en este caso realizar un seguimiento correcto a las instituciones educativas bajo su jurisdicción con el fin de asegurarse que estén ofreciendo una educación de calidad. Si hay un clima laboral positivo el trabajador tendrá motivación y disponibilidad para cumplir sus funciones correctamente y brindar a la población (ya sean docentes o alumnos) una buena atención y estar prestos a tratar de resolver sus necesidades; tener en cuenta que un trabajador satisfecho con su clima laboral va a estar dispuesto a dar lo mejor en su área de trabajo lo cual hará que la competitividad de cada uno de ellos aumente, que busquen soluciones a problemas que se presenten, que puedan realizar visitas o auditoras con buena predisposición y así realizar un mejor desempeño, etc., a la vez que eso significaría un gran beneficio social ya que la población estudiantil tendría quien vele por su bienestar (Secretaría de Gestión Pública, 2021).

Por otro lado es de conocimiento nacional que el área docente de nuestro país no es bien remunerado económicamente (se refleja en las constantes huelgas que realizan) y que a diferencia de una empresa privada, no cuenta con un gran presupuesto ni con un buen programa de beneficios, pero aunque este punto es importante, no es el único indicativo para que exista un buen clima laboral; teniendo en cuenta que en cuanto a remuneración la mejora depende exclusivamente del gobierno en turno, hay otras áreas en las que se podría reforzar el clima laboral y es en estas otras áreas que se busca dar solución al problema (Diario Correo, 2017).

En una entrevista realizada a la directora de la UGEL Jauja, (institución dedicada a la gestión pública, en el monitoreo y supervisión de las instituciones educativas a nivel provincial), expresa que, en el desarrollo de sus labores ha notado que la falta de comunicación en algunas áreas es una de las dificultades más notorias en esta institución; seguido por razones de autorrealización, ya que debido a las largas horas de trabajo, no es factible realizar estudios de superación con respecto a su carrera, sumándose a las condiciones laborales, primordialmente para salir a zonas alejadas o de difícil acceso; aún no se han desarrollado políticas de generación de climas laborales favorables; lamentablemente para el personal, resultan largas las jornadas de trabajo en ambientes poco favorables, que en muchos casos exceden jornadas normales que, además, no son suficientes para cumplimiento de las metas requeridas; no obstante también se realizó una encuesta a los colaboradores de la institución basada en La Escala del Clima Laboral de Sonia Palma, se recopilaron los datos presentados en la Figura 2 acerca de las cinco dimensiones, (autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales) que existen dentro la UGEL Jauja.

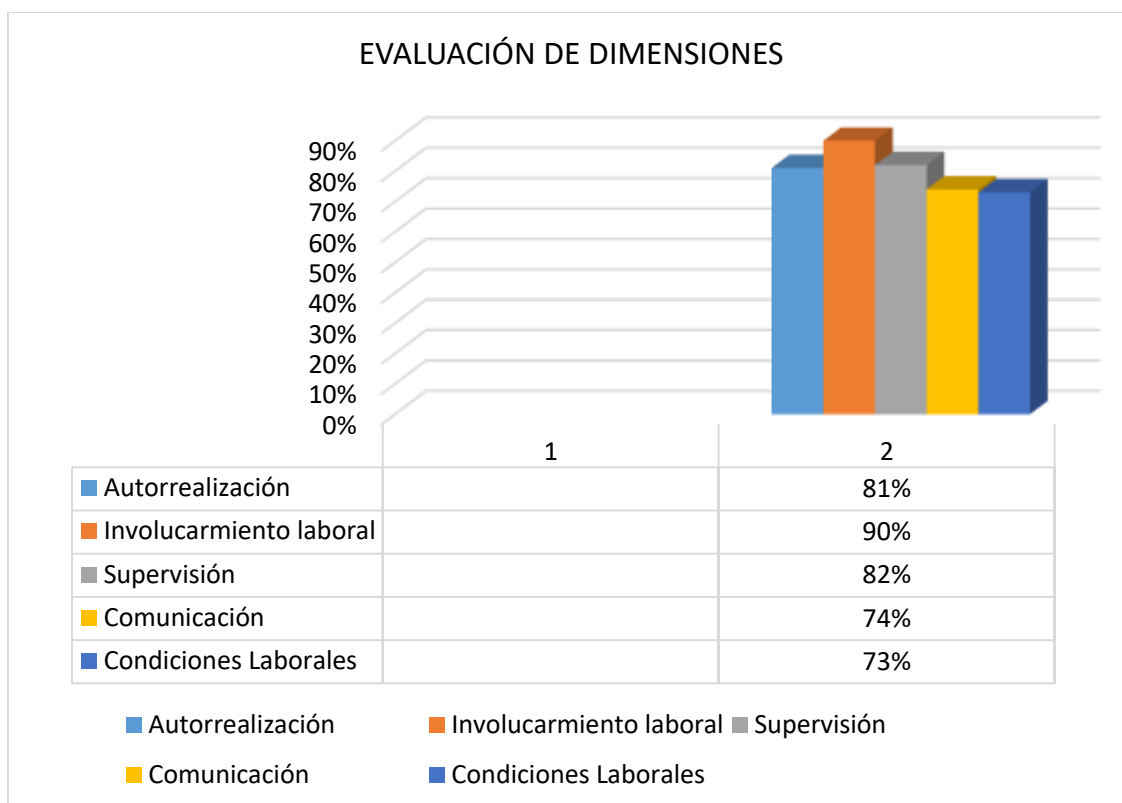


Figura 2. Evaluación de las Cinco Dimensiones de Clima Laboral según Sonia Palma.

Cabe resaltar que a pesar de esas dificultades la institución ocupó un segundo lugar en el cumplimiento de las metas a nivel regional; por ello resalta que, el clima laboral es decisivo para mejorar metas y objetivos educacionales, toda vez que, en esta labor, se involucra muchas personas de diferentes etapas de la vida como son los niños, jóvenes, padres de familia, profesionales de la educación, así como también otros profesionales que contribuyen a la formación integral de la persona. Es por esto que la investigación se enfoca en evaluar la percepción del clima laboral entre el personal de la UGEL JAUJA a fin de ver puntos a mejorar.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General.

- ¿Existen diferencias en la percepción del clima laboral entre los colaboradores de la UGEL Jauja de acuerdo a su género, edad, área de trabajo, tipo de contrato, cargo y profesión?

1.3.2. Problemas Específicos.

- ¿Existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores de diferente género en la UGEL Jauja?
- ¿Existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores de diferentes edades en la UGEL Jauja?
- ¿Existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores de diferentes áreas de trabajo en la UGEL Jauja?
- ¿Existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores con diferente tipo de contratación en la UGEL Jauja?
- ¿Existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores con diferentes cargos en la UGEL Jauja?
- ¿Existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores con diferentes profesiones en la UGEL Jauja?

1.4. Objetivos de la Investigación

Para efectuar el propósito de esta investigación, se han tomado en cuenta objetivos que procuran descubrir si existen diferencias en la percepción del clima laboral en los colaboradores de la UGEL Jauja.

1.4.1. Objetivos Generales.

- Determinar si existen diferencias en la percepción del clima laboral entre los colaboradores de la UGEL Jauja de acuerdo a su género, edad, área de trabajo, tipo de contrato, cargo y profesión

1.4.2. Objetivos Específicos.

- Determinar si existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores de diferente género en la UGEL Jauja
- Determinar si existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores de diferentes edades en la UGEL Jauja
- Determinar si existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores de diferentes áreas de trabajo en la UGEL Jauja
- Determinar si existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores con diferente tipo de contratación en la UGEL Jauja
- Determinar si existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores con diferentes cargos en la UGEL Jauja
- Determinar si existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores con diferentes profesiones en la UGEL Jauja

1.5. Justificación de la Investigación

1.5.1. Justificación Teórica.

Actualmente todas las empresas, instituciones u organizaciones privadas tienen dentro de sus prioridades realizar la evaluación sobre el clima laboral dentro de su centro de trabajo, no obstante, la mayoría de las organizaciones públicas, omiten evaluar el clima laboral de su entorno, olvidando que ellos son el reflejo de la institución hacia los usuarios externos.

Esta investigación tiene el propósito de demostrar la importancia y la influencia de un buen clima laboral en el personal de la UGEL Jauja.

El estudio de la investigación determinará la magnitud del clima laboral que existe en el personal administrativo de la institución UGEL Jauja, el cual a su vez identifica las debilidades que la institución afronta, el que posibilitará, repotenciar nuevas estrategias para la mejora de atención del usuario interno.

El resultado de la investigación propuesta, aportará conocimiento, logrado desde una perspectiva científica, basado en fundamentos teóricos de clima laboral; así mismo puede ser sistematizado e incorporado al campo de la ciencia

1.5.2. Justificación Práctica.

Esta investigación se realiza para poder obtener mejoras, tanto en las metas que tiene la institución como en sus trabajadores, por ende, también sería una mejora para las instituciones educativas que ellos tienen a su cargo. Teniendo en cuenta que el clima laboral es un factor primordial para el desarrollo de una gestión eficiente, radica en realizar una medición del clima laboral en los usuarios internos de la organización, con el que permitirá tener un claro panorama de estudio, así mismo, nos posibilitará definir los problemas y obstáculos que se presentan en el clima organizacional, en el que los directivos puedan tomar acciones correctivas, generando cambios sustanciales, que mejoren el trabajo en equipo, salud mental y clima laboral en los colaboradores.

Además, para perfeccionar y optimizar la relación de los trabajadores se pretende originar conciencia y reflexión organizacional.

1.5.3. Justificación Metodológica.

La importancia metodológica se basa en realizar un análisis del clima laboral y en la adaptación del tratamiento científico ante una incertidumbre fáctica, que nos ayudará a descubrir aquellas acciones que producen disconformidad que afectan a los colaboradores en el clima laboral, que por ende trasciende en la atención de los usuarios externos.

Sin duda tanto los trabajadores y los directivos se beneficiarán con este estudio, puesto que al evidenciar el clima laboral que existe, se podrá establecer y/o generar términos laborales en el ámbito en el que se desenvuelve el personal, con un

compromiso de reflexión integral, para maximizar su desempeño laboral; iniciando así una mejora continua en la organización. A su vez este estudio servirá como fuente investigación, que permita contar con un marco de referencia, para otras organizaciones con grandes cambios.

Capítulo II: Marco Teórico

El marco teórico es una revisión de investigaciones ya sean actuales o no, acerca del tema de estudio, dentro de la cual se enmarcara nuestra tesis. (Bernal, 2010)

2.1. Antecedentes de Investigación

En este capítulo se mostrarán artículos, investigaciones, etc. Que nos van a dar un mejor enfoque acerca del clima laboral

2.1.1. Artículos Científicos.

Pedraza Melo (2020), en su investigación, busca analizar desde la percepción de los empleados la relación que existe entre, El Clima y la Satisfacción Laboral del Capital Humano: Factores Diferenciados en Organizaciones Públicas y Privadas, apoyado en una estadística descriptiva, donde contó con la participación de 80 personas; así mismo, logró comprender que tres factores de clima organizacional (afecto, estándares e identidad), son relevantes en la satisfacción intrínseca y extrínseca. Los resultados demuestran que el factor clima organizacional juega un papel muy importante en el desempeño organizacional y satisfacción laboral.

(Loaiza et al., 2017), luego de realizar un estudio de “Clima Organizacional en un Hospital Público de Quindío Colombia”, presenta como objetivo, caracterizar el clima organizacional percibido por un sector público; amparado en un estudio cuantitativo de tipo correlacional; se enfocó en una población conformada por 114 personas. Se concluye que para llevar a cabo un trabajo en equipo es imprescindible la interacción amigable y el valor al liderazgo participativo en la apreciación sobre el clima organizacional.

2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales.

Nacionales:

Segura & Vasquez (2019), realizaron la tesis: “Clima Laboral y Satisfacción Laboral en Obreros de una Mina Subterránea – Jauja, 2019”, con motivo de obtener el

Título Profesional De Psicólogo por la Universidad Peruana los Andes (Escuela Profesional de Psicología). Utilizó una metodología cuantitativa y un diseño correlacional; así mismo la tesis tiene como finalidad establecer qué relación existe entre Clima Laboral y Satisfacción Laboral en los obreros de una mina subterránea – Jauja, en el que se enfoca a una muestra seleccionada de forma no probabilística de 51 obreros entre las edades de 20 a 51 años.

En cuanto al instrumento utilizado para ambas variables Clima Laboral y Satisfacción Laboral, es el cuestionario cuyo autor es Sonia Palma Carrillo. Con el resultado se puede afirmar que en los obreros de una mina subterránea Jauja -2019, si existe una relación moderada y significativa; estos resultados que serán informados a las respectivas autoridades para la mejora, fortalecimiento y desarrollo de acciones en estas dos variables

Luza (2017), en su investigación titulada “El clima laboral y la satisfacción laboral en la calidad educativa de instituciones educativas de Lima”, para optar el Grado de Doctor en Educación, por la Universidad Cesar Vallejo, tiene como objetivo principal determinar la influencia que existe entre el clima laboral y la satisfacción laboral con respecto a la calidad educativa de las instituciones educativas de Lima. Para obtener exitosos resultados la investigación, tuvo como muestra un total de 130 docentes del colegio María Auxiliadora, elegidos de forma probabilística, en el que utilizó el diseño transeccional – causal y fue del nivel explicativo. Las variables clima y satisfacción laboral fueron medidos por los instrumentos cuyo creador es Sonia Palma (2004). Para la variable calidad educativa, el autor creó un cuestionario el cual fue sometido a validación por juicio de tres expertos doctores, arrojando un 081 de coeficiente de alta confiabilidad. Como conclusión se obtuvo que las variables clima laboral y satisfacción laboral en el nivel de predicción sobre la calidad educativa es

significativo; así como también, que el clima laboral y la satisfacción laboral influyen significativamente en la calidad educativa del colegio “María Auxiliadora” de Lima.

Tarrillo (2019), con el fin de obtener el Título Profesional de Licenciada en Psicología, por la Universidad Católica de Chimbote, en sus tesis descriptivo, tuvo como objetivo determinar el “Nivel del Clima Laboral en el personal de la I.E San Pedro del AA.HH San Pedro, Piura, 2017”, el estudio de tipo cuantitativo, de diseño no experimental y de corte Transeccional; los sujetos de estudio fueron 80 trabajadores, conformados por el personal administrativo, directivo, de servicio y docentes de la institución. En esta investigación se aprovechó el instrumento “Clima Laboral CL – SPC”, con sus 5 niveles, de Sonia Palma Carrillo, en el que los factores de Realización Personal, Involucramiento Laboral y Supervisión indican tener un nivel favorable y teniendo al factor Comunicación y Condiciones Laborales en el nivel medio, se concluye que la Institución Educativa San Pedro Piura – 2017 tiene y/o se encuentra en un nivel adecuado en cuanto al clima laboral del personal.

Internacionales:

Aldana (2019), en Quito – Ecuador, llevó a cabo una investigación titulada “Liderazgo y Clima Laboral en la Empresa Cleaning Corp”, para obtener el Título de Psicólogo Industrial, por la Universidad Central de Ecuador, el cual tuvo como objetivo, determinar el estilo de liderazgo y la relación con el clima laboral, existente en los jefes de cada área, de la empresa Cleaning Corp. La metodología empleada fue cuantitativa, transversal, descriptiva y no experimental; en el que para medir la variable Estilo de Liderazgo utilizó el instrumento de test Grid gerencial y para el Clima Laboral el CL-SPC de Sonia Palma Carrillo; con una población y muestra de 44 trabajadores, la investigación tuvo como resultado, que los líderes de esta organización poseen los Estilos Misionero e Indiferente, y que el nivel de clima laboral promedio es favorable,

por lo que se concluye que, el estilo que poseen los líderes no tiene relación directa con el clima laboral.

Boada (2017) en Quito – Ecuador, con el propósito de adquirir el Título de Psicología Industrial, por la Universidad Central del Ecuador realizó un estudio titulado “Liderazgo y Clima Laboral en CLINMEYD S.A. Northospital”, esta investigación tuvo como objetivo identificar en las distintas áreas de la organización, los estilos de liderazgo ya existentes en Northospital y a su vez observar la relación que existe con el clima laboral. En lo que respecta para la variable Clima Laboral se utilizó como instrumento Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo tomándose como muestra a 101 colaboradores y en la variable Liderazgo, se utilizó el instrumento de Grid Gerencial, que fue aplicado a 13 jefes departamentales. En la presentación de resultados se evidenció que Laissez, Misionero y Paternalista, son los estilos de liderazgo existentes en la organización, así mismo, se concluyó que no existe relación entre el estilo de liderazgo del jefe de área y el clima laboral existente.

Rodríguez (2013), en Monterrey – México, realizó en una investigación titulada Estudio Diagnóstico de Clima Laboral en una Dependencia Pública, con el propósito de obtener el grado de Maestría, por la Universidad Autónoma de Nuevo León. Se utilizó un diseño metodológico transversal descriptivo. Así mismo, el objetivo de este proyecto que se efectuó dentro de una dependencia municipal, fue conocer la preferencia general de la percepción del talento humano sobre el Clima Laboral; para lo cual, en base a las necesidades de la organización, se aplicó una encuesta sobre el Clima Laboral (el cual se divide en cinco dimensiones: Liderazgo, Comunicación, Motivación, Espacio Físico y Trabajo en Equipo) a 20 empleados. Con los resultados alcanzados, se concluyó que dentro de un sistema colegiado se tiene mayor predilección por el Trabajo en Equipo y que el Clima Laboral se encuentra debilitada. Cabe señalar que cuenta con el apoyo de la psicología del Comportamiento Organizacional de Robbins (1999)

2.2. Bases Teóricas

La variable Clima Laboral ha sido estudiada por muchos y diferentes investigadores, debido a que se reconoce la importancia, para la mejora de la productividad.

Tabla 1

Dimensiones del Clima Laboral

Gavin, 1975 (29)	Campbell et al. 1970 (30)	Steers, 1977 (34)
1. Estructura organizacional	1. Autonomía individual	1. Estructura organizacional
2. Obstáculos	2. Estructura	2. Refuerzo
3. Recompensa	3. Orientación de la recompensa	3. Centralización del poder
4. Espíritu de trabajo	4. Consideración	4. Posibilidad de cumplimiento
5. Confianza y consideración de parte de los administradores	5. Calidez	5. Formación y desarrollo
6. Riesgos y desafíos	6. Apoyo	6. Seguridad contra riesgo
		7. Apertura contra rigidez
		8. Estatus y moral
		9. Reconocimiento y retroalimentación
		10. Competencia
		11. Flexibilidad organizacional
Likert, 1971 (1)	Litwin y Stringer, 1968 (3)	Newman 1977 (33)
1. Métodos de mando	1. Estructura	1. Estilo de supervisión
2. Naturaleza de las fuerzas de motivación	2. Responsabilidad	2. Características de la tarea
3. Naturaleza de los procesos de comunicación	3. Estructura Recompensa	3. Relación desempeño – recompensa
4. Naturaleza de los procesos de influencia y de interacción	4. Riesgo	4. Motivación laboral
5. Toma de decisiones	5. Calidez	5. Equipo y distribución de personas y materiales
6. Fijación de los objetivos y de las directrices	6. Apoyo	6. Entrenamiento
	7. Normas	7. Políticas sobre toma de decisiones
	8. Conflicto	8. Espacio de trabajo

7. Proceso de control	9. Identidad	9. Presión para producir
8. Objetivos de resultados y de perfeccionamiento		10. Responsabilidad e importancia del trabajo
SONIA PALMA CARRILLO (2004)	1. Autorrealización	
	2. Involucramiento laboral	
	3. Supervisión	
	4. Comunicación	
	5. Condiciones Laborales	

Fuente (Bustamanara et al., 2016)

2.3. Definición de Términos Básicos

Clima: Es el estado de condiciones de un determinado ambiente social, con cualidades particulares que lo definen. Dicho también de otra manera “ambiente”, significa: Conjunto de circunstancias que rodean a un individuo o que caracterizan o condicionan a una situación.

Laboral: Referido al trabajo, en los que un conjunto de personas, manifiestan un interés o propósito por realizar, ya sea un producto o servicio, para el cumplimiento de metas de un sistema administrativo. Se puede determinar también, como una conexión social entre los involucrados de una organización.

Clima Laboral: Son condiciones de un determinado ambiente social, con cualidades particulares, en los que un grupo de personas con una conexión social, tienen un mismo objetivo, realizar un trabajo de producción o servicio.

Según lo planteado por Palma (2004), es la percepción del trabajador, sobre aspectos vinculados con respecto a su ambiente laboral, así como: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales; así mismo ser diagnóstico del clima laboral para la toma de medidas preventivas y correctivas necesarias.

Para Pincha (2012), el clima laboral lo describe como la primera impresión de los colaboradores, de una organización en forma conjunta en cuanto a los aspectos tangibles e intangibles de las que se encuentran rodeados; aspectos que al ser

proporcionadas generan motivación y satisfacción, con lo que al mismo tiempo se logra establecer una importante y conveniente conexión con la empresa; y que por el contrario la insatisfacción desatará desmotivación personal que por ende conllevará y desembocará en una respuesta de bajo desempeño.

Para Uria (2011), el clima laboral, concierne varios aspectos estructurados así como: formas de comunicación y estilos de liderazgo de la dirección entre otros; elementos que influyen en la particularidad de una organización y en el comportamiento de los trabajadores.

Para Mónica García (2009), citado por Castro (2019); para lograr un nivel empresarial con mayor desarrollo y desenvolvimiento en el mercado, sin duda el clima laboral es un elemento primordial. Con el transcurrir del tiempo, el clima laboral llega a ser un producto de la propia evolución del hombre, el que a su vez ha tenido que adaptarse a los complejos, exigentes y dinámicos ambientes de trabajo, debido a que en un ambiente de trabajo, se origina diversas relaciones y comportamientos.

Según Chiavenato (2015), una organización, es un organismo que se adapta a su entorno, por lo que, debe ser estructurada en función a las condiciones del lugar en que opera y está conformado por un conjunto de personas, que forman un sistema cooperativo racional, que, al combinar esfuerzos en forma adecuada, logran un mismo objetivo (producto o servicio); la organización es indispensable e influye en la sociedad, para sostener cierta condición de vida y lograr el éxito personal.

Para R.J. Tubán refiere el Clima Organizacional como: "un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.)." (2000, p. 7)

Con el fin de proporcionar evidencia sobre el interés de muchos investigadores, y como el material bibliográfico se fue ampliando, véase en la Tabla 2 una línea de tiempo con las definiciones que propusieron diversos autores a lo largo del tiempo.

Tabla 2

Línea de Tiempo: Definiciones de Clima Laboral

Autor	Definiciones
Antes de los 50 s	
Mayo (1927)	Factores como el clima laboral se manifiestan en el sentir de las personas, lo cual repercute en la producción.
Lewin et al. 1939	Las dimensiones de conformidad, responsabilidad, normas de excelencia, recompensa, claridad organizacional, calor, y apoyo dan cuenta de la atmósfera social.
En los 50 s	
Lewin (1951)	El comportamiento humano es función del *campo* psicológico o ambiente de la persona, el concepto de clima es útil para enlazar los aspectos objetivos de la organización.
Argyris (1957)	El clima organizacional se caracteriza como la cultura organizacional, con ello relaciona el concepto con los componentes de cultura y permite la delimitación de distintas subculturas dentro de la organización.
En los 60 s	
Halpin y Croft (1963)	Marcan el camino a partir del cual se estudiará el clima organizacional.
Litwin y Stringer (1968)	El clima organizacional atañe los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización.
En los 70 s	
Schneider y Hall (1979)	El clima organizacional se define como el conjunto de percepciones que una organización tiene de sus políticas, prácticas y procedimientos, que son compartidas por sus miembros en torno al ambiente laboral.

- Dessler (1979) El clima representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se haya formado en ella en términos de estructura, recompensa, consideración, apoyo y apertura.
- En los 80 s
- Brunet (1987) El clima organizacional se define como la percepción del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales. Esta definición agrupa entonces aspectos organizacionales tales como el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y de castigos, el control y la supervisión, así como las particularidades del medio físico de la organización.
- En los 90 s
- Reichers y Schneider (1990) El clima organizacional es un grupo de percepciones resumidas o globales compartidas por los individuos acerca de su ambiente, en relación con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales tanto formales como informales.
- Robbins (1990) El clima organizacional es entendido como la personalidad de la organización, que puede ser descrita en grados de calor y se puede asimilar con la cultura ya que permite reafirmar las tradiciones, valores, costumbres y prácticas.
- Chiavenato (1990) El clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización. El clima organizacional puede presentar diferentes características dependiendo de como se sientan los miembros de una organización. Genera ciertas dinámicas en los miembros como la motivación, la satisfacción en el cargo, ausentismo y productividad.
- Peiró (1995) El clima organizacional se trata de percepciones, impresiones o imágenes de la realidad organizacional, pero sin olvidar que se trata de una realidad subjetiva.
- A partir del 2000

- Méndez (2006) El conjunto de características predominantes en el ambiente interno en que opera la organización, las cuales influyen las conductas, creencias, valores y percepciones de las personas, lo que determina su comportamiento y satisfacción laboral.
- García et al. (2010) Es definido por una serie de características objetivas y relativamente perdurables en la organización y que pueden intervenir en aspectos laborales tales como el comportamiento individual, estilos de dirección, gestión del talento, etc.
- Hernández et al. (2012) El clima organizacional es entendido en términos generales como una variable que interviene entre el contexto de una organización y la conducta de sus miembros, así como intenta capturar o comprender cómo los empleados experimentan el trabajo en sus empresas e instituciones.
- Rambay et al. (2017) El clima es más dinámico y cambiante, ya que según cuales sean las motivaciones de los individuos en su trabajo, estas pueden variar.

Fuente: Mejía-Chavarría, (2019)

Capítulo III: Hipótesis Y Variables

3.1. Hipótesis

Hernández et al.(2014, p. 104), en su libro Metodología de la Investigación, indica que la “Hipótesis son explicaciones tentativas del fenómeno investigado que se enuncian como proposiciones o afirmaciones”. Así también, se refiere a la hipótesis como guías, para la elaboración de un estudio o investigación, e indican lo que se trata de probar; estableciéndose así, posibles respuestas que son provisionales, a las preguntas del fenómeno investigado.

Por lo cual formularemos una hipótesis general y seis hipótesis específicas

3.1.1. Hipótesis General.

- Existen diferencias en la percepción del clima laboral entre los colaboradores de la UGEL Jauja de acuerdo a su género, edad, área de trabajo, tipo de contrato, cargo y profesión

3.1.2. Hipótesis Específicas.

- Existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores de diferente género en la UGEL Jauja.
- Existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores de diferentes edades en la UGEL Jauja.
- Existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores de diferentes áreas de trabajo en la UGEL Jauja.
- Existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores con diferente tipo de contratación en la UGEL Jauja.
- Existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores con diferentes cargos en la UGEL Jauja.

- Existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores con diferentes profesiones en la UGEL Jauja.

3.2. Identificación de Variable

Sonia Palma (2004, p. 1), describe el clima laboral “como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales”.

Cuando se habla de Clima Laboral, se refiere al sentimiento perceptual del colaborador hacia el ambiente laboral en el cual se desenvuelve; la percepción es primordialmente con respecto a aspectos personales y organizacionales; así como a los múltiples estímulos que la organización les ofrece; que estos pueden ser: accesos de realización personal, involucramiento con las actividades otorgadas, ser supervisados, trabajar en coordinación mediante la comunicación, con sus compañeros de área y los miembros de mayor jerarquía, contar con los accesos respectivos y primordiales vinculados a su trabajo y las mejores condiciones laborales que les permita enriquecer su desempeño laboral; teniendo en cuenta que estos aspectos pueden determinar su posición laboral.

3.2.1 Variable de Estudio

Esta investigación se basó en la autora Sonia Palma (2004), Psicóloga titulada en la UNMSM, quien se especializó en evaluar el diagnóstico e intervención del recurso humano. Fruto de la investigación que realizó a lo largo de varios años publicó diversos artículos vinculados al comportamiento y desenvolvimiento humano dentro de las organizaciones; elaboró la Escala SL-SPC, un instrumento de medición muy usado en nuestro continente por ser muy conciso y fácil de aplicar tanto en encuesta como conceptualmente y para poder evaluar de una forma más clara el clima laboral lo clasificó en cinco dimensiones que analizaremos a continuación. Se escogió el modelo

propuesto por esta autora ya que es un personaje representativo y reconocido en el área de recursos humanos actuales, muestra de ello son los diversos premios y reconocimientos internacionales que ha obtenido, además de ser una compatriota.

3.2.1.1. Autorrealización.

“Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro” (Palma, 2004, p. 3); se refiere, a la percepción del colaborador hacia su puesto de trabajo, teniendo en cuenta que toda persona tiene el deseo de la satisfacción de sus necesidades principalmente básicas (que al transcurso de los años van en aumento), superación, aprendizaje, desarrollo profesional, así como también el incremento de su talento máximo; estos aspectos pueden influir en el decaimiento o mejoramiento en el desarrollo de sus actividades, por lo que la institución debe

Fomentar incentivos materiales y espirituales.

3.2.1.2. Involucramiento Laboral

“Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.”(Palma, 2004, p. 3); es decir es el compromiso, que tiene el colaborador para con la organización, en el cumplimiento y desarrollo de sus labores cotidianas. El compromiso está determinado por el desarrollo eficaz y eficiente de un mismo objetivo, por lo tanto, es necesario identificar la misión y visión de la organización.

El involucramiento laboral, es una de las dimensiones más importantes, ya que está enfocado a evidenciar, el grado de identificación y satisfacción que tiene un colaborador al desarrollar sus actividades, y que este a su vez puede influenciar, positiva o negativamente en los colaboradores; por ello cabe resaltar que los colaboradores son pieza clave para el éxito de una organización.

3.2.1.3. Supervisión

“Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario”(Palma, 2004, p. 4).

Se refiere a la apreciación de funcionalidad y orientación para el correcto desempeño, de los superiores hacia los colaboradores en sus actividades cotidianas en la organización. Con la finalidad de obtener óptimos resultados y oportuna toma de acciones disciplinarias, los supervisores deben brindar constante apoyo y evaluación con respecto a las labores que se realiza; así mismo, para una eficaz y organizada supervisión es importante que el encargado conozca a sus colaboradores, y dejar en claro las normas y objetivos que la organización exige.

3.2.1.4. Comunicación

“Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma”(Palma, 2004, p. 4).

Es considerada como el arma fundamental para la organización, ya que, de ella depende trasladar la información de forma correcta. Para una eficiente gestión de desarrollo laboral, las vías de comunicación deben mantenerse abiertas, ser fluidas, de forma clara y sin restricciones tanto entre los niveles jerárquicos, de arriba hacia abajo y viceversa; así mismo cabe señalar que para mejorar el clima laboral y un trabajo en equipo, es necesario hacer que el colaborador se sienta parte de la organización, generando en él más confianza y compromiso.

En la actualidad la tecnología es fundamental para una comunicación más garantizada y participativa

3.2.1.5. Condiciones Laborales

“Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.”(Palma, 2004, p. 4)

Se refiere a la percepción del confort que percibe el colaborador con respecto al ambiente laboral dentro de la organización, tales como: bienestar personal, atractivas remuneraciones, un favorable ambiente físico, tecnología actualizada, entre otros. Para lograr la satisfacción del empleado y por ende, esta conlleva a un mejor desempeño, es necesario tener muy en cuenta que las condiciones laborales sean las más adecuadas y favorables; de lo contrario conllevaría a manifestaciones y comportamientos destructivos. Cabe señalar que, en caso de las instituciones públicas, las condiciones de trabajo están sujetos a las exigencias del estado, ya que, depende del presupuesto económico con la que esta cuenta.

3.2.2 Variable de Caracterización

Vamos a describir la percepción que tienen los 55 colaboradores de la UGEL-Jauja, acerca del clima laboral, para ello tomaremos en cuenta seis criterios para poder evaluarlos

- Género
- Edad
- Área de trabajo
- Tipo de contratación
- Cargo
- Profesión

3.3. Operacionalización de Variables

Al ser un concepto complejo el clima laboral, Litwin y Stringer plantearon agruparlo en dimensiones para poder estudiarlo más a fondo (George H. Litwin, 1968) y de ahí en adelante otros autores propusieron diversas dimensiones y estas a su vez se subdividen en ítem o reactivos que comprueben la intensidad de cada dimensión.

Para esta investigación se procedió a organizarla según La tabla 3 basándonos en la propuesta de Sonia Palma

Tabla 3.

Matriz de Operacionalización.

Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Items	Tipo de variable	Escala / Medida	Nivel / Rango
Clima Laboral CL-SPC	Definición conceptual: según Sonia Palma (2004)					
	“la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan la tarea”.					
Integración de las cinco dimensiones que componen la	Autorrealización	Mejora personal	1, 6, 11, 16, 21, 26,	Ordinal	1= Ninguna o Nunca	Bajo
		Mejora profesional	31, 36, 41, 46.		2= Poco	Medio
	Involucramiento Laboral	Compromiso con la organización	2, 7, 12, 22, 27, 32,		3= Regular o Algo	Alto
		Identificación con la	37, 42, 47.		4= Mucho	
					5= Todo o siempre	

variable		organización	
clima laboral	Supervisión	Apoyo para las tareas	3, 8, 13, 18, 23, 28,
		Funcionamiento	33, 38, 42, 48.
	Comunicación	Fluidez en la comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 34,
		Claridad en la	39, 44, 19.
		comunicación	
Condiciones laborales		Elementos materiales	5, 10, 15, 20, 25, 30,
		Elementos psicológicos	35, 40, 45, 50.
		Elementos económicos	

Capítulo IV: Metodología

En este capítulo se explica la metodología de la investigación, así como su configuración: (Enfoque, tipo, nivel y diseño)

4.1. Métodos de Investigación

El método utilizado en esta investigación es el deductivo, ya que partiremos de los datos generales sobre el clima laboral en la UGEL Jauja para llegar a una conclusión en particular sobre la percepción que tienen de este.

Para Dávila Newman, citado por Rodríguez & Pérez, (2017, p. 187) “en este procedimiento, se organizan hechos conocidos y se extraen conclusiones mediante una serie de enunciados, conocidos como silogismos, que comprenden: la premisa mayor, la premisa menor y la conclusión.”

4.2. Configuración de la Investigación

4.2.1. Enfoque de la Investigación

Según Hernández et al., (2014) el enfoque cuantitativo representa un conjunto de procesos secuenciales y probatorios. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis. Además, utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. (2014, p. 4).

Es este enfoque el que usaremos para esta investigación ya que recopilaremos información de parte de los trabajadores de la institución para poder dar solución al problema objeto de estudio y a su vez lograr que la institución pueda ser más competitiva

4.2.2. Tipo de Investigación

De acuerdo al tipo de objetivo es una investigación aplicada ya que se enfocará en encontrar el modo o la estrategia para lograr comprobar las teorías acerca de nuestra variable con el fin de poder aplicarlo en futuras investigaciones. Para Murillo, (2008, párr.11) “este tipo de investigación también recibe el nombre de práctica o empírica. Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren.”

Para ser más específicos este estudio pertenece a una investigación aplicada tecnológica, ya que generaremos conocimiento que se pueda recrear en el sector productivo de servicios y así mejorar la vida y trabajo cotidianos

4.2.3. Nivel de Investigación

Este estudio pertenece al nivel descriptivo

Tal como lo define Hernández et al., (2014, p. 92) con el estudio descriptivo, se busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.

Es decir el objetivo de este nivel es solo medir o recoger información sobre la variable, sin tener que relacionarlo con otras

4.2.4. Diseño de Investigación

Para el presente trabajo de investigación se consideró el diseño no experimental-transaccional descriptivo, los cuales nos posibilitaron plantear la variable de modo eficaz; que de acuerdo a Hernández et al., (2014), refiere lo siguiente: No experimental,

“estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152), es decir las variables utilizadas en la investigación se aproximan a la realidad; Transeccional, “investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p. 154), porque el instrumento se aplicará una sola vez; Descriptivo, “indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población son estudios puramente descriptibles” (p. 155), después de describirlas indaga las variables obteniéndose una conclusión verídica.

4.3. Población y Muestra

4.3.1. Población

Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.(Hernández et al., 2014, p. 174)

La población de esta investigación está conformada por 55 colaboradores de la UGEL Jauja

4.3.2. Muestra

4.3.2.1. Unidad de análisis.

También conocido como elementos, se reconoce al preguntar ¿qué? o ¿quiénes?

En este caso la unidad de análisis viene a ser todo el personal que labora en la UGEL Jauja.

4.3.2.2. Tamaño de la muestra.

El tamaño de la muestra son 55 trabajadores que laboran en la UGEL Jauja en sus diferentes áreas.

4.3.2.3. Selección de la muestra.

Se realizó la selección de sujetos aleatoriamente, después de ello se llevó a cabo la aplicación del instrumento.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada en esta investigación, para la recopilación de datos es la encuesta, ya que es el modo más rápido y eficaz de obtener y elaborar datos.

Según (Bernal, 2010, p. 194) la encuesta es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas.

El instrumento más usado actualmente para la recolección de datos es el cuestionario, en este caso usaremos el Cuestionario de clima laboral (Palma, 2004)

Nombre: Clima Laboral CL – SPL

- Autora: Sonia Palma Carrillo
- Variable de estudio: clima laboral
- Número de ítems: 50
- Forma de Aplicación: Individual / Colectivo
- Duración: 15 a 30 min.
- Significación: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica, con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Tabla 4.

Factores del estudio

Factores	Ítems
Realización Personal	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.
Involucramiento Laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.

Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.
Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.
Condiciones Laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.

- Puntuación: de 1 a 5 por cada ítem, con un total de 50 puntos por factor y 250 en la escala general véase tabla 5

Tabla 5.

Categorías Diagnósticas Escala CL- SPC

CATEGORÍA	FACTORES	PUNTAJE TOTAL
Muy Favorable	42 – 50	210 – 250
Favorable	34 – 41	170 – 209
Medio	26 – 33	130 – 169
Desfavorable	18 – 25	90 – 129
Muy desfavorable	10 – 17	50 – 89

4.4.1. Confiabilidad.

“Es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes.” (Hernández et al., 2014, p. 200)

Al aplicar el método Alfa de Cronbach se obtuvo en general un coeficiente del 0, 86, véase Tabla 6, lo que nos indica una correlación positiva alta de confiabilidad en el instrumento utilizado.

Tabla 6.

Estadísticas de confiabilidad.

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
Autorrealización	.751	10
Involucramiento Laboral	.721	10
Supervisión	.623	10
Comunicación	.714	10
Condiciones laborales	.694	10
Total Variable	.867	50

4.4.2. Validez.

“La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir.”(Hernández et al., 2014, p. 200)

Se confirmó la validez del instrumento sometiéndolo al test de Kaiser Mayer Olkin y al test de Estabilidad de Bartlett véase Tabla 7, donde se observa que los valores son los adecuados.

Tabla 7.

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.741
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2106.574
	G1	1225
	Sig.	.000

4.5. Proceso de recolección de datos

Primero se solicitó una reunión con la directora de la UGEL Jauja, después de una breve entrevista y con el permiso otorgado se procedió a aplicar el instrumento con los colaboradores, a los cuales se les dio la explicación de cómo resolver los cuestionarios.

Una vez que se obtuvo toda la información a través del Test de Clima Laboral de Sonia Palma, se pasó a procesar los datos mediante cuadros estadísticos. Finalmente se hizo el análisis respectivo para poder realizar las conclusiones y recomendaciones del caso.

4.6. Descripción del Análisis de datos y prueba de hipótesis

4.6.1. Análisis Descriptivo.

Este punto es importante en el proceso de la investigación, ya que se procesarán todos los datos obtenidos durante el trabajo de campo, con el fin de obtener resultados en base a los objetivos y las hipótesis.(Bernal, 2010)

En esta investigación el análisis se realizó con tablas y figuras la frecuencia y el porcentaje de cada ítem evaluado en el programa Microsoft Excel. Asimismo, los datos fueron obtenidos con el software estadístico IBM SPSS Statistics 22.0.

4.6.2. Descripción del Análisis Inferencial.

El análisis inferencial busca aplicar las características observadas en una muestra, en toda la población, mediante procesos matemáticos estadísticos (Ñaupas et al., 2014).

En primer lugar se comprobó la distribución normal de datos para luego pasar a comprobar la homogeneidad de varianzas.

4.6.3. Descripción de la Prueba De Hipótesis.

Se deben procesar los datos para verificar si las proposiciones (hipótesis) son consistentes con estos. De no ser consistentes la hipótesis debe rechazarse. (Bernal, 2010)

Una vez obtenidos estos resultados se decidirá si se realizará una prueba paramétrica o no paramétrica también de acuerdo a las variables politómicas o dicotómicas.

Capítulo V: Resultados

5.1. Descripción del Trabajo de Campo

Después de recibir la aprobación por parte de la universidad, se procedió a elaborar las encuestas, a la vez se presentaron retrasos debido a la aparición del Covid-19 por lo que durante un tiempo estuvo paralizado este proceso de investigación. Luego se hizo llegar las encuestas a todo el personal mediante sus correos electrónicos, recibiendo sus respuestas entre uno y nueve días hábiles. Con las respuestas de estas encuestas se procedió a armar la base de datos y a realizar los respectivos cálculos que arrojaron los resultados que se presentarán a lo largo de este capítulo.

A continuación, tenemos a la población clasificada de acuerdo a diversas variables; en la tabla 8 se observa la división de acuerdo a Género, que son prácticamente la misma cantidad son el 52% de hombres y el 47% de mujeres con una mínima diferencia entre ambos. Por otro lado, en la tabla 9 tenemos la clasificación de acuerdo a la edad de todos los encuestados, los que oscilan entre los 20 y 35 años representa un 30.9% del total, el otro grupo son trabajadores de entre 36 y 50 años son un 49%, por último, se encuentran los trabajadores encuestados que tienen de 51 años a más, este grupo representa una minoría del 20%. En la tabla 10 vemos la clasificación de acuerdo al tipo de contrato que poseen los encuestados, donde nos muestran que una gran parte: el 36% y 40% gozan de un contrato CAS y un contrato designado respectivamente, frente a una minoría del 23% que tienen un contrato destacado. Otra variable que se tomó en cuenta fue el Área de trabajo de los encuestados, como se ve en la tabla 11, la mayoría de trabajadores está distribuida en 3 áreas: la gestión pedagógica, la gestión institucional y la gestión administrativa, solo una minoría del 3.63% del total tienen otras funciones. En la tabla 12 se encuentra la clasificación de las profesiones que tienen los trabajadores que fueron encuestados, se expone que el 90.91% de los que

laboran en la UGEL Jauja tienen títulos universitarios y solo un 9.09% tiene un título técnico. Como última variable tenemos en la tabla 13 la clasificación según el cargo que desempeñan, en el que vemos que el cargo que involucra a más trabajadores es el de especialistas de área, seguida de responsables funcionales de área. Cabe resalta que en ninguno hubo ningún porcentaje perteneciente a información perdida, ya que contestaron al 100%.

Tabla 8.

Variable Género

Categoría	f °	%
masculino	29	52.727
femenino	26	47.273
Perdidos	0	0
Total	55	100

Tabla 9.

Variable Edad

Categoría	f °	%
entre 20 y 25 años	1	1.818
entre 26 y 30 años	9	16.364
entre 31 y 35 años	7	12.727
entre 36 y 40 años	12	21.818
entre 41 y 45 años	9	16.364
entre 46 y 50 años	6	10.909
entre 51 y 55 años	6	10.909
entre 56 y 60 años	3	5.455
más de 60 años	2	3.636
Perdidos	0	0
Total	55	100

Tabla 10.

Variable Tipo de Contrato

Categoría	f °	%
CAS	20	36.364
designado	22	40
destacado	13	23.636
Perdidos	0	0
Total	55	100

Tabla 11.

Variable Área de Trabajo

Categoría	f °	%
Gest. pedagógica	24	43.636
Gest. institucional	12	21.818
Gest. administrativa	17	30.909
Otros	2	3.636
Perdidos	0	0
Total	55	100

Tabla 12.

Variable Profesión

Categoría	f °	%
Abogado	6	10.909
administrador	13	23.636
asistente social	3	5.455
contador	5	9.091
Docente	17	30.909
ingeniero	3	5.455
psicólogo	3	5.455
Técnico	5	9.091
Perdidos	0	0
Total	55	100

Tabla 13.

Variable Cargo que Desempeñan

Categoría	f °	%
asistente	3	5.455
especialista	20	36.364
jefe de área	5	9.091
personal de servicio	9	16.364
responsable funcional	15	27.273
secretaria	3	5.455
Perdidos	0	0
Total	55	100

5.2. Resultados por dimensiones**5.2.1. Dimensión Autorrealización**

Para la dimensión Autorrealización iremos a la tabla 14 en la cual se explica que el personal que labora en la UGEL Jauja califica a esta dimensión desde un nivel medio hasta el nivel Muy favorable con lo que se observa que no tienen una percepción desfavorable.

En la Figura 3 encontramos un apoyo a este resultado ya que ahí se muestra que el 58% de los colaboradores, que vienen a ser 32 miembros del personal lo consideran favorable ya que sienten que su puesto de trabajo los ayuda a potenciar sus capacidades y dedicarse a lo que quieren.

Tabla 14.

Frecuencias para la dimensión Autorrealización

Autorrealización	f°	%
Medio	5	9.091
Favorable	32	58.18
Muy Favorable	18	32.73
Perdidos	0	0

Total 55 100

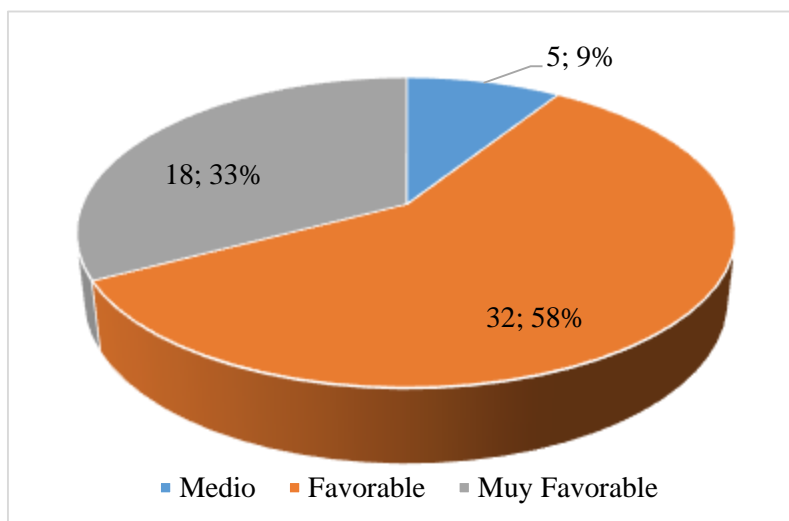


Figura 3. Clima Laboral. Dimensión Autorrealización

5.2.2. Dimensión Involucramiento Laboral.

En la dimensión Involucramiento Laboral veremos la tabla 15 en la cual se refleja que el personal que labora en la UGEL Jauja la califica desde un nivel medio hasta el nivel Muy favorable con lo que se observa que no tienen una percepción negativa en este punto.

En la Figura 4 se corrobora este resultado ya que ahí se muestra que el 60% de los colaboradores, que equivale a 33 miembros del personal lo consideran favorable puesto que se sienten tomados en cuenta en su centro de trabajo y participes de sus mejoras por lo que se identifican con su institución.

Tabla 15.

Frecuencias para la dimensión Involucramiento Laboral

Involucramiento Laboral	f°	%
Medio	8	14.55
Favorable	33	60
Muy Favorable	14	25.46
Perdidos	0	0

Total 55 100

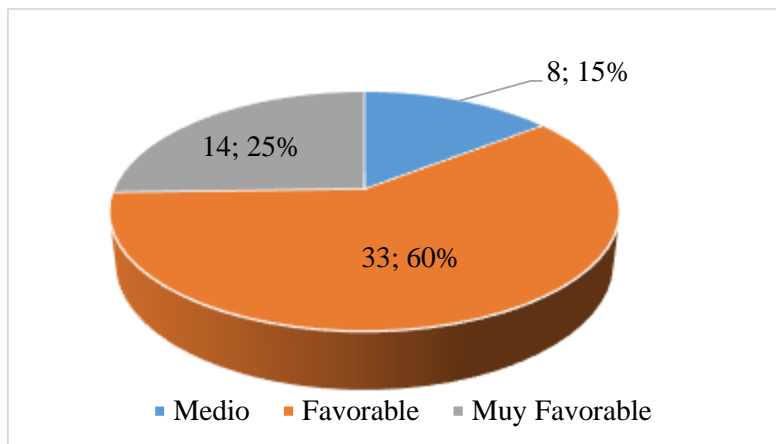


Figura 4. Clima Laboral. Dimensión Involucramiento Laboral

5.2.3. Dimensión Supervisión

Iremos a la tabla 16 donde se observa la calificación de los trabajadores respecto a esta dimensión, que viene a ser desde un punto medio hasta el punto muy favorable con lo que se evidencia que ninguno tiene una mala percepción acerca de la dimensión Supervisión. La Figura 5 nos servirá para reforzar más este resultado ya que se aprecia que el 70% que vienen a ser 39 colaboradores califican a esta dimensión como favorable ya que se sienten a gusto con el trato y actuar de sus superiores.

Tabla 16.

Frecuencias para la dimensión Supervisión.

Supervisión	f°	%
Medio	8	14.545
Favorable	39	70.909
Muy Favorable	8	14.545
Perdidos	0	0
Total	55	100

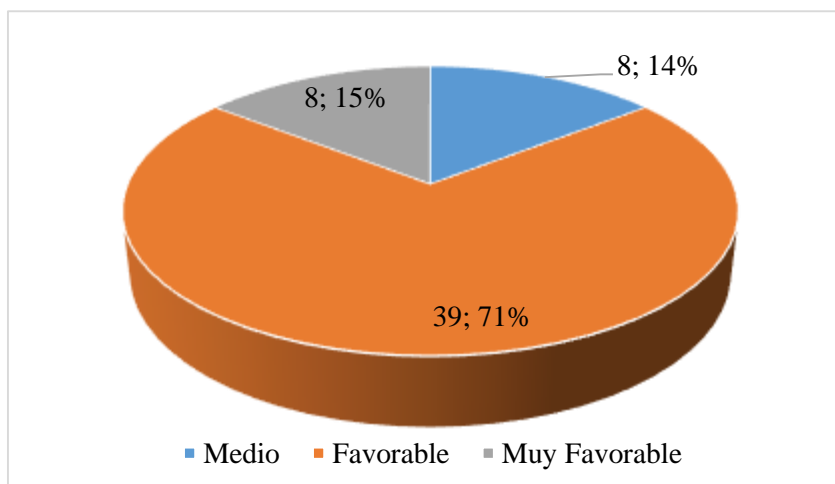


Figura 5. Clima Laboral. Dimensión Supervisión

5.2.4. Dimensión Comunicación

Para reflejar los resultados de esta dimensión veremos la tabla 17 en la que se observa calificaciones desde el nivel medio hasta el nivel muy favorable demostrando que dentro del personal no hay ningún porcentaje que le dé una mala calificación a este punto.

Asimismo, en la figura 6 se observa que el nivel de calificación favorable es del 72% que equivale a 40 trabajadores, quienes, siendo mayoría, consideran que la comunicación dentro de su centro de trabajo es fluida y clara.

Tabla 17.

Frecuencias para la dimensión Comunicación.

Comunicación	f°	%
Medio	3	5.455
Favorable	40	72.727
Muy Favorable	12	21.818
Perdidos	0	0
Total	55	100

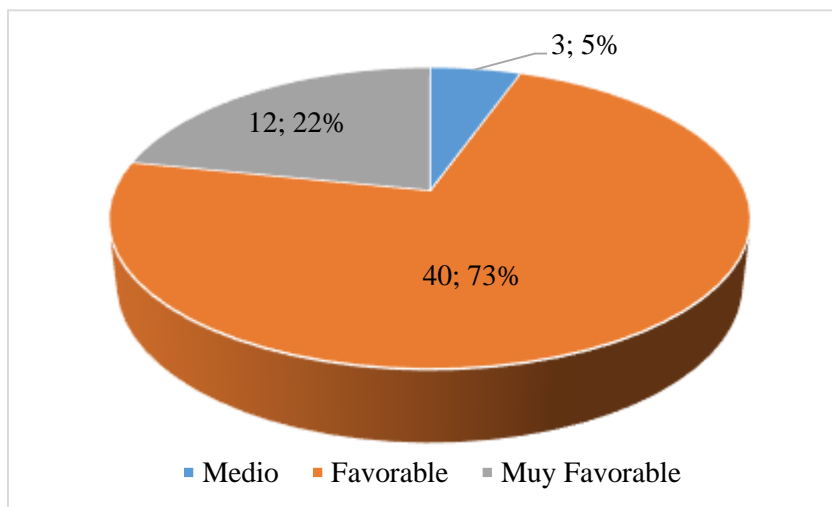


Figura 6. Clima Laboral. Dimensión Comunicación

5.2.5. Dimensión Condiciones Laborales.

Para saber la situación de esta dimensión veremos la tabla 18 en la que se aprecia solo 3 niveles de calificación que va desde el medio hasta el muy favorable, lo que nos demuestra que no hay ninguna percepción negativa acerca de las condiciones laborales en la UGEL Jauja.

En la figura 7 se aprecia que un 74% que son 41 trabajadores, considera que la dimensión condiciones laborales está en un nivel favorable ya que se sienten cómodos con la infraestructura, espacios e implementos obtenidos en su centro de trabajo.

Tabla 18. 0

Frecuencias para la dimensión Condiciones Laborales.

Condiciones Laborales	f°	%
Medio	3	5.455
Favorable	41	74.55
Muy Favorable	11	20
Perdidos	0	0
Total	55	100

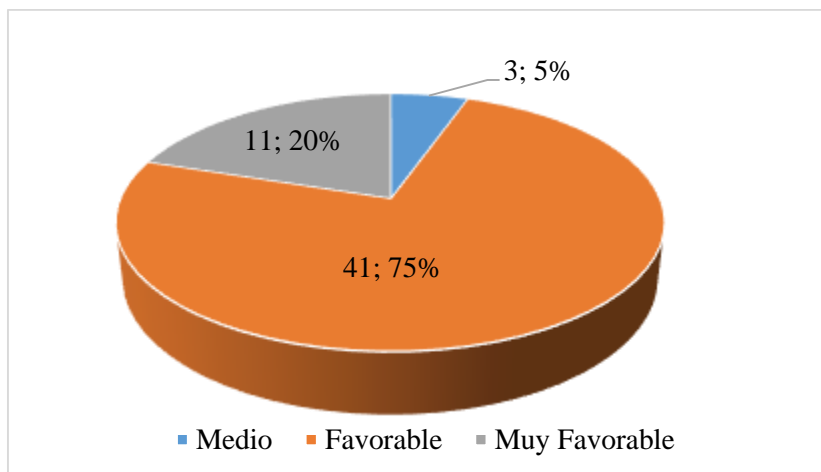


Figura 7. Clima Laboral: Dimensión Condiciones Laborales.

5.2.6. Resultado de la variable Clima Laboral.

En la tabla 19 se refleja la calificación que tiene los trabajadores de la UGEL Jauja que varía entre un nivel favorable y Muy favorable con una aprobación del 89% que equivalen a 49 colaboradores, lo que nos muestra que no hay ningún porcentaje que tenga una mala percepción acerca de la variable Clima Laboral.

Tabla 19.

Frecuencia de la variable Clima laboral

		f°	%
Valido	Muy desfavorable	0	0.0
	Desfavorable	0	0.0
	Medio	0	0.0
	Favorable	49	89.1
	Muy favorable	6	10.9
	Total	55	100.0

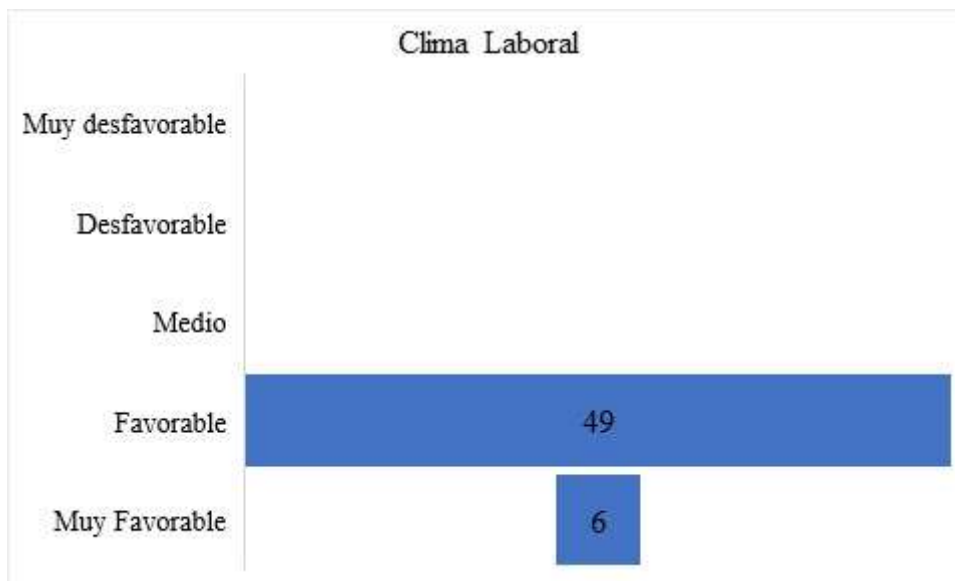


Figura 8. Resultados de Percepción de Clima Laboral

5.3. Contrastación y discusión de hipótesis específicas

“Someter a prueba las hipótesis consiste en recolectar datos de la realidad para disponer de evidencia empírica que confirme o contradiga la hipótesis planteada.” (Ñaupas et al., 2014, p. 285)

En primer lugar para elegir el tipo de prueba de contrastación de hipótesis se procede a comprobar la distribución normal de datos y la homogeneidad de varianzas como se muestra en el apéndice D. Para la prueba de normalidad se realizan dos test:

El test de Shapiro-Wilk, para valores significativos menores a .05 ($p < .05$) y el test de Kolmogorov-Smirnov, para valores significativos mayores a .05 ($p > .05$)

Después se realizó el test de Levene para conocer la homogeneidad de las varianzas y así poder determinar si se utilizaran pruebas paramétricas no paramétricas en la comprobación de la hipótesis.

5.3.1. Contrastación y comprobación de las hipótesis específicas:

5.3.1.1. Contrastación y comprobación de la hipótesis específica nula1 (H0e

1).

- H0: No existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores de diferente género en la UGEL Jauja.
- H1: Existen diferencias en la percepción del Clima Laboral entre colaboradores de diferente género en la UGEL Jauja.

Para la prueba de normalidad de acuerdo a los resultados reflejados en la tabla 20 se determinó que el más adecuado fue el test Kolmogorov-Smirnov en la que se demostró que si posee normalidad.

Tabla 20.

Pruebas de normalidad para género.

Dimensiones	Estadístico	gl	Sig.	Posee normalidad
Autorrealización	.324	55	.000	Si
Involucramiento	.314	55	.000	Si
Supervisión	.355	55	.000	Si
Comunicación	.410	55	.000	Si
Condiciones	.417	55	.000	Si

Corrección de significación de Lilliefors

Una vez realizada la prueba de Homogeneidad lo resultados nos demostraron que no poseen homogeneidad, véase tabla 21.

Tabla 21.

Prueba de homogeneidad de varianzas para género

Dimensiones	Estadístico de Levene	df1	df2	Sig.	Posee homogeneidad
Autorrealización	.309	1	53	.581	No
Involucramiento	3.551	1	53	.065	No
Supervisión	5.847	1	53	.019	Si
Comunicación	.383	1	53	.539	No

Condiciones	.163	1	53	.688	No
-------------	------	---	----	------	----

Con estos resultados llegamos a la conclusión de que si existe normalidad pero que no se presenta homogeneidad por lo que se seleccionó la prueba no paramétrica, la cual para variables dicotómicas como es el caso del género, se eligió la prueba de U. de Mann-Whitney, de la cual se presentan los resultados en la tabla 22.

A partir de los valores de significancia obtenidos por cada dimensión:

- a) Autorrealización: .832
- b) Involucramiento laboral: .582
- c) Supervisión: .481
- d) Comunicación: .430
- e) Condiciones Laborales: .899

Es posible afirmar que se rechaza la H0 por lo tanto se elige la H1 la cual afirma que si existen diferencias en la percepción del Clima Laboral entre colaboradores de diferente género en la UGEL Jauja.

Tabla 22.

Estadísticos de pruebas para contrastación de hipótesis

	Autorrealización	Involucramiento	Supervisión	Comunicación	Condiciones
U de Mann-Whitney	364.500	344.500	335.500	330.500	369.500
W de Wilcoxon	715.500	779.500	770.500	765.500	804.500
Z	-.212	-.551	-.704	-.789	-.127
Sig. asintótica (bilateral)	.832	.582	.481	.430	.899
resultado > 0.05	Se rechaza H0	Se rechaza H0	Se rechaza H0	Se rechaza H0	Se rechaza H0

a. Variable de agrupación: Sexo del entrevistado

Por otro lado en el Apéndice E se muestran las tablas que reflejan los resultados de las diferencias de percepción del clima laboral según el género de los colaboradores.

La figura 9 pone en evidencia gráfica los resultados obtenidos en esta tabla a partir de las diferencias de sus medias.

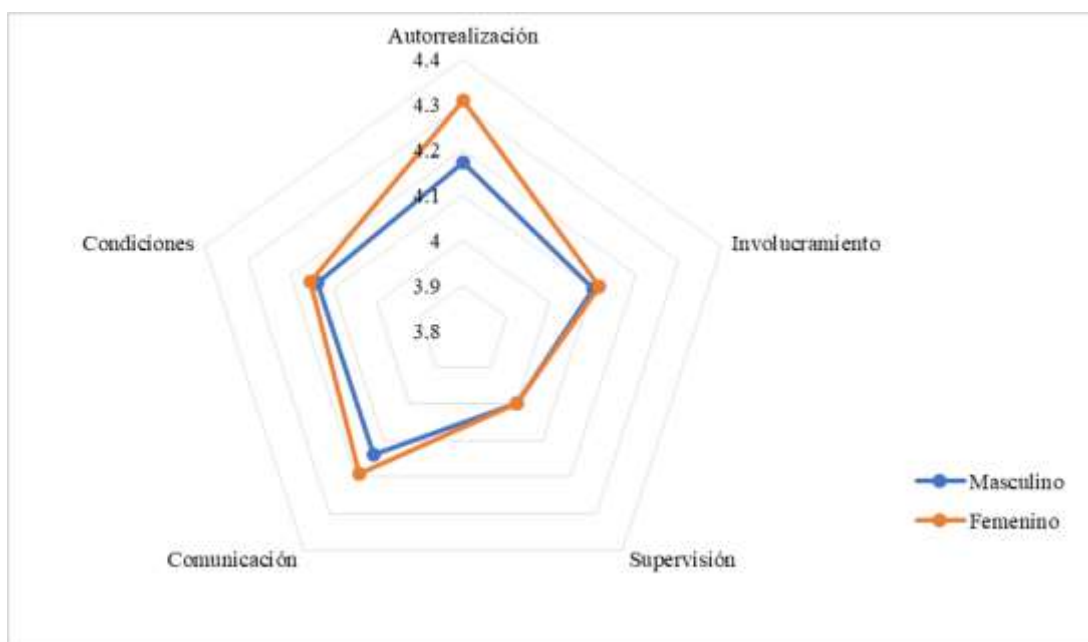


Figura 9. Diferencias de percepción según el Género de los colaboradores.

5.3.1.2. Contrastación y comprobación de la hipótesis específica nula2 (H0e 2)

- H0: No existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores de diferentes edades en la UGEL Jauja.
- H1: Existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores de diferentes edades en la UGEL Jauja.

Para la prueba de normalidad de acuerdo a los resultados reflejados en la tabla 23 se determinó que el más adecuado fue el test Kolmogorov-Smirnov en la que se demostró que si posee normalidad.

Tabla 23.

Pruebas de normalidad para edad

Dimensiones	Estadístico	Gl	Sig.	Posee normalidad
Autorrealización	.324	55	.000	Si
Involucramiento	.314	55	.000	Si
Supervisión	.355	55	.000	Si

Comunicación	.410	55	.000	Si
Condiciones	.417	55	.000	Si

a. Corrección de significación de Lilliefors

Una vez realizada la prueba de Homogeneidad lo resultados nos demostraron que no poseen homogeneidad, véase tabla 24.

Tabla 24.

Prueba de homogeneidad de varianzas para edad

Dimensiones	Estadístico de Levene	df1	df2	Sig.	Posee homogeneidad
Autorrealización	1.044	7	46	.414	No
Involucramiento	2.157	7	46	.056	No
Supervisión	.438	7	46	.873	No
Comunicación	1.000	7	46	.444	No
Condiciones	.313	7	46	.944	No

Con estos resultados llegamos a la conclusión de que si existe normalidad pero que no se presenta homogeneidad por lo que se seleccionó la prueba no paramétrica, la cual para variables polinómicas como es el caso del rango de edades, se eligió la prueba H. de Kruskal Wallis, de la cual se presentan los resultados en la tabla 25.

A partir de los valores de significancia obtenidos por cada dimensión:

- a) Autorrealización: .807
- b) Involucramiento laboral: .797
- c) Supervisión: .435
- d) Comunicación: .690
- e) Condiciones Laborales: .238

Es posible afirmar que se rechaza la H0 por lo tanto se elige la H1 la cual afirma que si existen diferencias en la percepción del Clima Laboral entre colaboradores de diferentes edades en la UGEL Jauja.

Tabla 25.

Estadísticos de prueba a, b para contrastación de hipótesis

	Autorrealización	Involucramiento	Supervisión	Comunicación	Condiciones
Chi-cuadrado	4.520	4.620	7.982	5.616	10.402
Gl	8	8	8	8	8
Sig. asintótica	.807	.797	.435	.690	.238
Resultado > 0.05	Se rechaza H0	Se rechaza H0	Se rechaza H0	Se rechaza H0	Se rechaza H0

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Edad de la personas en rango

Para reforzar más esta hipótesis véase en el apéndice E, la tabla de diferencias de percepción de clima laboral según la edad de los colaboradores. La figura 10 pone en evidencia gráfica los resultados obtenidos en esta tabla a partir de las diferencias de sus medias.

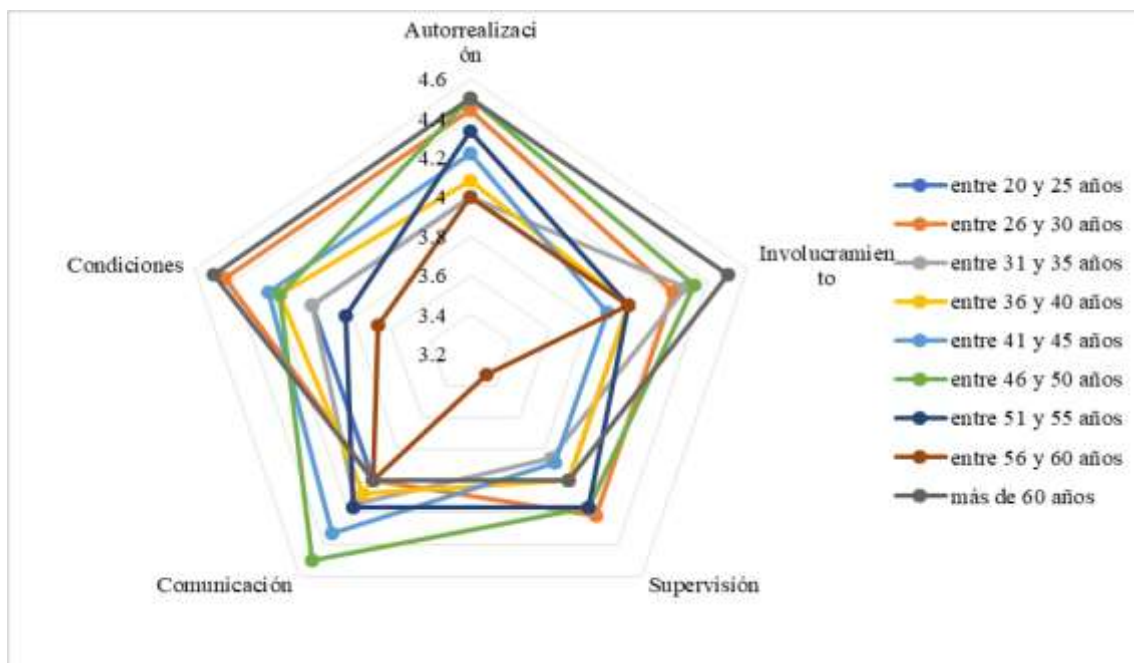


Figura 10. Diferencias de percepción según la Edad de los colaboradores.

5.3.1.3. Contrastación y comprobación de la hipótesis específica nula3 (H0e 3)

H0: No existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores de diferentes áreas de trabajo en la UGEL Jauja.

- *H1: Existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores de diferentes áreas de trabajo en la UGEL Jauja.*

Para la prueba de normalidad de acuerdo a los resultados reflejados en la tabla 26 se determinó que el más adecuado fue el test Kolmogorov-Smirnov en la que se demostró que si posee normalidad.

Tabla 26.

Pruebas de normalidad para Área de trabajo

Dimensiones	Estadístico	Gl	Sig.	Posee normalidad
Autorrealización	.324	55	.000	Si
Involucramiento	.314	55	.000	Si
Supervisión	.355	55	.000	Si
Comunicación	.410	55	.000	Si
Condiciones	.417	55	.000	Si

a. Corrección de significación de Lilliefors

Una vez realizada la prueba de Homogeneidad lo resultados nos demostraron que no poseen homogeneidad, véase tabla 27

Tabla 27.

Prueba de homogeneidad de varianzas

Dimensiones	Estadístico de Levene	df1	df2	Sig.	Posee homogeneidad
Autorrealización	1.140	3	51	.342	No
Involucramiento	1.074	3	51	.368	No
Supervisión	.589	3	51	.625	No
Comunicación	1.134	3	51	.344	No
Condiciones	.161	3	51	.922	No

Con estos resultados llegamos a la conclusión de que si existe normalidad pero que no se presenta homogeneidad por lo que se seleccionó la prueba no paramétrica, la cual para variables polinómicas como es el caso de diferentes áreas de trabajo, se eligió la prueba H. de Kruskal Wallis, de la cual se presentan los resultados en la tabla 28.

A partir de los valores de significancia obtenidos por cada dimensión:

- a) Autorrealización: .584
- b) Involucramiento laboral: .707
- c) Supervisión: .609
- d) Comunicación: .614
- e) Condiciones Laborales: .494

Es posible afirmar que se rechaza la H0 por lo tanto se elige la H1 la cual afirma que si existen diferencias en la percepción del Clima Laboral entre colaboradores de diferentes áreas de trabajo en la UGEL Jauja.

Tabla 28.

Estadísticos de prueba a, b para contrastación de hipótesis

	Autorrealización	Involucramiento	Supervisión	Comunicación	Condiciones
Chi-cuadrado	1.945	1.393	1.828	1.805	2.399
G1	3	3	3	3	3
Sig. asintótica	.584	.707	.609	.614	.494
Resultado > 0.05	se rechaza H0	se rechaza H0	H0	se rechaza H0	se rechaza H0

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Área de trabajo

Para reforzar más esta hipótesis véase en el apéndice E, la tabla de diferencias de percepción de clima laboral según el área de trabajo de cada uno de los colaboradores. La figura 11 pone en evidencia gráfica los resultados obtenidos en esta tabla a partir de las diferencias de sus medias

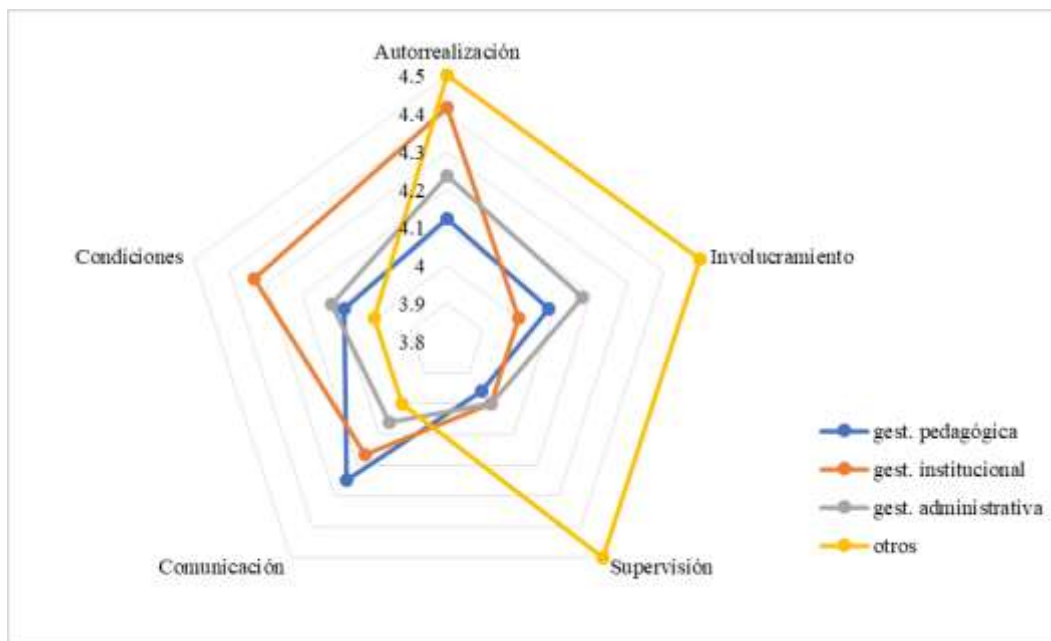


Figura 11. Diferencias de percepción según el Área de Trabajo de los colaboradores.

5.3.1.4. Contrastación y comprobación de la hipótesis específica nula4 (H0e 4)

- H0: No existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores con diferente tipo de contratación en la UGEL Jauja.
- H1: Existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores con diferente tipo de contratación en la UGEL Jauja.

Para la prueba de normalidad de acuerdo a los resultados reflejados en la tabla 29 se determinó que el más adecuado fue el test Kolmogorov-Smirnov en la que se demostró que si posee normalidad.

Tabla 29.

Pruebas de normalidad para Tipo de contrato

Dimensiones	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Posee normalidad
Autorrealización	.324	55	.000	.761	Si
Involucramiento	.314	55	.000	.778	Si
Supervisión	.355	55	.000	.718	Si
Comunicación	.410	55	.000	.670	Si
Condiciones	.417	55	.000	.656	Si

a. Corrección de significación de Lilliefors

Una vez realizada la prueba de Homogeneidad los resultados nos demostraron que no poseen homogeneidad, véase tabla 30

Tabla 30.

Prueba de homogeneidad de varianzas para Tipo de contrato

Dimensiones	Estadístico de Levene	df1	df2	Sig.	Posee homogeneidad
Autorrealización	1.566	2	52	.218	No
Involucramiento	2.112	2	52	.131	No
Supervisión	.005	2	52	.995	No
Comunicación	.124	2	52	.884	No
Condiciones	.046	2	52	.955	No

Con estos resultados llegamos a la conclusión de que si existe normalidad pero que no se presenta homogeneidad por lo que se seleccionó la prueba no paramétrica, la cual para variables polinómicas como es el caso de tipos de contrato, se eligió la prueba H. de Kruskal Wallis, de la cual se presentan los resultados en la tabla 31.

A partir de los valores de significancia obtenidos por cada dimensión:

- a) Autorrealización: .592
- b) Involucramiento laboral: .460
- c) Supervisión: .851
- d) Comunicación: .173
- e) Condiciones Laborales: .519

Es posible afirmar que se rechaza la H0 por lo tanto se elige la H1 la cual afirma que si existen diferencias en la percepción del Clima Laboral entre colaboradores de diferentes tipos de contrato en la UGEL Jauja.

Tabla 31.

Estadísticos de prueba a, b

	Autorrealización	Involucramiento	Supervisión	Comunicación	Condiciones
Chi-cuadrado	1.048	1.554	.322	3.507	1.311
Gl	2	2	2	2	2
Sig. asintótica	.592	.460	.851	.173	.519
Resultado			se rechaza	se rechaza	
> 0.05	se rechaza H0	se rechaza H0	H0	H0	se rechaza H0

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Tipo de contrato

Para reforzar más esta hipótesis véase en el apéndice E, la tabla de diferencias de percepción de clima laboral según el tipo de contrato que posee cada colaborador. La figura 12 pone en evidencia gráfica los resultados obtenidos en esta tabla a partir de las diferencias de sus medias.

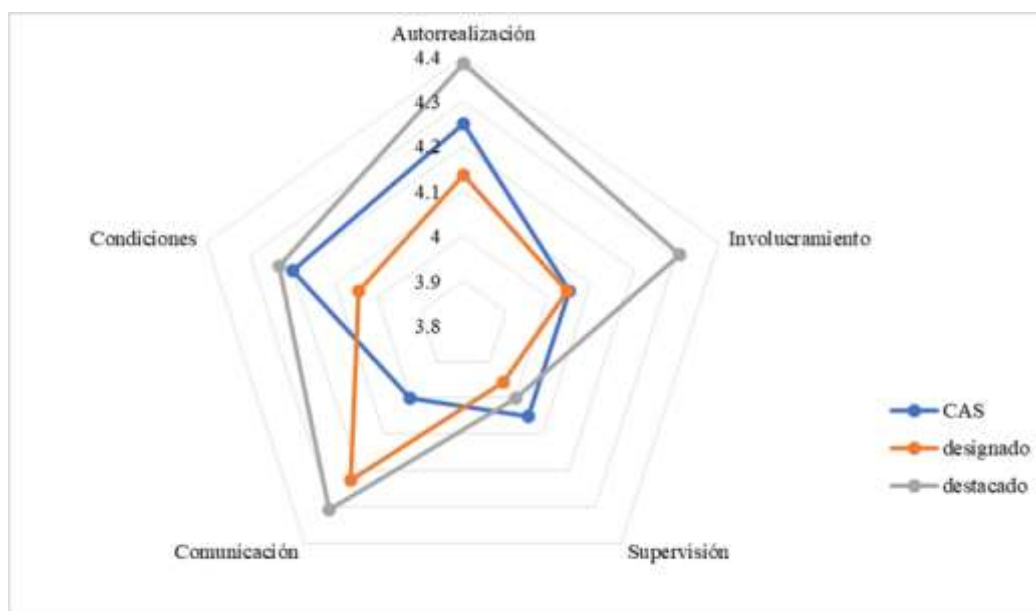


Figura 12. Diferencias de percepción según el Tipo de Contrato de los colaboradores.

5.3.1.5. *Contrastación y comprobación de la hipótesis específica nula5 (H0e 5)*

- H0: No existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores con diferentes cargos en la UGEL Jauja.
- H1: Existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores con diferentes cargos en la UGEL Jauja.

Para la prueba de normalidad de acuerdo a los resultados reflejados en la tabla 32 se determinó que el más adecuado fue el test Kolmogorov-Smirnov en la que se demostró que si posee normalidad.

Tabla 32.

Pruebas de normalidad para Cargo que desempeña

Dimensiones	Estadístico	Gl	Sig.	Posee normalidad
Autorrealización	.324	55	.000	Si
Involucramiento	.314	55	.000	Si
Supervisión	.355	55	.000	Si
Comunicación	.410	55	.000	Si
Condiciones	.417	55	.000	Si

Una vez realizada la prueba de Homogeneidad lo resultados nos demostraron que no poseen homogeneidad, véase tabla 33

Tabla 33.

Prueba de homogeneidad de varianzas Cargo que desempeña

Dimensiones	Estadístico de Levene	df1	df2	Sig.	Posee homogeneidad
Autorrealización	.468	5	49	.798	No
Involucramiento	.571	5	49	.722	No
Supervisión	.897	5	49	.491	No
Comunicación	.988	5	49	.435	No
Condiciones	.326	5	49	.895	No

Con estos resultados llegamos a la conclusión de que si existe normalidad pero que no se presenta homogeneidad por lo que se seleccionó la prueba no paramétrica, la cual para variables polinómicas como es el caso de diferentes cargos, se eligió la prueba H. de Kruskal Wallis, de la cual se presentan los resultados en la tabla 34.

A partir de los valores de significancia obtenidos por cada dimensión:

- a) Autorrealización: .879
- b) Involucramiento laboral: .692
- c) Supervisión: .780
- d) Comunicación: .780
- e) Condiciones Laborales: .526

Es posible afirmar que se rechaza la H_0 por lo tanto se elige la H_1 la cual afirma que si existen diferencias en la percepción del Clima Laboral entre colaboradores de diferentes cargos en la UGEL Jauja.

Tabla 34.

Estadísticos de prueba a,b

	Autorrealización	Involucramiento	Supervisión	Comunicación	Condiciones
Chi-cuadrado	1.780	3.053	2.475	2.479	4.164
Gl	5	5	5	5	5
Sig. asintótica	.879	.692	.780	.780	.526
Resultado >					
0.05	se rechaza H_0	se rechaza H_0	se rechaza H_0	se rechaza H_0	se rechaza H_0

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Cargo que desempeña

Para reforzar más esta hipótesis véase en el apéndice E, la tabla de diferencias de percepción de clima laboral según el cargo que desempeña cada colaborador. La figura 13 pone en evidencia gráfica los resultados obtenidos en esta tabla a partir de las diferencias de sus medias.

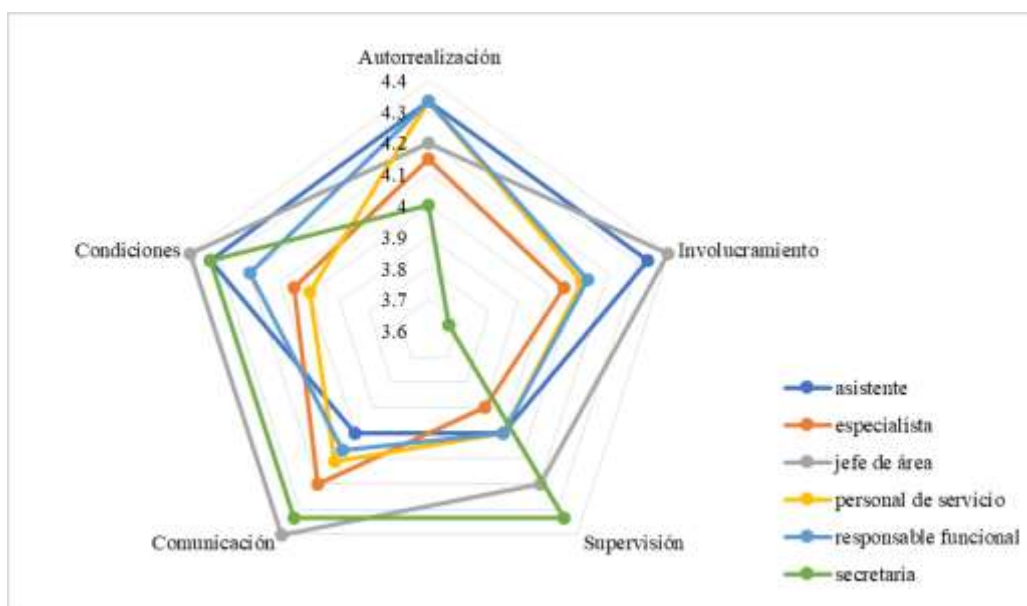


Figura 13. Diferencias de percepción según el Cargo de los colaboradores.

5.3.1.6. Contrastación y comprobación de la hipótesis específica nula6 (H0e 6)

- H0: No existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores con diferentes profesiones en la UGEL Jauja.
- H1: Existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores con diferentes profesiones en la UGEL Jauja.

Para la prueba de normalidad de acuerdo a los resultados reflejados en la tabla 35 se determinó que el más adecuado fue el test Kolmogorov-Smirnov en la que se demostró que si posee normalidad.

Tabla 35.

Pruebas de normalidad para Profesión obtenida

Dimensiones	Estadístico	Gl	Sig.	Posee normalidad
Autorrealización	.324	55	.000	Si
Involucramiento	.314	55	.000	Si
Supervisión	.355	55	.000	Si
Comunicación	.410	55	.000	Si

Condiciones	.417	55	.000	Si
-------------	------	----	------	----

Una vez realizada la prueba de Homogeneidad los resultados nos demostraron que no poseen homogeneidad, véase tabla 36

Tabla 36.

Prueba de homogeneidad de varianzas para Profesión obtenida

Dimensiones	Estadístico de Levene	df1	df2	Sig.	Posee homogeneidad
Autorrealización	3.072	7	47	.010	Si
Involucramiento	1.680	7	47	.137	No
Supervisión	1.729	7	47	.125	No
Comunicación	.717	7	47	.658	No
Condiciones	1.122	7	47	.365	No

Con estos resultados llegamos a la conclusión de que si existe normalidad pero que no se presenta homogeneidad por lo que se seleccionó la prueba no paramétrica, la cual para variables polinómicas como es el caso de diferentes profesiones, se eligió la prueba H. de Kruskal Wallis, de la cual se presentan los resultados en la tabla 37.

A partir de los valores de significancia obtenidos por cada dimensión:

- a) Autorrealización: .008
- b) Involucramiento laboral: .280
- c) Supervisión: .799
- d) Comunicación: .339
- e) Condiciones Laborales: .321

Es posible afirmar que se rechaza la H0 por lo tanto se elige la H1 la cual afirma que si existen diferencias en la percepción del Clima Laboral entre colaboradores de diferentes profesiones en la UGEL Jauja.

Tabla 37.

Estadísticos de prueba a, b

	Autorrealización	Involucramiento	Supervisión	Comunicación	Condiciones
Chi-cuadrado	19.143	8.632	3.832	7.931	8.128
Gl	7	7	7	7	7
Sig. asintótica	.008	.280	.799	.339	.321
Resultado > 0.05	no Se rechaza H0	se rechaza H0	se rechaza H0	se rechaza H0	se rechaza H0

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Profesión obtenida

5.3.2. Contrastación de la hipótesis general:

Para este punto se realizaron las comprobaciones estadísticas de cada dimensión lo que concluyo en los resultados presentados en la tabla 38.

Tabla 38.

Contrastación de la Hipótesis General

Variables	Dimensiones					Resultados
	Autorrealización	Involucramiento	Supervisión	Comunicación	Condiciones	
	Laboral			Laborales		
Genero	Se rechaza H0	Se rechaza H0	Se rechaza H0	Se rechaza H0	Se rechaza H0	Se rechaza H0
Edad	Se rechaza H0	Se rechaza H0	Se rechaza H0	Se rechaza H0	Se rechaza H0	Se rechaza H0
Área de trabajo	Se rechaza H0	Se rechaza H0	Se rechaza H0	Se rechaza H0	Se rechaza H0	Se rechaza H0
Tipo de contrato	Se rechaza H0	Se rechaza H0	Se rechaza H0	Se rechaza H0	Se rechaza H0	Se rechaza H0
Profesión	No se rechaza H0	Se rechaza H0	Se rechaza H0	Se rechaza H0	Se rechaza H0	Se rechaza H0
Cargo	Se rechaza H0	Se rechaza H0	Se rechaza H0	Se rechaza H0	Se rechaza H0	Se rechaza H0

H0G: Se rechaza la hipótesis nula ya que los resultados estadísticos reflejan que si existen diferencias en la percepción del clima laboral entre los colaboradores de la UGEL Jauja de acuerdo a su género, edad, área de trabajo, tipo de contrato, cargo y profesión

Para reforzar más esta hipótesis véase en el apéndice E, la tabla de diferencias de percepción de clima laboral según la profesión que tiene cada colaborador. La figura 14 pone en evidencia gráfica los resultados obtenidos en esta tabla a partir de las diferencias de sus medias.

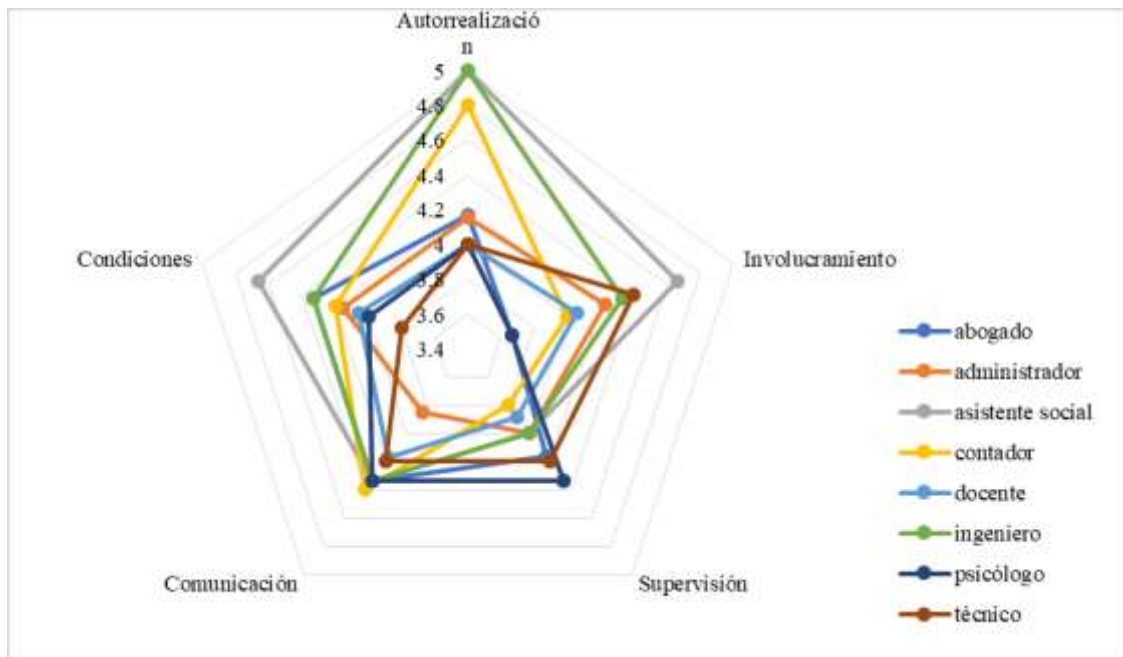


Figura 14. Diferencias de percepción según la Profesión de los colaboradores.

Capítulo VI: Discusión

6.1. Discusión de resultados

Gamboa (2014) en su estudio a la empresa Bombonería di Perugia reveló que la mayoría de sus empleados tienen una perspectiva desfavorable acerca del clima laboral, debido a que el área de recursos humanos no ha tomado las medidas necesarias para lograr mejorar el clima laboral a pesar que la empresa tiene varios años en el mercado.

Según el resultado de esta empresa sus puntos más débiles en cuanto a clima laboral fue que sus trabajadores no se sentían motivados a realizar un buen trabajo ya que no estaban a gusto con el sueldo que recibían de acuerdo a sus horas trabajadas además que sus horarios eran inestables.

Lo que el autor pudo demostrar con este estudio es que un mal clima laboral si influye en el desenvolvimiento de sus trabajadores, en este caso de manera negativa.

Bravo y Cardenas (2005) presentaron una investigación realizada a una empresa de Asesoría en la ciudad de Caracas, los resultados reflejaron que en promedio los trabajadores se encuentran en desacuerdo con el clima laboral presente en la empresa.

En este caso la dimensión a reforzar es la de autorrealización, ya que sus trabajadores no perciben que puedan tener mejores oportunidades en la organización de la que ya poseen.

Aguilar (2019) en la investigación realizada a la UGEL 03 de Lima arrojó como resultado que los trabajadores tienen una perspectiva favorable respecto al clima laboral lo que concluye en un buen desempeño de sus labores.

Por lo cual se les recomendó seguir reforzando el bienestar de sus empleados a fin de mantener el mismo nivel de eficacia y de un buen clima laboral.

En esta investigación se obtuvo como resultado que si existen diferencia en la percepción del clima laboral entre los colaboradores de la UGEL Jauja, pero a pesar de estas diferencias el promedio de calificación va de medio a muy favorable lo que nos muestra que actualmente su clima laboral no está mal pero si debe tener mejoras a fin de que las condiciones de sus trabajadores sean excelentes y por consiguiente también su desempeño, de acuerdo a los resultados expuestos en investigaciones anteriores .

Conclusiones

La investigación en curso utilizó el Clima Organizacional como variable de estudio compuesta por cinco dimensiones; en esta sección, al estructurar las conclusiones se toma en cuenta un proceso inductivo, es decir, se utilizan los resultados de las dimensiones con las que se estructura finalmente la conclusión a nivel de variable.

1. En el presente estudio el objetivo general fue, determinar la existencia de diferencias en la percepción del clima laboral entre los colaboradores de la UGEL Jauja, después de contrastar la hipótesis y con suficiente evidencia se demostró al 95% de confianza que si existen diferencias debido al sexo de las personas, resaltando a las mujeres como las más perceptibles de las pequeñas diferencias que se visualizan en su entorno; se pudo evidenciar que el clima laboral se halla en un nivel favorable con un promedio del 67.26 %; resultado que demuestra la aceptación del clima laboral esperado por la organización. Las dimensiones (a) condiciones con 74.5 % y (b) comunicación con 72.7% son las más valoradas, es decir las retribuciones materiales que perciben los colaboradores genera un ambiente apto y adecuado para la ejecución de trabajos específicos, así también los canales de comunicación, tanto verticales como horizontales se produce de forma fluida, generando confianza entre las diferentes áreas.

2. En cuanto al primer objetivo específico, se buscó determinar la existencia de diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores de diferentes géneros en la UGEL Jauja, de acuerdo con la valuación realizada y luego de contrastar los resultados se estableció que las diferencias en la percepción de las dimensiones de clima laboral entre varones y mujeres son existentes. Las dimensiones de coincidencia son (a) involucramiento, y (b) supervisión; es decir, la identificación con los valores organizacionales, el compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización,

así como, el rol que cumplen los superiores en la supervisión de la actividad laboral manteniendo buenas relaciones y apoyo al que hacer de la institución son las razones que definen un clima laboral favorable. Las dimensiones: (a) autorrealización, (b) condiciones, y (c) comunicación, al ser percibidas con prioridad por las mujeres hace que las colaboradoras valoren de manera diferente el clima laboral aun cuando lo califican como favorable.

3. En función al segundo objetivo que es determinar la existencia de diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores de diferentes edades en la UGEL Jauja, según el cuestionario realizado se concluyó que los colaboradores manifiestan tener una edad de un rango de 20 años a 60 años a más; según los resultados, se pudo evidenciar la diversidad de percepción que existe en cuanto al clima laboral en las diferentes edades; resaltando la apreciación de las dimensiones: (a) autorrealización con 58.18% y (b) comunicación con 72.72% las más apreciadas entre las edades de 41 años a 55 años, lo cual denota de parte de este sector un mayor compromiso, mientras que la percepción inferior reside en los colaboradores de 20 años a 40 años, lo que significa que este grupo de trabajadores puede repercutir de forma negativa en las dimensiones de la variable, al no experimentar un clima laboral favorable.

4. En relación al tercer objetivo, determinar la existencia de diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores de diferentes áreas de trabajo, en la UGEL Jauja; en lo que refiere a las dimensiones (a) autorrealización con un 58.18%, (b) involucramiento con un 60% y (c) supervisión con un 70.90% la apreciación de los colaboradores de parte de otras áreas (espacios con mínimo personal y sin desempeño directo con la institución) los ubican en una categoría favorable, lo cual expresa que en la organización existe oportunidad de progreso profesional, compromiso por obtener un beneficio mutuo y buenas relaciones con sus superiores. Es relevante mencionar que los

resultados de involucramiento y supervisión crean una percepción de trabajo en equipo, lo cual influye de manera positiva en el clima laboral de la organización.

5. Por otra parte, en el cuarto objetivo, que es determinar la existencia de diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores con diferente tipo de contratación en la UGEL Jauja; se puede observar que el personal destacado a diferencia de los designados y CAS encuentra favorable a las dimensiones (a) autorrealización, (b) involucramiento y (c) comunicación, lo cual significa que para alcanzar el máximo compromiso de los colaboradores en este sector es necesario poner mayor interés en las dimensiones de supervisión y condición. Por otro lado, otros grupos de contratados (designados y CAS) coinciden con la insatisfacción en la dimensión de involucramiento, demostrando falta de compromiso, esto debido a la falta de fortalecimiento en algunos beneficios ya sea en la parte remunerativa y/o algunos beneficios sociales. Cabe resaltar que estas deficiencias pueden ser causantes de conflictos laborales, insatisfacción colectiva, desmotivación y negativas hacia la ejecución de sus trabajos específicos.

6. En caso del quinto objetivo específico, determinar la existencia de diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores con diferentes cargos en la UGEL Jauja, según los resultados obtenidos, se puede observar que de parte de las áreas de jefatura predomina con mayor potenciación las dimensiones de (a) involucramiento, (b) comunicación y (c) condiciones, es decir que es visiblemente notable que en esta organización que existe diferencias de percepción según los cargos. Sin embargo, cabe señalar que los resultados de parte de los otros cargos muestran disconformidad dentro de su entorno laboral lo cual es expresado en diferentes acciones, por lo que puede ser transmitida a sus compañeros y fomentar un ambiente desagradable. De continuar con esta disconformidad se tendrá una organización desordenada, estática y poco

innovadora en donde cada trabajador ofrecerá el mínimo de esfuerzo llevando a que los resultados no fortalecerán los procesos organizacionales.

7. En lo relacionado al último objetivo específico, determinar la existencia de diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores con diferentes profesiones en la UGEL Jauja, se puede decir que con la encuesta realizada y los resultados obtenidos, se logra determinar que existe diferencias de percepción entre las diferentes profesiones logradas por los colaboradores; tomando (a) autorrealización, (b) involucramiento, (c) comunicación y (d) condiciones como favorable para la carrera de asistente social por lo que se puede destacar la excelencia que existe a la hora de desarrollar estas dimensiones en esta profesión. En general, esta organización cuenta con colaboradores satisfechos con su trabajo; y a pesar de los resultados cabe resaltar que siendo el trabajo parte de sus vidas diarias, ya que la mayor parte del día permanecen dentro de una empresa, es relevante el nivel de clima laboral para el desarrollo y logro de los propósitos individuales y empresariales. Por ello, y con la finalidad de llegar a una aceptación del 100%, las organizaciones deben concentrarse en el mejoramiento constante de la satisfacción personal y por ende organizacional, con la finalidad de lograr un clima propicio y alcanzar objetivos mutuos.

8. Finalmente, con el transcurrir del tiempo y teniendo como meta principal establecer la relación que existe entre satisfacción y rendimiento; la satisfacción laboral a pasado a ser una variable muy valiosa, por lo que el estudio de esta conducta dentro de la organización es constante, Por esta razón es lógico ver que los estudios destinados a conocer y medir el nivel de satisfacción experimentado por los colaboradores en las organizaciones, son innumerables, en el que podemos mencionar los trabajos realizados de los ya conocidos Taylor (1911) y Mayo (1933); con el objetivo primordial de

incrementar la productividad de los colaboradores. Así mismo,. medir la satisfacción laboral y hacer un seguimiento constante permite revelar problemas a tiempo, previniendo así posibles problemas que afecten gravemente a la organización; por lo que en la actualidad podemos decir que las organizaciones que aspiran a que su rendimiento laboral logre la cumbre de la competitividad, tienen que valorar mas esta variable. En los últimos años se ha visto que las organizaciones han hecho esfuerzos en RRHH y mediante el feedback sumado a las herramientas que hoy en día existen, gracias a los avances de la tecnología, se puede realizar la tarea de dar a conocer sobre la experiencia laboral que tienen los colaboradores frente a la organización, de una forma muy amena, sencilla, útil y eficaz, a fin de potenciar la satisfacción del colaborador.

Recomendaciones

A partir de los resultados expuestos acerca del clima laboral, se propone las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda la organización UGEL Jauja, buscar calidad de vida en el trabajo, el personal debería sentir satisfacción en todos los ámbitos (autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones) y reconocimiento de parte de ésta; mostrando que sus logros y propuestas son fundamentales para la institución. Muy a pesar de que los resultados con respecto al clima laboral en la UGEL de Jauja fueron favorables, es prudente mencionar lo importante de apostar por el talento humano y que cualquier estímulo que se proporcione, será valorado y repercutirá en la mejora del clima laboral y por ende en la producción organizacional, por lo que es de vital importancia aplicar anualmente cuestionarios que determinen el grado de satisfacción laboral para precisar estrategias de mejora.

2. Se recomienda área de RRHH, organizar trabajos en equipo que fomenten la participación de ambos géneros y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, independientemente de la jerarquía o puesto que ocupa dentro de la institución, estableciendo filosofías de misión, visión y valores de la institución, promoviendo el compartimiento de conocimientos, experiencias y compañerismo, de manera también que se pueda determinar los aspectos satisfactorios e insatisfactorios. Para incrementar el compromiso de los colaboradores en el desarrollo eficaz y eficiente de sus actividades, se sugiere realizar programas de capacitación y motivación.

3. Se recomienda al área de RRHH responsable del personal de esta organización, fortalecer el involucramiento del personal, estableciendo programas de orientación e inclusión laboral dando lugar de forma igualitaria y sin ningún trato parcial al delegar funciones y responsabilidades esto generará en el colaborador

confianza y una mejora en la tarea que desempeña, así también, facilitará un óptimo lugar de trabajo. Con la finalidad de impulsar a los trabajadores en su identificación con la organización es necesario establecer promociones por resultados y ascensos internos, ya que esto está relacionado con el deseo de superación e involucra a una expectativa jerárquica dentro de la organización.

4. Del mismo modo, se recomienda a la directora encargada de esta organización, hacer partícipe a los colaboradores activa y creativamente en talleres de comunicación asertiva, así como también realizar reuniones mensuales o semestrales con el objetivo de exponer avances, metas y tener un intercambio de opinión abierta entre las áreas y niveles de la institución destacando y premiando públicamente las mejores ideas; identificar buenos elementos a los que estratégicamente y basadas en méritos profesionales se les pueda otorgar responsabilidades.

5. Con el fin de contar con personal altamente calificado y mejorar el desarrollo de sus competencias, el área responsable (RRHH) del personal contratado, debe tener en cuenta que es imprescindible permitir y facilitar al personal de superación académica en donde se tenga horarios flexibles, plantear posibles vías de desarrollo profesional. Aun a pesar de obtener una valoración favorable con un mayor porcentaje en la dimensión condiciones, es recomendable analizar algunos aspectos, así como: la modalidad de contratos toda vez que existe diferencias en cuanto a los beneficios (especialmente en la modalidad CAS) en lo que la organización no tiene compromiso directo con ellos, los estados remunerativos, comprobando que esté acorde al trabajo realizado, así como también reconocimiento de horas extras con recompensas o gratificaciones.

6. Finalmente es importante que el área de recursos humanos efectúe futuras investigaciones relacionadas al mejoramiento del clima laboral, realizando evaluaciones anuales de forma presencial y semipresencial, con técnicas cualitativas y un software

especializado que garantice el anonimato de la entrevista, esto con el fin de efectuar un análisis comparativo y detectar que tipo de motivación requiere su personal. Además, centrarse con más atención en el capital humano, protegiendo su integridad física y mental ya que de ello depende el éxito de la organización. Actualmente estos cambios son cruciales en la organización, ya que permitirá alcanzar mayor nivel de satisfacción en los colaboradores y en consecuencia resultados positivos que conllevará al logro de los objetivos establecidos por la institución.

Referencias

- Aldana Chávez, B. R. (2019). *Liderazgo y Clima Laboral en la empresa "Cleaning Corp."*
- Andina. (2020). *El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para desempeño | Noticias | Agencia Peruana de Noticias Andina*. Andina, Agencia Peruana de Noticias. <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno-722604.aspx>
- Andina 2018, (Agencia Peruana de Noticias). (2018). Clima laboral afecta en un 20% la productividad de empresas _ Noticias _ Agencia Peruana de Noticias Andina. In *ANDINA/Difusión*.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación* (tercera ed). Pearson Education.
- Boada, I. E. (2017). *Liderazgo y Clima Laboral en CLINMEYD S.A. Northospital*.
- BRAVO, M., & CARDENAS, D. (2005). Relación entre El Clima Organizacional y El Compromiso que poseen los trabajadores. In *UCAB*. <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN7770.pdf>
- Brunet L. (2004). clima de trabajo en las organizaciones parte 2.pdf. In *Edit.Trillas*. <https://corganizacional1.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>
- Bustamanarúa, Grandón-Avenidaño, Madete-Ubilla, M. A., & Del Carmen Lapo-Maza, M. L. (2016). Creación de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad, Chile. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 15(30), 126–141. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgygs15-30.ccco>
- Castro Sánchez, M. K. (2019). *Análisis del clima laboral y su relación con la productividad del personal administrativo de un hospital del sector público de la ciudad de Guayaquil* Mariuxi Katherine Castro Sánchez Previo a la obtención del

Grado Académico de Magíster en Administración.

- Chiavenato, I. (2015). Comportamiento Organizacional. In *Segunda edición*.
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizaciona_La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf
- ConexiónExan. (2019). *Clima laboral: ¿qué impacto tiene en las empresas?*
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/clima-laboral-que-impacto-tiene-en-las-empresas/>
- Diana Elizabeth Uria Calderón. (2011). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE ANDELAS CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO .*
- Diario Correo - 2017. (2017, August 20). Conoce las huelgas históricas que paralizaron el país Perú _ NOTICIAS CORREO PERÚ. *Diario Correo*.
<https://diariocorreo.pe/peru/conoce-las-huelgas-historicas-que-paralizaron-el-pais-768697/?ref=dcr>
- Gamboa-león, L. (2014). Clima laboral de la empresa Bombonería Di Perugia. *Revista de Ciencias Empresariales de La Universidad de San Martín de Porres*, 5(1), 3–13.
- George H. Litwin, R. A. S. J. (1968). *Motivation and Organizational Climate* (Harvard University (ed.)). Harvard University.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (S. A. D. C. V. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES (ed.); McGRAW-HIL).
- Loaiza, R. D. A., Ríos, C. E., Moreno, C. L. E., Cárdenas, W. B., & Moreno, M. A. (2017). CLIMA ORGANIZACIONAL EN UN HOSPITAL PÚBLICO DE QUINDÍO COLOMBIA. *Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional*, 25(3),

461–467. <https://doi.org/10.4322/2526-8910.ctoao0989>

Luza Castillo, F. (2017). El clima laboral, la satisfacción laboral y la calidad educativa de instituciones educativas de Lima. *Universidad César Vallejo*.

Maribel Rossi Aguilar Villagaray. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 03. In *Universidad César Vallejo*.

Mejía-Chavarría, A. I. (2019). Revisión de la literatura de clima organizacional, estado del arte. *Tecnociencia*, *XII*(3), 170–181. http://tecnociencia.uach.mx/numeros/v12n3/data/Revision_de_la_literatura_de_clima_organizacional_estado_del_arte.pdf

Murillo W. (2008). *La investigación científica*. <https://www.monografias.com/trabajos15/invest-cientifica/invest-cientifica.shtml>

Ñaupas, H. P., Mejía, E. M., Ramírez, E. N., & Paucar, A. V. (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (: Ediciones de la U (ed.); Cuarta Edi). Ediciones de la U.

OIT. (2019). La calidad del empleo interesa a todos los trabajadores. In *OIT*. http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_696157/lang--es/index.htm

Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Impulsando la Productividad Una breve reseña de la Guía para Organizaciones Empresariales*.

Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL- SPC. *Manual SPC 1 Edición*, 52.

Pedraza Melo, N. A. (2020). Organizational climate and job satisfaction of human capital: Differentiated factors in public and private organizations. *Innovar*, *30*(76), 9–24. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>

Peru, G. del. (1993). *CONSTITUCION POLITICA DEL PERU-1993 TITULO I*.

Pincha Casnanzuela Diego Rene. (2012). *Nivel de satisfacción laboral del personal de*

(COPEYO C.LTDA.) mediante la aplicación del cuestionario de clima laboral (CLA) en el periodo febrero – agosto 2019 (Issue Figura 1).

- Premiobpg. (2020). *Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública*.
<http://www.premiobpg.pe/es/>
- Presidencia de la República del Perú. (2019). *Decreto Supremo N° 005-2012-TR / Gobierno del Perú*. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/262759-013-2019-pcm>
- PUCP. (2019). *PuntoEdu Nuestra profesora Guiselle Romero entrevista a la ministra de Educación, Flor Pablo / PUCP*. Puntoedu PUCP.
<https://puntoedu.pucp.edu.pe/videos/guiselle-romero-entrevista-flor-pablo/>
- Redacción Gestión. (2019). Encuestas de clima laboral: menos de 50% de empresas aplica acciones para mejorar puntos débiles reportados | ECONOMIA | GESTIÓN. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/encuestas-de-clima-laboral-menos-de-50-de-empresas-aplica-acciones-para-mejorar-puntos-debiles-reportados-noticia/>
- Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 82, 179–200.
<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Rodríguez, L. Vi. W. (2013). ESTUDIO DIAGNOSTICO DE CLIMA LABORAL EN UNA DEPENDENCIA PUBLICA "No Title. *Universidad Autónoma De Nuevo León Division De Estudios De Posgrado De Psicología*, 1, 91.
<http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>
- Secretaría de Gestión Pública. (2021). AVANCES Y AGENDA FUTURA DOCUMENTO DE POLÍTICA. In *Secretaría de Gestión Pública: Vol. IV*.
https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2021/07/Gestion_de_Calidad.pdf

- Segura Lazo, S. S., & Vasquez Soto, P. L. (2019). *Clima Laboral Y Satisfacción Laboral En Obreros De Una Mina Subterránea - Jauja, 2019*.
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/5531/carbajal_ak.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Silvia Miro. (2016, December 29). *¿Qué importancia tiene el clima laboral?* Pime Al Dia. <https://www.pimealdia.org/es/quina-importancia-clima-laboral/>
- Tarrillo Cieza, L. J. 2019. (2019). *CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL DE LA I.E SAN PEDRO DEL AA.HH SAN PEDRO – PIURA 2017*.
- Tubán, R. (2000). *Medición del clima laboral en las organizaciones*. 1–11.
- Unidad Ejecutora UGEL-J, 2021. (2021). Unidad Ejecutora UGEL-J, 2021. In *Unidad Ejecutora UGEL-J, 2021*. <http://ugeljauja.gob.pe/wp-content/uploads/2021/03/INFORME-DE-EVALUACION-DE-IMPLEMENTACION-DEL-POI-2020.-C-FIRMAS-2-1.pdf>
- Villanueva Silvia, G., García Oliver, M. F., & Hernández Cruz, L. M. (2017). La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas. *TEPEXI Boletín Científico de La Escuela Superior Tepeji Del Río*, 4(8).
<https://doi.org/10.29057/estr.v4i8.2380>

Apéndice A

Matriz de Consistencia

Título: Clima Laboral entre el Personal de la Unidad de Gestión Educativa Local – Jauja, 2020				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Metodología
¿Existen diferencias en la percepción del clima laboral entre los colaboradores de la UGEL Jauja de acuerdo a su género, edad, área de trabajo, tipo de contrato, cargo y profesión?	Determinar si existen diferencias en la percepción del clima laboral entre los colaboradores de la UGEL Jauja de acuerdo a su género, edad, área de trabajo, tipo de contrato, cargo y profesión	Existen diferencias en la percepción del clima laboral entre los colaboradores de la UGEL Jauja de acuerdo a su género, edad, área de trabajo, tipo de contrato, cargo y profesión	V ₁ : Clima Laboral Es percepción del colaborador sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo (Palma 2004). Es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influye en la satisfacción del personal y por lo tanto en	<ul style="list-style-type: none"> • Método general: Científico (Bernal, 2010) • Método específico: Deductivo (Bernal, 2010) • Enfoque: Cuantitativo (Hernández et al., 2010)
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores de diferente género en la UGEL Jauja? • ¿Existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores de diferentes edades en la UGEL Jauja? • ¿Existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores de diferentes áreas de trabajo en la UGEL Jauja? • ¿Existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores con diferente tipo de contratación en la UGEL Jauja? • ¿Existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores con diferentes cargos en la UGEL Jauja? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar si existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores de diferente género en la UGEL Jauja • Determinar si existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores de diferentes edades en la UGEL Jauja • Determinar si existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores de diferentes áreas de trabajo en la UGEL Jauja • Determinar si existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores con diferente tipo de contratación en la UGEL Jauja • Determinar si existen diferencias en la percepción del clima 	<ul style="list-style-type: none"> • Existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores de diferente género en la UGEL Jauja. • Existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores de diferentes edades en la UGEL Jauja. • Existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores de diferentes áreas de trabajo en la UGEL Jauja. • Existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores con diferente tipo de contratación en la UGEL Jauja. • Existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores con diferentes cargos en la UGEL Jauja. 	<p>la productividad (Castillo, 2012).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo: Aplicada (Ñaupas et al., 2014) • Nivel: Descriptivo (Hernández et al., 2010) • Diseño: No experimental (Hernández et al., 2010) • Población: 60 Colaboradores • Método: Probabilística aleatoria. • Muestra: 55 colaboradores • Técnica: Encuesta escrita • Instrumento: Cuestionario • Software de recolección de datos: MS. Excel 2019 • Software de procesamiento de datos: SPSS V.22
--	---	---	---	---

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores con diferentes profesiones en la UGEL Jauja? 	<p>laboral entre colaboradores con diferentes cargos en la UGEL Jauja</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar si existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores con diferentes profesiones en la UGEL Jauja 	<ul style="list-style-type: none"> • Existen diferencias en la percepción del clima laboral entre colaboradores con diferentes profesiones en la UGEL Jauja. 		
--	--	---	--	--

Apéndice B

Instrumentos de Evaluación

Clima Laboral CL – SPL

- Autora: Sonia Palma Carrillo
- Variable de estudio: clima laboral
- Número de ítems: 50
- Forma de Aplicación: Individual / Colectivo
- Duración: 15 a 30 min.
- Significación: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica, con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.
- Factores de estudio: Realización Personal, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales. Divididos de la siguiente manera:

FACTORES	ÍTEMS
Realización Personal	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.
Involucramiento Laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.
Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.
Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.
Condiciones Laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50

Puntuación: de 1 a 5 por cada ítem, con un total de 50 puntos por factor y 250 en la escala general. Valorados de la siguiente manera:

CATEGORÍA	FACTORES	PUNTAJE TOTAL
Muy Favorable	42 - 50	210 - 250
Favorable	34 - 41	170 - 209
Medio	26 - 33	130 - 169
Desfavorable	18 - 25	90 - 129
Muy desfavorable	10 - 17	50 - 89

Escala de Clima Laboral CL – SPL:

Apellidos y nombres: _____ **Fecha:** _____

Edad: _____ **Sexo:** _____ **Ocupación:** _____

A continuación, encontrará posiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. 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) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

		Ningun o 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.					

Apéndice C

Resultados descriptivos por preguntas de cada dimensión

Autorrealización:

CL1	f°	%	% válido
Poco	1	1.818	1.818
Regular	12	21.818	21.818
Mucho	30	54.545	54.545
Todo	12	21.818	21.818
Perdidos	0	0	
Total	55	100	

CL6	f°	%	% válido
Regular	9	16.364	16.364
Mucho	32	58.182	58.182
Todo	14	25.455	25.455
Perdidos	0	0	
Total	55	100	

CL11	f°	%	% válido
Regular	10	18.182	18.182
Mucho	29	52.727	52.727
Todo	16	29.091	29.091
Perdidos	0	0	
Total	55	100	

CL16	f°	%	válido %
Regular	10	18.182	18.182
Mucho	37	67.273	67.273

Todo	8	14.545	14.545
Perdidos	0	0	
Total	55	100	

CL21	f°	%	válido %
Regular	21	38.182	38.182
Mucho	29	52.727	52.727
Todo	5	9.091	9.091
Perdidos	0	0	
Total	55	100	

CL26	f°	%	válido %
Regular	16	29.091	29.091
Mucho	24	43.636	43.636
Todo	15	27.273	27.273
Perdidos	0	0	
Total	55	100	

CL31	f°	%	válido %
Regular	8	14.545	14.545
Mucho	33	60	60
Todo	14	25.455	25.455
Perdidos	0	0	
Total	55	100	

CL36	f°	%	válido %
Regular	18	32.727	32.727
Mucho	27	49.091	49.091
Todo	10	18.182	18.182
Perdidos	0	0	
Total	55	100	

CL41	f°	%	válido %
Regular	18	32.727	32.727
Mucho	29	52.727	52.727
Todo	8	14.545	14.545
Perdidos	0	0	
Total	55	100	

CL46	f°	%	válido %
Regular	18	32.727	32.727
Mucho	24	43.636	43.636
Todo	13	23.636	23.636
Perdidos	0	0	
Total	55	100	

Involucramiento Laboral:

CL1	f°	%	válido %
Poco	1	1.818	1.818
Regular	12	21.818	21.818
Mucho	30	54.545	54.545
Todo	12	21.818	21.818
Perdidos	0	0	
Total	55	100	

CL6	f°	%	válido %
Regular	9	16.364	16.364
Mucho	32	58.182	58.182
Todo	14	25.455	25.455
perdidos	0	0	
Total	55	100	

CL11	f°	%	válido %
Regular	10	18.182	18.182
Mucho	29	52.727	52.727
Todo	16	29.091	29.091
perdidos	0	0	
Total	55	100	

CL16	f°	%	válido %
Regular	10	18.182	18.182
Mucho	37	67.273	67.273
Todo	8	14.545	14.545
perdidos	0	0	
Total	55	100	

CL21	f°	%	válido %
Regular	21	38.182	38.182
Mucho	29	52.727	52.727
Todo	5	9.091	9.091
perdidos	0	0	
Total	55	100	

CL26	f°	%	válido %
Regular	16	29.091	29.091
Mucho	24	43.636	43.636
Todo	15	27.273	27.273
perdidos	0	0	
Total	55	100	

CL31	f°	%	válido %
Regular	8	14.545	14.545
Mucho	33	60	60
Todo	14	25.455	25.455
perdidos	0	0	
Total	55	100	

CL36	f°	%	válido %
Regular	18	32.727	32.727
Mucho	27	49.091	49.091
Todo	10	18.182	18.182
perdidos	0	0	
Total	55	100	

CL41	f°	%	válido %
Regular	18	32.727	32.727
Mucho	29	52.727	52.727
Todo	8	14.545	14.545
perdidos	0	0	
Total	55	100	

CL46	f°	%	válido %
Regular	18	32.727	32.727
Mucho	24	43.636	43.636
Todo	13	23.636	23.636
perdidos	0	0	
Total	55	100	

Supervisión:

CL3	f°	%	válido %
Regular	13	23.636	23.636

Mucho	30	54.545	54.545
Todo	12	21.818	21.818
perdidos	0	0	
Total	55	100	

CL8	f°	%	válido %
Regular	15	27.273	27.273
Mucho	18	32.727	32.727
Todo	22	40	40
perdidos	0	0	
Total	55	100	

CL13	f°	%	válido %
Regular	27	49.091	49.091
Mucho	22	40	40
Todo	6	10.909	10.909
perdidos	0	0	
Total	55	100	

CL18	f°	%	válido %
Regular	25	45.455	45.455
Mucho	21	38.182	38.182
Todo	9	16.364	16.364
perdidos	0	0	
Total	55	100	

CL23	f°	%	válido %
Regular	12	21.818	21.818
Mucho	33	60	60
Todo	10	18.182	18.182
perdidos	0	0	

Total	55	100	
-------	----	-----	--

CL28	f°	%	válido %
Regular	14	25.455	25.455
Mucho	20	36.364	36.364
Todo	21	38.182	38.182
perdidos	0	0	
Total	55	100	

CL33	f°	%	válido %
Regular	17	30.909	30.909
Mucho	26	47.273	47.273
Todo	12	21.818	21.818
perdidos	0	0	
Total	55	100	

CL38	f°	%	válido %
Regular	17	30.909	30.909
Mucho	23	41.818	41.818
Todo	15	27.273	27.273
perdidos	0	0	
Total	55	100	

CL43	f°	%	válido %
Regular	16	29.091	29.091
Mucho	35	63.636	63.636
Todo	4	7.273	7.273
perdidos	0	0	
Total	55	100	

CL48	f°	%	válido %
------	----	---	----------

Regular	27	49.091	49.091
Mucho	21	38.182	38.182
Todo	7	12.727	12.727
perdidos	0	0	
Total	55	100	

Comunicación:

CL4	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Regular	8	14.545	14.545	14.545
Mucho	39	70.909	70.909	85.455
Todo	8	14.545	14.545	100
perdidos	0	0		
Total	55	100		

CL9	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Regular	16	29.091	29.091	29.091
Mucho	26	47.273	47.273	76.364
Todo	13	23.636	23.636	100
perdidos	0	0		
Total	55	100		

CL14	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Regular	21	38.182	38.182	38.182
Mucho	33	60	60	98.182
Todo	1	1.818	1.818	100
perdidos	0	0		
Total	55	100		

CL19	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Regular	15	27.273	27.273	27.273
Mucho	29	52.727	52.727	80
Todo	11	20	20	100
perdidos	0	0		

Total	55	100
-------	----	-----

CL24	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Regular	15	27.273	27.273	27.273
Mucho	26	47.273	47.273	74.545
Todo	14	25.455	25.455	100
perdidos	0	0		
Total	55	100		

CL29	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Regular	11	20	20	20
Mucho	26	47.273	47.273	67.273
Todo	18	32.727	32.727	100
perdidos	0	0		
Total	55	100		

CL34	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Regular	16	29.091	29.091	29.091
Mucho	33	60	60	89.091
Todo	6	10.909	10.909	100
perdidos	0	0		
Total	55	100		

CL39	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Regular	23	41.818	41.818	41.818
Mucho	27	49.091	49.091	90.909
Todo	5	9.091	9.091	100
perdidos	0	0		
Total	55	100		

CL44	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
------	-----------	---------	---------------	--------------------

Regular	11	20	20	20
Mucho	37	67.273	67.273	87.273
Todo	7	12.727	12.727	100
perdidos	0	0		
Total	55	100		

CL49	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Regular	14	25.455	25.455	25.455
Mucho	33	60	60	85.455
Todo	8	14.545	14.545	100
perdidos	0	0		
Total	55	100		

Condiciones Laborales:

CL5	Frequency	Percent	Valid Percent
Regular	4	7.273	7.273
Mucho	42	76.364	76.364
Todo	9	16.364	16.364
perdidos	0	0	
Total	55	100	

CL10	Frequency	Percent	Valid Percent
Regular	9	16.364	16.364
Mucho	31	56.364	56.364
Todo	15	27.273	27.273
perdidos	0	0	
Total	55	100	

CL15	Frequency	Percent	Valid Percent
Regular	17	30.909	30.909
Mucho	30	54.545	54.545

Todo	8	14.545	14.545
perdidos	0	0	
Total	55	100	

CL20	Frequency	Percent	Valid Percent
Regular	29	52.727	52.727
Mucho	20	36.364	36.364
Todo	6	10.909	10.909
perdidos	0	0	
Total	55	100	

CL25	Frequency	Percent	Valid Percent
Regular	10	18.182	18.182
Mucho	29	52.727	52.727
Todo	16	29.091	29.091
perdidos	0	0	
Total	55	100	

CL30	Frequency	Percent	Valid Percent
Regular	10	18.182	18.182
Mucho	33	60	60
Todo	12	21.818	21.818
perdidos	0	0	
Total	55	100	

CL40	Frequency	Percent	Valid Percent
Regular	21	38.182	38.182
Mucho	24	43.636	43.636
Todo	10	18.182	18.182
perdidos	0	0	
Total	55	100	

CL35	Frequency	Percent	Valid Percent
Regular	26	47.273	47.273
Mucho	23	41.818	41.818
Todo	6	10.909	10.909
perdidos	0	0	
Total	55	100	

CL45	Frequency	Percent	Valid Percent
Regular	13	23.636	23.636
Mucho	28	50.909	50.909
Todo	14	25.455	25.455
perdidos	0	0	
Total	55	100	

CL50	Frequency	Percent	Valid Percent
Regular	22	40	40
Mucho	29	52.727	52.727
Todo	4	7.273	7.273
perdidos	0	0	
Total	55	100	

Apéndice D

Estadísticas de fiabilidad individual por ítem de cada dimensión

Autorrealización:

Item	α de Cronbach si se elimina el Item
CL1	0.753
CL6	0.729
CL11	0.734
CL16	0.745
CL21	0.731
CL26	0.712
CL31	0.733
CL36	0.722
CL41	0.736
CL46	0.705

Estadísticas de confiabilidad de la escala

Estimate	Cronbach's α
Point estimate	0.751
95% CI lower bound	0.634
95% CI upper bound	0.836

Involucramiento Laboral:

Item	α de Cronbach si se elimina el Item
CL2	0.701
CL7	0.685
CL12	0.708
CL17	0.7
CL22	0.705

CL27	0.7
CL32	0.696
CL37	0.709
CL42	0.691
CL47	0.7

Estadísticas de confiabilidad de la escala

Estimate	Cronbach's α
Point estimate	0.721
95% CI lower bound	0.588
95% CI upper bound	0.818

Supervisión:

Item	Cronbach's α
CL3	0.555
CL8	0.553
CL13	0.593
CL18	0.641
CL23	0.586
CL28	0.647
CL33	0.604
CL38	0.577
CL43	0.592
CL48	0.613

Estadísticas de confiabilidad de la escala

Estimate	Cronbach's α
Point estimate	0.623
95% CI lower bound	0.445
95% CI upper bound	0.753

Comunicación:

Item	Cronbach's α
CL4	0.708
CL9	0.663
CL14	0.695
CL19	0.702
CL24	0.682
CL29	0.701
CL34	0.692
CL39	0.699
CL44	0.694
CL49	0.677

Estadísticas de confiabilidad de la escala

Estimate	Cronbach's α
Point estimate	0.714
95% CI lower bound	0.579
95% CI upper bound	0.813

Condiciones Laborales:

Item	Cronbach's α
CL5	0.67
CL10	0.666
CL15	0.653
CL20	0.673
CL25	0.648
CL30	0.693
CL40	0.681
CL35	0.628
CL45	0.68

CL50 0.705

Estadísticas de confiabilidad de la escala

Estimate	Cronbach's α
Point estimate	0.694
95% CI lower bound	0.55
95% CI upper bound	0.799

Apéndice E

Diferencias de percepción según el Género de los colaboradores.

	Masculino	Femenino
Autorrealización	4.172	4.308
Involucramiento	4.103	4.115
Supervisión	4	4
Comunicación	4.138	4.192
Condiciones	4.138	4.154

Diferencias de percepción según la Edad de los colaboradores.

	entre 20 y 25 años	entre 26 y 30 años	entre 31 y 35 años	entre 36 y 40 años	entre 41 y 45 años	entre 46 y 50 años	entre 51 y 55 años	entre 56 y 60 años	más de 60 años
Autorrealización	4	4.444	4	4.083	4.222	4.5	4.333	4	4.5
Involucramiento	4	4.222	4.286	4	3.889	4.333	4	4	4.5
Supervisión	4	4.222	3.857	4	3.889	4.167	4.167	3.333	4
Comunicación	4	4	4.143	4.083	4.333	4.5	4.167	4	4
Condiciones	4	4.444	4	4.167	4.222	4.167	3.833	3.667	4.5

Diferencias de percepción según el Área de Trabajo de los colaboradores.

	Gestión pedagógica	Gestión institucional	Gestión administrativa	otros
Autorrealización	4.125	4.417	4.235	4.5
Involucramiento	4.083	4	4.176	4.5
Supervisión	3.958	4	4	4.5
Comunicación	4.25	4.167	4.059	4
Condiciones	4.083	4.333	4.118	4

Diferencias de percepción según el Tipo de Contrato de los colaboradores

	CAS	designado	destacado
Autorrealización	4.25	4.136	4.385
Involucramiento	4.05	4.045	4.308
Supervisión	4.05	3.955	4
Comunicación	4	4.227	4.308
Condiciones	4.2	4.045	4.231

Diferencias de percepción según el Cargo de los colaboradores.

	Asistente	Especialista	Jefe de área	Personal de servicio	Responsable funcional	Secretaria
Autorrealización	4.333	4.15	4.2	4.333	4.333	4
Involucramiento	4.333	4.05	4.4	4.111	4.133	3.667
Supervisión	4	3.9	4.2	4	4	4.333
Comunicación	4	4.2	4.4	4.111	4.067	4.333
Condiciones	4.333	4.05	4.4	4	4.2	4.333

Diferencias de percepción según la Profesión de los colaboradores

	Abogado	Administrador	Asistente social	Contador	Docente	Ingeniero	Psicólogo	Técnico
Autorrealización	4.167	4.154	5	4.8	4	5	4	4
Involucramiento	3.667	4.231	4.667	4	4.059	4.333	3.667	4.4
Supervisión	4.167	4	4	3.8	3.882	4	4.333	4.2
Comunicación	4.333	3.846	4.333	4.4	4.176	4.333	4.333	4.2
Condiciones	4.333	4.154	4.667	4.2	4.059	4.333	4	3.8

Apéndice F

Análisis de la Variable

