



Instituto Tecnológico Superior de Tierra Blanca

Ingeniería en Administración

Tesis:

***CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO
LABORAL DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA***

Presenta:

Bravo Martínez Anita
Hernández Morales Roberto Carlos

Asesora:

DRA. ERIKA DOLORES RUIZ

Tierra Blanca, Ver.

Agradecimiento

Anita Bravo Martínez

Agradezco a mi madre por su confianza e incondicional apoyo y a nuestra asesora por ser una excelente guía en todo el camino de este proyecto de investigación.

Roberto Carlos Hernández Morales

Le agradezco a mi familia por estar siempre que la necesitaba, por apoyarme en todas mis decisiones y a nuestra asesora, por guiarnos a la culminación de este trabajo.

Resumen

La presente investigación mantiene el nivel correlacional, esto debido al objetivo general que busca determinar en qué nivel el clima organizacional impacta en el desempeño laboral de los docentes del Instituto Anglosajón, AV Lerdo #304, 95100 Tierra Blanca .Veracruz, y explicativa ya que busca dar una descripción detallada a los resultados generados mediante la aplicación de los instrumentos aptos para la evaluación de la cada variable. La investigación es aplicada según su objetivo con variables cuantitativas ya que se aplican instrumentos de los cuales se obtienen datos numéricos para su análisis. De acuerdo con el momento en que se realizó, la investigación es transversal, ya que se busca analizar su incidencia e interacción entre las variables. El diseño de la investigación es documental, ya que se llevó a cabo la recolección de información que precisó el fundamentar las bases de esta investigación, también toma diseño de campo ya que la población se sometió a instrumentos para obtener resultados. Se tomó a la población compuesta por 7 docentes. Para la evaluación de la variable independiente Clima organizacional se aplicó un cuestionario basado en la escala de Likert, en la aplicación de este instrumento se pudo obtener el nivel del clima organizacional y sus dimensiones: comunicación, liderazgo, relaciones interpersonales, participación y reconocimiento. Para la evaluación de la variable dependiente desempeño laboral se ejecutó un instrumento basado en el método de evaluación del desempeño por escalas mixtas en el obtuvo el nivel del desempeño de cada docente.

Índice

Agradecimiento.....	2
Anita Bravo Martínez.....	2
Roberto Carlos Hernández Morales	2
Resumen.....	3
Índice.....	4
Introducción.....	1
CAPÍTULO 1: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Identificación del problema.....	3
1.2. Descripción del problema.....	3
1.3. Planteamiento del problema.....	5
1.4. Justificación de la investigación	6
1.5. Delimitación de la investigación.....	8
1.6. Hipótesis.....	9
1.7. Objetivos.....	10
1.7.1. Objetivo General	10
1.7.2. Objetivos Específicos	10
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO.....	11
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	11
2.2. Bases Teóricas	15
2.3. Definición de Términos.....	15
CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO.....	29
3.1. Nivel de Investigación.....	29
3.2. Tipo de Investigación.....	30
3.3. Diseño de Investigación.....	31
3.4. Sistemas de Variables.....	32
Clima organizacional:.....	32
Desempeño laboral:	32
3.5. Selección de Muestra	39
3.6. Técnica de Recolección de Datos	39

CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y CONCLUSIONES GENERALES.....	40
4.1. Resultados	40
4.2. Análisis y discusión	49
4.3. Conclusiones.....	50
4.4. Recomendaciones	52
Fuentes de consulta.....	53
Anexos.....	64
Anexo 1.-.....	64
Anexo 2.-.....	65

Introducción

En cada empresa se trabaja de una manera distinta, debido a la diferencia de tiempo en el mercado o a la diferencia de giros de las mismas, pero, la competitividad entre compañías está siempre latente, por lo que para destacar, uno de los factores importantes es el personal con el que laboran.

Comúnmente, se suele relacionar un desempeño laboral bajo con el personal, sin embargo, se debe ir un poco más allá para descifrar el verdadero enigma de la situación. Debido a esto, surgen los estudios en las organizaciones, tratando de encontrar las causas y soluciones a los problemas de productividad que se encuentran.

Como evidencia de lo anterior mencionado, Del toro, Salazar y Gómez (2011) mencionan que “el clima organizacional sumado a la satisfacción laboral se correlaciona significativa y positivamente con el desempeño laboral, pues ambos fungen como predictores de este último” (p. 204), esto deja en exposición que claramente el clima organizacional y el desempeño laboral van de la mano dentro de las organizaciones.

Una de las determinantes de esta deficiencia es el clima organizacional, dentro del cual, factores tales como: interacción social, organización, comunicación, condiciones de trabajo (De la Cruz, 2018; p. 7) son necesarios de estudiar y analizar.

No obstante, el desempeño laboral cuenta con ciertas determinantes que, junto con las ya mencionadas del clima organizacional, se confederan con la intención de encontrar causas, consecuencias y soluciones.

Dentro de este aspecto, Cubillos, Velázquez y Reyes (2014) señalan que:

Se pueden implementar estrategias que influirán directamente en el desempeño laboral a través de la intervención de las variables del clima organizacional que le afectan negativamente y así lograr que esto a su vez se vea reflejado en el alcance de los objetivos tanto individuales como corporativos. (p. 69)

Dando por entendido que sí, realmente se puede llevar al desempeño laboral a un mejor nivel a través de la mejora del clima organizacional al interior de las empresas.

Todo esto genera diversas cuestiones que, sin embargo, se concentran en la siguiente pregunta: ¿En qué nivel el clima organizacional impacta en el desempeño laboral de los trabajadores?, pregunta que servirá como base para realizar la investigación de la mejor manera posible.

CAPÍTULO 1: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

A continuación se muestra la descripción del problema a investigar, tema fundamentales en cualquier organización por tal se plantea el problema, diseño de objetivos a lograr y la justificación para llevar a cabo la investigación.

1.1. Identificación del problema

1.2. Descripción del problema

En el mundo todas las empresas comparten uno de los principales objetivos que es el aumentar la productividad. Sin embargo este se ve afectado o beneficiada directamente por el clima organizacional, debido a esto es relevante analizar aspectos intangibles como lo son el medio interno y la atmósfera de una organización.

En la actualidad los empleados de cualquier organización se enfrentan a tareas con alta exigencia, las condiciones de la organización, el tipo de trabajo, los horarios, la cultura del trabajador, situaciones personales externos al trabajo pueden tener un importante impacto en la salud y el rendimiento laboral.

Los riesgos generados en el trabajo pueden tener no sólo un efecto negativo sobre el bienestar y la salud física y mental de los trabajadores, sino también puede tener grave consecuencias en su rendimiento laboral, y generar costes imprevistos a las empresas.

Algunos estudios longitudinales han mostrado que la inseguridad contractual no afecta sólo a la relación con la empresa como entidad, sino a las relaciones en

la organización con los colegas y con los superiores (Roskies, Louis-Guerin y Fournier, 1993).

En una perspectiva enfocada al trabajador algunas consecuencias existentes en la problemática son fricción entre compañeros, sentimiento de minusvaloración y estrés, generando conflictos y afectando negativamente en el rendimiento del personal. En una perspectiva organizacional genera dificultades en el desempeño laboral lo que con lleva menor productividad, alta rotación, actitudes negativas, incumplimiento de los objetivo, mayor tasa de absentismo, la pérdida del saber qué hacer en el caso de baja laboral, problema s de retención de talento.

En cambio un clima organizacional sano favorece el desempeño laboral, ya que al diseñar un entorno de calidad se proporciona a los empleados la seguridad de la salud física y mental de los empleados, se tendrá un personal motivado, creativo, innovador, responsable, puntual, todo esto aumentando el rendimiento y productividad de las actividades, de la empresa.

1.3. Planteamiento del problema

¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los docentes del Instituto Anglosajón, AV Lerdo #304, 95100 Tierra Blanca, Veracruz?

1.4. Justificación de la investigación

La presente investigación se lleva a cabo debido a la importancia que tiene el recurso humano en una empresa, las organizaciones que se preocupa por el bienestar de sus empleados potencializan el desempeño laboral así aumentado la productividad y la rentabilidad de esta. Los empleados que se sienten mejor física y mentalmente, se sienten valorados y cuidados por la empresa, lo que los predispone mejor para su tarea.

La identificación de los factores que estropean el desempeño de un trabajador es un componente fundamental para las empresas, ya que esto permite implementar estrategias para afinar la eficacia del desempeño de cada uno de los trabajadores, así facilitando el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

El mantener un entorno laboral psicológicamente saludable mejora la

Resiliencia y capacidad de los trabajadores para enfrentarse a las tareas más exigentes y dificultades laborales. Y detectar situaciones disonantes entre empleados para proporcionar una solución a estos problemas psicológicos que, posiblemente, generan costos extra para las organizaciones.

El objetivo de conocer los factores que desarrollan ciertas problemáticas dentro del ambiente de trabajo es poder brindará información y herramientas necesarias para poder cambiar o solucionar aquellas situaciones que resulten ser las causantes de un desempeño laboral deficiente.

Toda organización, necesita desarrollar un estudio acerca del trabajo realizado por sus colaboradores, ya que cada uno debe cumplir con ciertos objetivos que les plantean sus superiores. Debido a esto se proporcionara información que puedan buscar soluciones en puntos débiles de la organización así como también sugerencias, recomendaciones de mejora para los entornos en los que se desenvuelven, ya que de esto depende la productividad de la organización.

La clave del éxito empresarial puede gestionarse teniendo en cuenta el lugar de trabajo y el sistema de creencias, actitudes, aptitudes, emociones y pensamientos de los empleados y su interacción con la organización. Si los empleados se sienten bien trabajan mejor. Al haber un mayor desempeño aumenta notablemente la productividad, lo que se traduce como beneficios para la empresa.

1.5. Delimitación de la investigación

La investigación se llevó a cabo en el Instituto Anglosajón, AV Lerdo #304, 95100 Tierra Blanca, Veracruz.

Con la participación de los docentes de la institución educativa, siendo estos un total de 7 trabajadores.

1.6. Hipótesis

Hi: El clima organizacional influye en un nivel alto en el desempeño laboral de los docentes del Instituto Anglosajón, AV Lerdo #304, 95100 Tierra Blanca .Veracruz.

Ha: El clima organizacional influye en un nivel bajo en el desempeño laboral de los docentes del Instituto Anglosajón, AV Lerdo #304, 95100 Tierra Blanca .Veracruz.

Ho: El clima organizacional no influye en el desempeño laboral de los docentes del Instituto Anglosajón, AV Lerdo #304, 95100 Tierra Blanca .Veracruz.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar como influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los docentes del Instituto Anglosajón, AV Lerdo #304, 95100 Tierra Blanca .Veracruz.

1.7.2. Objetivos Específicos

- Identificar los elementos claves del Clima organizacional del Instituto Anglosajón, AV Lerdo #304, 95100 Tierra Blanca .Veracruz.
- Medir el clima Organizacional del Instituto Anglosajón, AV Lerdo #304, 95100 Tierra Blanca .Veracruz.
- Evaluar el desempeño laboral de los docentes del Instituto Anglosajón, AV Lerdo #304, 95100 Tierra Blanca .Veracruz
- Relacionar el clima organizacional con el desempeño laboral del Instituto Anglosajón, AV Lerdo #304 , 95100 Tierra Blanca .Veracruz.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

En este apartado se presentan antecedentes, investigaciones anteriores referentes a las variables de investigación, así como también conceptos fundamentales que fortalecen la base de esta investigación

2.1. Antecedentes de la Investigación

Hernández y Morales (2016) llevaron a cabo la investigación con la finalidad de identificar las características del clima organizacional de una pequeña empresa ubicada en la ciudad de Culiacán. Se aplicó un instrumento en el cual cada ítem ha sido evaluado sobre una escala tipo Likert 1 -5 (valor 1 supone el total desacuerdo y el valor 5 representa un total acuerdo). Teniendo como resultado liderazgo con 4, confianza con 3.5, comunicación y presiones laborales con 2.7, participación con 3.4, satisfacción global con 4.4, controles razonables, estructura y burocracia con 2.6 , reconocimiento de trabajo con 3.4, oportunidades con 2.5, compromiso con 3.6, recompensas justas con 3.1, siendo así las dimensiones más importantes que determinan el clima organizacional, finalmente se identificaron cuatro áreas de oportunidad: la presión es un factor de peso en el stress laboral; los empleados perciben que su trabajo no es valorado; la infraestructura del lugar de trabajo requiere adecuaciones físicas; el campo de acción de los directivos se ve reducido a vigilar la operación de la empresa.

Cruz (2018) La presente investigación con el objetivo de describir las principales características del clima organizacional como herramienta de gestión de

calidad las cuales son: interacción social, organización, comunicación, condiciones de trabajo. Estas dimensiones permitieron medir el clima organizacional de las instituciones educativas de Huaraz. La investigación se basó en el modelo del “Instrumento de medición cuestionario de percepción del clima laboral” , de los resultados generados se obtuvo una inconformidad con las condiciones de trabajo ya que es un inconveniente para la ejecución de las actividades, mientras que en la comunicación solo de 50% de los empleados está de acuerdo, La interacción social cuenta con el 90% de conformidad, en la organización de la empresa se encuentra la mayor inconformidad ya que no están de acuerdo con la organización, políticas, reglas, y afirman que no existe interés por el desarrollo organizacional. Se concluye que los colaboradores encuestados observan que existe un deficiente clima organizacional, porque consideran que no hay la preocupación en los directivos por mejorar e implementar un plan de mejora y superar los problemas en los distintos aspectos evaluados.

Cañedo (2017) tuvo como objetivo conocer el clima organizacional de las empresas comercializadoras agrícolas. Para entender el clima organizacional se estudiaron factores como identidad, adaptabilidad, motivación y ambiente. Dentro de los resultados se encontró que: uno de los factores importantes a considerar es lo relacionado al tiempo de descanso y el requerido para sus actividades personales, pues hay poco tiempo para ello, y contiene una relevante relación con el clima organizacional. Otro elemento importante a remarcar son las relaciones entre compañeros, debido a que no hay alteraciones negativas, el clima

organizacional no se ve afectado por fricciones. No se apreció con claridad una identidad e integración de equipo, los colaboradores de la empresa no anteponen las prestaciones que la empresa les ofrece para condicionar su trabajo de manera eficiente, aunque reconocen que es un factor motivante. Además, dado que no hay incentivos, no existe la seguridad y el posible crecimiento dentro de la empresa es prácticamente imposible, las condiciones laborales son inciertas, la motivación es muy escasa. Por último se determina que el clima organizacional de la comercializadora no es satisfactorio, entonces la empresa tendrá que trabajar en estrategias para mejorar esta percepción, cuando el ambiente laboral en la empresa es bueno, repercute en el desempeño de sus integrantes, aumentando la productividad.

Sánchez (2018) El objetivo es evaluar el desempeño laboral y su incidencia en la productividad en las tortillerías de la localidad de Escárcega. Para cumplir el objetivo general se procedió a identificar y describir los componentes de la industria de las tortillerías como son el conocimiento y dominio del puesto, actitud de servicio al cliente y medir y comparar el desempeño de las tortillerías de la localidad incluyendo como sujeto de estudio a los colaboradores de las empresas. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que el 83% del personal de las tortillerías tienen un desempeño aceptable que se refleja en la permanencia del negocio, se identifica que el 15% del personal requiere de atención para mejorar el porcentaje de desempeño que se refleja en una mejor producción, administración y ventas que aseguran la larga permanencia de la empresa; la capacitación es un

elemento que los empresarios no toman cuentan, el capital humano no tiene conocimientos, pues la mayoría de los empleados que contratan tiene una educación básica, careciendo de conocimiento para el desarrollo de sus labores. Por lo que se llega a la conclusión que los empresarios deberían tomar en cuenta: capacitación al personal, cumplir con los horarios establecidos, dar incentivos por productividad (ventas), otorgar las prestaciones de ley y mejorar el servicio al cliente.

Boada (2019) Menciona que el objetivo es verificar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del puesto agente de seguridad en una empresa de servicios de vigilancia ubicada en la ciudad de Lima. Se evalúan 4 aspectos de la satisfacción laboral: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos. Se evalúan 4 dimensiones de desempeño: pro actividad, capacidad de servicio, conocimientos y diligencia en el trabajo. Los resultados indican que la correlación entre satisfacción y desempeño laboral es significativa. Asimismo, sugieren que el único aspecto de satisfacción laboral que presenta una alta correlación con el desempeño es el de satisfacción con la significación de la tarea, esto sugiere que, a medida que el trabajo produce mayor sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material, el desempeño laboral también se incrementa. Por otro lado, el aspecto de satisfacción que obtuvo la relación más débil con el desempeño fue el de satisfacción con el beneficio económico. Los resultados sugieren la necesidad de evaluar periódicamente la satisfacción percibida por los trabajadores, midiendo

diferentes aspectos de satisfacción, incluyendo la significación de la tarea; así como intervenir, en caso de insatisfacción laboral, para motivar al trabajador en este aspecto.

2.2. Bases Teóricas

2.3. Definición de Términos

1.- Clima organizacional

Un factor importante y esencial dentro de las empresas es el clima organizacional, ya que este engloba factores tangibles como intangibles que puede llegar a afectar de forma positiva y negativa a los operarios y por ende a la empresa.

1.1.- Conceptos

Según diversos autores el clima organizacional es:

Para Chiavenato (1992) el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se superponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Méndez (2006) se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

Dessler (1979) plantea que “no hay un consenso en cuanto al significado del término de clima organizacional, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo”.

1.2.- Teorías del clima organizacional.

Son aquellos sistemas que ayudan a las empresas con una guía para tener un clima organizacional sano.

1.2.1 Teoría de Rensis Likert

La teoría del Clima Organizacional de Likert (1968) establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la relación estará determinada por la percepción del clima organizacional tales como: los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que el

individuo ocupa dentro de la organización y el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional, esta teoría es una de las más dinámicas y explicativas del clima organizacional, postula el surgimiento y establecimiento del clima participativo como el que puede facilitar la eficacia y eficiencia individual y organizacional, de acuerdo con las teorías contemporáneas de la motivación, que estipulan que la participación motiva a las personas a trabajar.

Según Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima organizacional, en tal sentido las tres variables son:

Variables Causales: definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables están: la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencias y actitudes.

Variables Intermedias: están orientadas a medir el estado interno de la organización, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones.

Variables Finales: estas surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias, están orientadas a establecer resultados obtenidos por la organización tales como: productividad, ganancia y pérdida.

La interacción de estas variables trae como consecuencia la determinación de los tipos de clima organizacional, así como de cuatro sistemas:

1. Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador

En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente.

Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmosfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad.

Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

2. Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista

Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores.

Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

3. Clima de tipo participativo: Sistema III –Consultivo

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

4. Clima de tipo participativo: Sistema IV –Participación en grupo

La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica.

1.2.2 Teoría de Litwin y Stinger

Litwin y Stringer (1968) fueron los primeros autores en conceptualizar el clima organizativo bajo la perspectiva perceptual. Para ellos, el clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación. La teoría intenta explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos que trabajan en una organización utilizando los conceptos como motivación y clima. Los autores tratan de describir los determinantes situacionales y ambientales que más influyen sobre la conducta y percepción del individuo. Litwin y Stringer postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

Estructura. Está vinculada con las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones, es decir, se refiere a los canales formales dentro de la organización.

Responsabilidad. Es la percepción del individuo sobre el ser su propio jefe, el tener un compromiso elevado con el trabajo, el tomar decisiones por sí solo, el crearse sus propias exigencias.

Recompensa. Corresponde a los estímulos recibidos por el trabajo bien hecho, es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

Riesgo. Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo, es la medida en que la organización promueve retos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

Calor. Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

Apoyo. Es el sentimiento sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.

Estándares de desempeño. Es el énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento, se refiere a la importancia de percibir metas implícitas y explícitas así como normas de desempeño.

Conflicto. Es el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

Identidad. Es el sentimiento de pertenencia a la organización, el cual es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo, en general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

1.2.3 Teoría de Pritchard y Karasick

La teoría de Pritchard y Karasick trata de medir el clima organizacional a través de once dimensiones, consideradas independientes, descriptivas y relacionadas con la teoría perceptual del clima organizacional:

1. Autonomía: Grado de libertad en la toma de decisiones de cada colaborador.
2. Conflicto y cooperación: Nivel de colaboración percibida entre lo colaboradores en cuanto a sus compañeros, además los apoyos humanos y materiales que perciben.
3. Relaciones sociales: Atmósfera social dentro de la organización.
4. Estructura: Directrices, consignas y políticas que emite la organización y afecta la forma de llevar a cabo una tarea.
5. Remuneración: La forma en que el colaborador percibe los beneficios que recibe de parte de la organización.
6. Rendimiento: Relación entre la remuneración y el trabajo bien hecho conforme a las habilidades del ejecutante.
7. Motivación: Elementos motivacionales que utiliza la organización en sus colaboradores.
8. Estatus: Diferencias jerárquicas y la importancia que le da la organización a estas diferencias.
9. Flexibilidad e innovación: Voluntad de la organización para experimentar cosas nuevas y cambiar la forma de hacerlas.
10. Centralización en la toma de decisiones: El nivel en el que la organización delega el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

11. Apoyo: Apoyo que otorga la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados con el trabajo.

1.3 Factores del clima Organizacional

Son todas aquellas situaciones que son determinantes en el clima organizacional.

1.3.1 Estructura

Litwin y stringer (1968) mencionan que “la estructura está vinculada con las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones, es decir, se refiere a los canales formales dentro de la organización”.

1.3.2 Conflicto.

Litwin y stringer (1968) Es “el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan”.

Identidad.

Es el sentimiento de pertenencia a la organización, el cual es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

1.3.3 Motivación

Hellriegel (1998) define la motivación como toda influencia que suscita, dirige o mantiene en las personas un comportamiento orientado al cumplimiento de sus metas.

1.3.4 Relaciones Sociales.

Pritchard y karasick (1973) es la atmósfera social dentro de la organización.

1.3.5 Apoyo

Pritchard y karasick (1973) apoyo que otorga la alta dirección a los empleados rente a los problemas relacionados con el trabajo”.

1.4 Características del clima organizacional

Existe una serie de características consideradas para el clima organizacional por diversos autores.

Como características medulares del clima organizacional, Silva, (1996):

Es externo al individuo

Le rodea pero es diferente a las percepciones del sujeto

Existe en la organización

Se puede registrar a través de procedimientos varios

Es distinto a la cultura organizacional

Rodríguez (2001) menciona que el clima organizacional se caracteriza por:

Ser permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.

El comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima de una empresa.

El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.

Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.

Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.

Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma de que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir que sus empleados pueden estar insatisfechos.

2.- Desempeño Laboral

El desempeño laboral ha sido parte fundamental de la productividad en general de la empresa, siendo la base del éxito de la misma.

2.1 Concepto

Según Chiavenato (2011) “El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados”.

De acuerdo con Morales (2009) “Desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad”.

Altuve y Serrano (1999) definen al desempeño laboral como la utilidad, el rendimiento o productividad que una persona puede aportar, en cuanto a cumplimiento de actividades a las cuales se está obligado a ejecutar.

2.2 Factores que influyen en el desempeño laboral

Son todas aquellas situaciones que son determinantes en el desempeño laboral.

2.2.1 Satisfacción laboral

Locke, (1976) plantea que la satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción.

2.2.2. Autoestima

De acuerdo con Mejía, Pastrana, Mejía, (2011) “La autoestima es considerada como la valoración que se tiene de sí mismo, involucra emociones, pensamientos, sentimientos, experiencias y actitudes que la persona recoge en su vida”.

2.2.3. Trabajo en equipo

“Número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida”, (Katzenbach, J., Smith, D. 2011)

2.2.4. Capacitación del trabajador

Según la S.T.P.S. La capacitación es un proceso a través del cual se adquieren, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño de una función laboral o conjunto de ellas.

2.3 Evaluación del Desempeño laboral

“La Evaluación del Desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. Constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna”. (Wherter, W., Davis, K.2008)

2.3.1 Importancia de la evaluación de desempeño.

De acuerdo con Pérez, (2009) La evaluación del desempeño ayuda a implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, refuerza la toma decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.

2.4 Elementos que ayudan a mejorar el desempeño laboral.

Reyes, (2019) Se puede percibir que se requiere prestar atención a los factores tales como el trabajo en equipo, los sistemas de información y la capacitación, factores que impulsan mejores resultados en colaboración de un equipo de personas.

CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Nivel de Investigación

- Correlacional

“Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables.” (Hernández, 2014. p.93)

El nivel correlacional es obtenido por la investigación debido a que se pretende encontrar el grado en que existe la relación entre las variables de clima organizacional y desempeño laboral.

- Explicativa

“Cuando se busca encontrar respuesta al porque ocurre el fenómeno o hecho en estudios, las causas que lo producen, los factores que intervienen en el suceso, con que otros eventos se relacionan.” (Muñoz, 2016; p. 85)

Por la parte explicativa, se gana este nivel puesto que se pretende, como su nombre lo indica, explicar el por qué una cosa está relacionada con la otra, cómo es que el clima organizacional afecta al desempeño laboral.

3.2. Tipo de Investigación

Según su objetivo es aplicada, como lo menciona Lozada, (2014) “La investigación aplicada busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo. Esta se basa fundamentalmente en los hallazgos tecnológicos de la investigación básica, ocupándose del proceso de enlace entre la teoría y el producto.” (p. 35)

Esto es debido a que la investigación es aplicada directamente en un problema bastante común en las empresas, el cual es la productividad, o como se le está llamando, el desempeño laboral; tomando en consideración al clima organizacional como una de las posibles causas.

Según el manejo de las variables es cuantitativa, pues, según Pita, S y Pértegas, S. (2011) “La investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables.” (p.76)

Para justificar que la investigación es cuantitativa, se debe profundizar en cuanto a las variables, ya que tanto el clima organizacional como el desempeño laboral se han adaptado de tal forma en que los resultados, después de la aplicación de los instrumentos, sean arrojados con datos numéricos.

De acuerdo con el momento en que se va a realizar es transversal “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.” (Hernández 2014; p. 154).

Puesto que solamente se aplicó una vez la encuesta de clima organizacional y la evaluación del desempeño laboral, se considera que es una investigación transversal, sin embargo, resultaría bastante interesante el hacerlo de manera longitudinal, analizando en varios puntos de la vida de la empresa la influencia de una variable sobre la otra.

3.3. Diseño de Investigación

- Causal

“La investigación causal es aquella orientada a descubrir posibles relaciones entre variables. Su objetivo es entender cuáles variables son las causantes del efecto estudiado. Es decir, busca identificar la relación funcional entre causa y efecto.” (Castillo, 2018; p.1)

La presente investigación, es causal debido a que se busca encontrar la causa de que el desempeño laboral resulte ser positivo o negativo, tomando como una de esas posibles causas al clima organizacional.

- De campo

“La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes ” (Arias, 2012. p.31)

Por su parte, el considerar de campo a la investigación es correcto, ya que las actividades empresariales continúan sin mantener algún control, alguna condición adicional a las comunes, por lo que todo se desarrolla de manera natural en el ambiente laboral.

3.4. Sistemas de Variables

Variable independiente

Clima organizacional:

Según Chiavenato (2011) “El término clima organizacional se refiere de manera específica a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional: es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en sus integrantes”. (pp. 50).

En relación al concepto de Chiavenato el clima organizacional consiste en la percepción de cada empleado referente a los factores intangibles e intangibles que están alrededor del área de trabajo y estos causan un nivel de conformidad o informalidad los cuales provocan la atmosfera del clima organizacional.

Variable dependiente

Desempeño laboral:

Altuve y Serrano (1999) definen al desempeño laboral como “la utilidad, el rendimiento o productividad que una persona puede aportar, en cuanto a cumplimiento de actividades a las cuales se está obligado a ejecutar”. (pp. 36)

Haciendo hincapié en que el logro de los objetivos planteados por la empresa es necesario, ya que esto indicará si el personal está siendo realmente productivo y debe continuar trabajando o si se mejor opción buscar a alguien que pueda completar todas las actividades de manera satisfactoria.

Objetivo específico	Variables	Sub-Variables	Indicadores	Instrumento
Identificar los elementos claves del clima organizacional.	Clima Organizacional	Comunicación	Tipo Claridad Frecuencia	Cuestionario
		Motivación	Tipo Frecuencia Estimulo Reconocimiento	
		Estructura	Obligaciones Jerarquía Políticas	

		Condiciones de trabajo	Nivel de comodidad Nivel de satisfacción calidad	
		Apoyo	Tipo Nivel de flexibilidad Nivel de empatía	
		Relaciones de trabajo	Gestión de conflictos Integración	

Objetivo específico	Variables	Sub-Variables	Indicadores	Instrumento
Medir el clima organizacional	Clima Organizacional	Comunicación	Tipo Claridad Frecuencia	Cuestionario

		Motivación	Tipo Frecuencia Estimulo Reconocimiento	
		Estructura	Obligaciones Jerarquía Políticas	
		Condiciones de trabajo	Nivel de comodidad Nivel de satisfacción Calidad	

Objetivo específico	Variables	Sub-Variables	Indicadores	Instrumento
---------------------	-----------	---------------	-------------	-------------

Evaluar el desempeño laboral de los docentes	Desempeño laboral	Alumnos	Cantidad Aprendizaje	Método de evaluación del desempeño de escalas mixtas
		Actitudes	Puntualidad Definición de objetivos Responsabilidad	
		Ejecución del plan de trabajo	Tiempo Forma	
		Dominio de la lengua	Nivel de speaking Nivel de reading Nivel de listening Nivel de grammar	

Objetivo específico	Variables	Sub-Variables	Indicadores	Instrumento
---------------------	-----------	---------------	-------------	-------------

Relacionar el clima organizacional con el desempeño laboral de los docentes.	Clima Organizacional	Comunicación	Tipo Claridad Frecuencia	Cuestionario
		Motivación	Tipo Frecuencia Estimulo Reconocimiento	
		Estructura	Obligaciones Jerarquía Políticas	
		Condiciones de trabajo	Nivel de comodidad Nivel de satisfacción Calidad	
	Desempeño laboral	Alumnos	Cantidad Aprendizaje	Método de evaluación

		Actitudes	Puntualidad Definición de objetivos Responsabilidad	del desempeño de escalas mixtas
		Ejecución del plan de trabajo	Tiempo Forma	
		Dominio de la lengua	Nivel de speaking Nivel de reading Nivel de listening Nivel de grammar	

3.5. Selección de Muestra

Población

La población la conforman la plantilla laboral del Instituto Anglosajón con clave 30PBT0681C, AV Lerdo #304, 95100 Tierra Blanca, Veracruz, siendo un total de 12 trabajadores.

Muestra

Se implementó un muestro es un estudio de caso por ello se consideró únicamente a los docentes de la institución educativa, siendo estos un total de 7 trabajadores.

3.6. Técnica de Recolección de Datos

El proceso de recolección de datos se realizara de forma online, se enviaran los instrumentos a todos los docentes de forma electrónica, esto debido a que el Instituto Anglosajón se encuentra cerrado por la contingencia del SARSCoV-2, puesto que los protocolos de seguridad ante esta contingencia no permiten la aplicación de instrumentos físicos en el instituto.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y CONCLUSIONES

GENERALES

Se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos en graficas junto su determinado análisis, discusión de los resultados y la conclusión de la investigación.

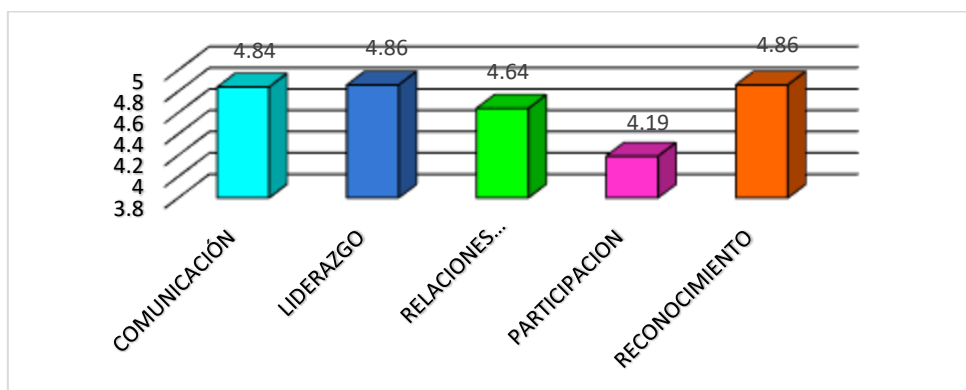
4.1. Resultados

A continuación se presentan las gráficas representativas de la aplicación de los instrumentos de cada una de las variables, siendo estas Clima Organizacional y Desempeño Laboral.

Variable Clima Organizacional

Figura 1

Dimensiones del clima laboral.



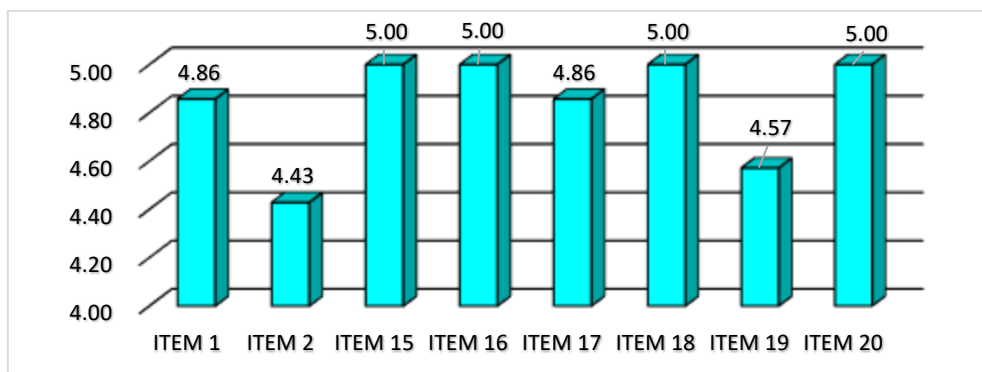
Nota. La gráfica representa las dimensiones del clima organizacional.

En la figura 1 se observa que la dimensión Liderazgo y Reconocimiento se encuentran en el nivel más alto, aunado a esto las dimensiones de: participación,

relaciones interpersonales y comunicación se encuentran por encima del nivel aceptable (3.5). Lo anterior coloca a la empresa en un nivel bueno respecto al clima laboral, ya que todas las dimensiones se encuentran por encima del nivel aceptable.

Figura 2

Dimensión comunicación.

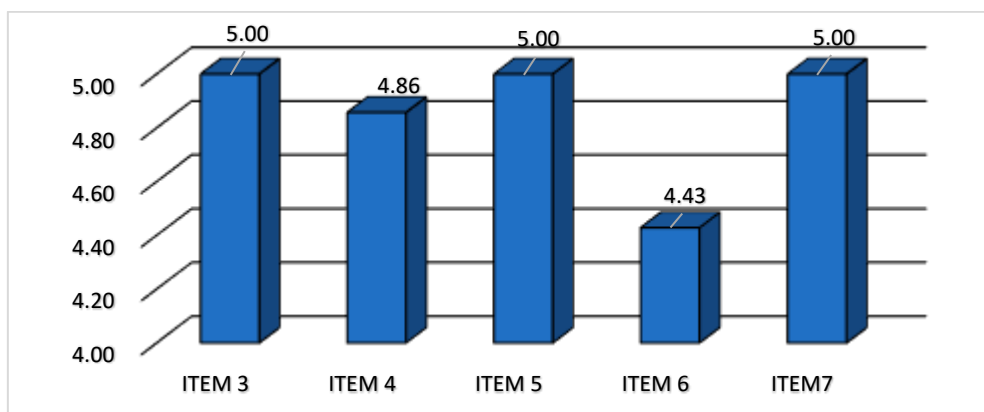


Nota. El gráfico representa las calificaciones de la dimensión de comunicación

En la figura No. 2, comunicación, se puede apreciar el ítem 15, 16, 18, 20 con la puntuación máxima (5), y los ítems 1, 2, 17, 19 superan en gran medida el nivel aceptable (3.5). Esto nos dice que la empresa mantiene a todo el equipo informado correctamente en cualquier aspecto y transmite de forma efectiva por los medios de comunicación correctos la información, así mantienen una buena comunicación dentro de toda la organización.

Figura 3

Dimensión Liderazgo.

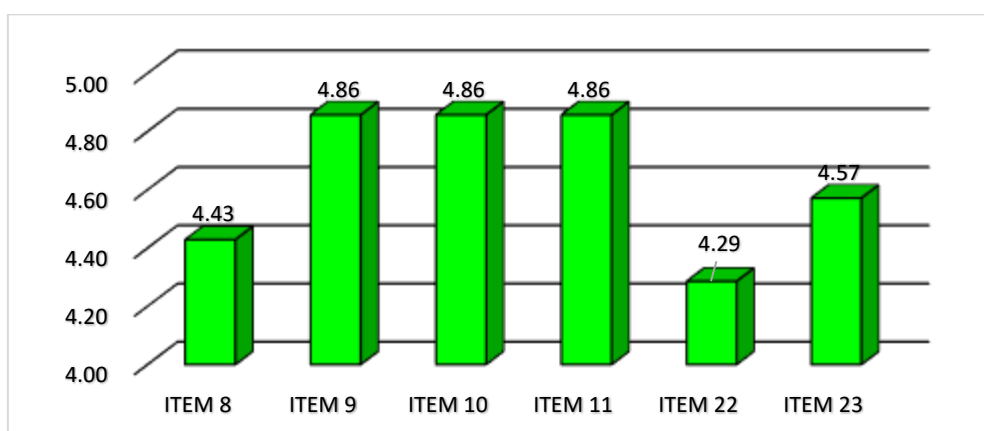


Nota. El gráfico representa las calificaciones de la dimensión de liderazgo.

En la figura No. 3, Liderazgo, se observa el ítem 3, 5, 7 en un nivel alto (5) y el ítem 4, 6 por encima del nivel aceptable. Cuentan con un buen liderazgo que transmite de forma correcta indicación y proporciona las herramientas necesarias para la ejecución de las actividades, se aplican criterios justos en cualquier situación, existe una proyección de apoyo de parte de superiores

Figura 4

Dimensión Relaciones interpersonales.

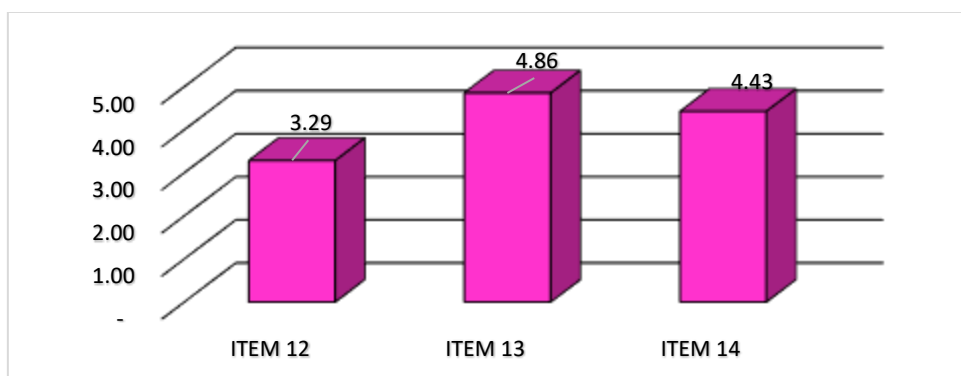


Nota. El gráfico representa las calificaciones de la dimensión relaciones interpersonales.

En la figura No. 4, relaciones interpersonales, se observa el ítem 9, 10, 11 con la puntuación más alta sin embargo los ítems 8,22,13 se encuentran por encima del nivel aceptable. Es decir la organización cuenta con un equipo de trabajo interactivo y sociable en el cual existe una buena relación, donde todos son uno y se resuelven los problemas internos de forma eficaz.

Figura 5

Dimensión Participación.

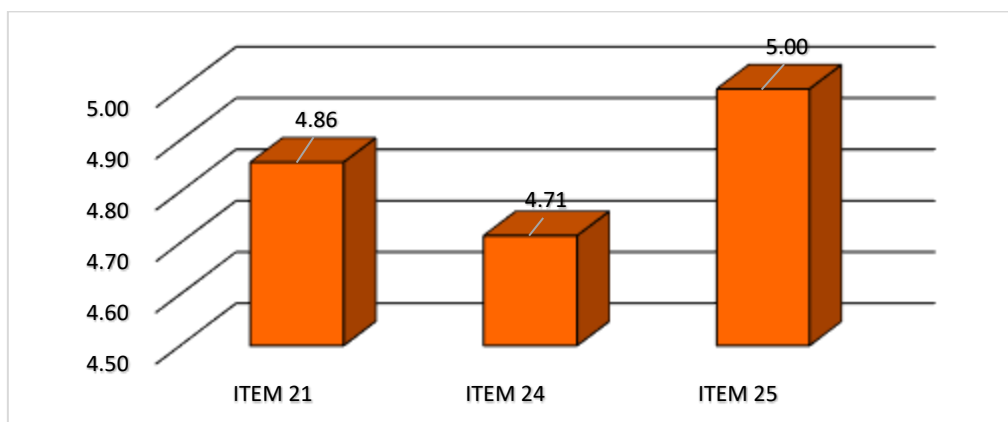


Nota. El gráfico representa las calificaciones de la dimensión participación.

En la figura 5, Participación, se observa el ítem 13 con la puntuación más alta, y el ítem 12 por debajo del nivel aceptable (3.5). Es decir los empleados cuentan con un buen nivel de participación y con tiempo suficiente para el logro de sus actividades sin embargo en el ITEM 12 que hace referencia al tomar decisiones sin consultar al jefe de encuentra por debajo del nivel aceptable, por tal significa que no siempre se toman decisiones sin consulta de superior, solo en situaciones críticas dadas por el momento y circunstancias.

Figura 6

Dimensión Reconocimiento.

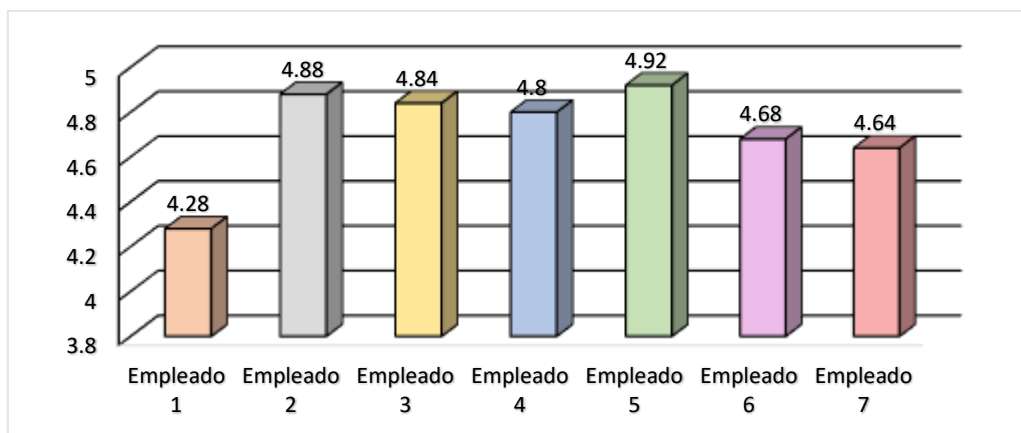


Nota. El gráfico representa las calificaciones de la dimensión reconocimiento.

En la figura No. 6, reconocimiento se observa el ítem 5 con el nivel más alto, y el ítem 21 y 24 por encima del nivel aceptable, es decir la organización reconoce y premia el desempeño de su equipo de trabajo.

Figura 7

Calificación de los empleados.



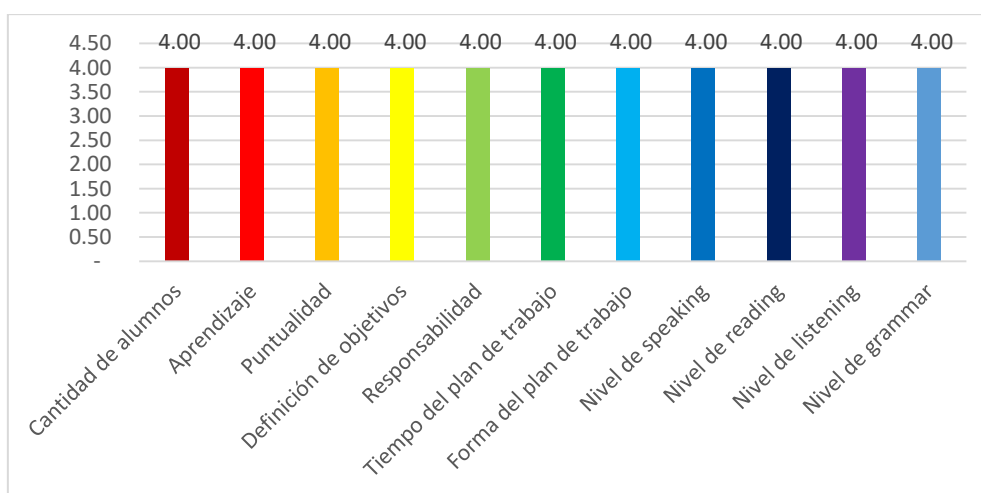
Nota. El gráfico representa las calificaciones de los empleados.

En la figura No. 7 Calificación de los empleados, se puede observar que el empleado 5 le da la calificación más alta a la variable dentro de la empresa, y el resto de los empleados arrojan una calificación superior al nivel aceptable, lo anterior indica que los empleados perciben la existencia de un buen clima organización, ya que todos los empleados arrojan calificaciones superiores al nivel aceptable (3.5).

Variable desempeño laboral

Figura 8

Características evaluadas de la variable desempeño laboral.



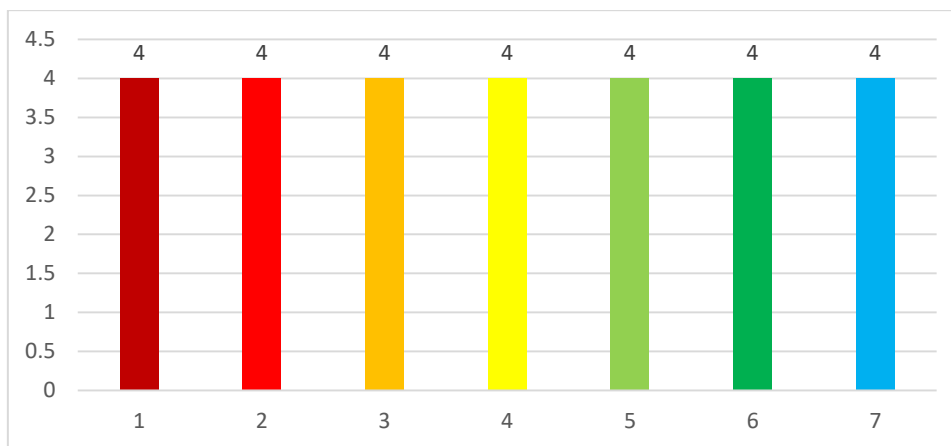
Nota. El gráfico representa las características que fueron evaluadas con respecto al desempeño laboral.

Se puede observar en el gráfico número 8 que todas las características evaluadas a los trabajadores de la empresa obtienen el mismo resultado (4) siendo

esta la puntuación más alta, por lo consiguiente todas las características se encuentran por encima de lo mínimo aceptable (3).

Figura 9

Calificaciones de los trabajadores.



Nota. El gráfico representa las calificaciones de los trabajadores.

En la figura 9 se observa que la totalidad de los trabajadores evaluados obtienen una calificación de 4 puntos, la más alta con respecto al instrumento, dejando en claro que el desempeño laboral de los docentes está por encima de lo mínimo recomendado.

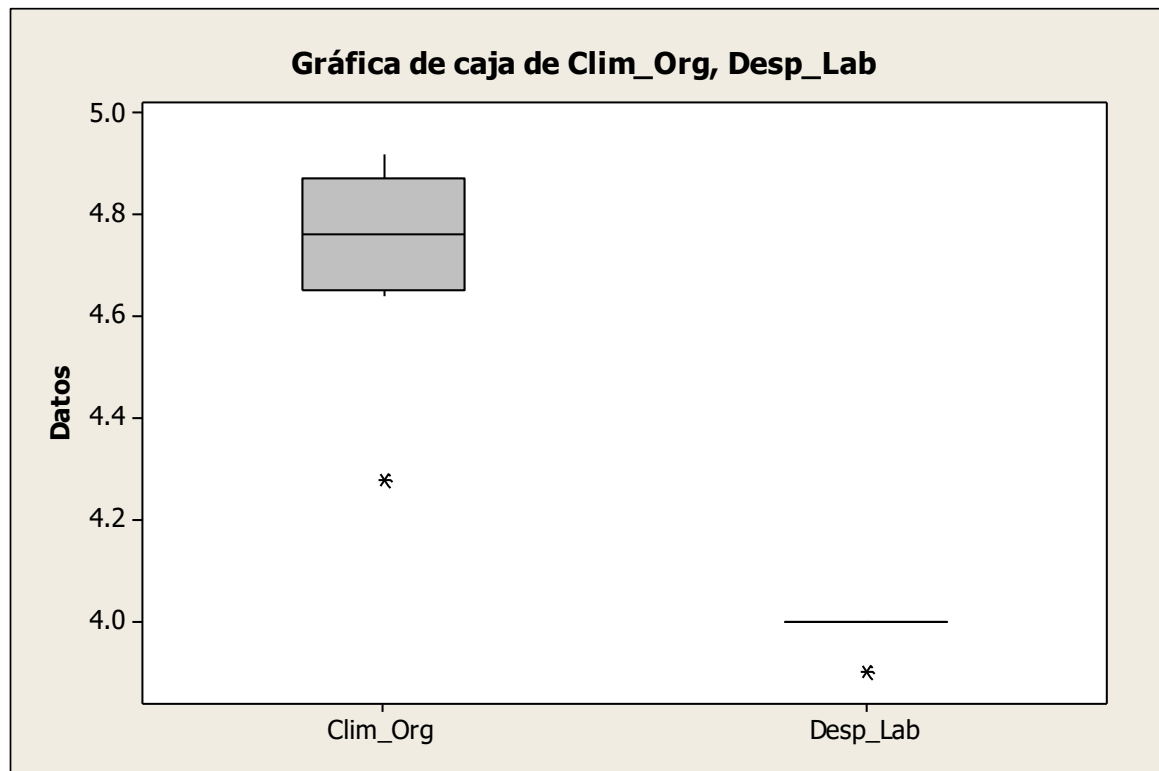
Correlaciones: Clima Organizacional, Desempeño Laboral

Correlación de Pearson de Clim_Org y Desp_Lab = -0.159

Valor P = 0.706

Figura 10

Gráfica de caja de Clima Organizacional, Desempeño Laboral.



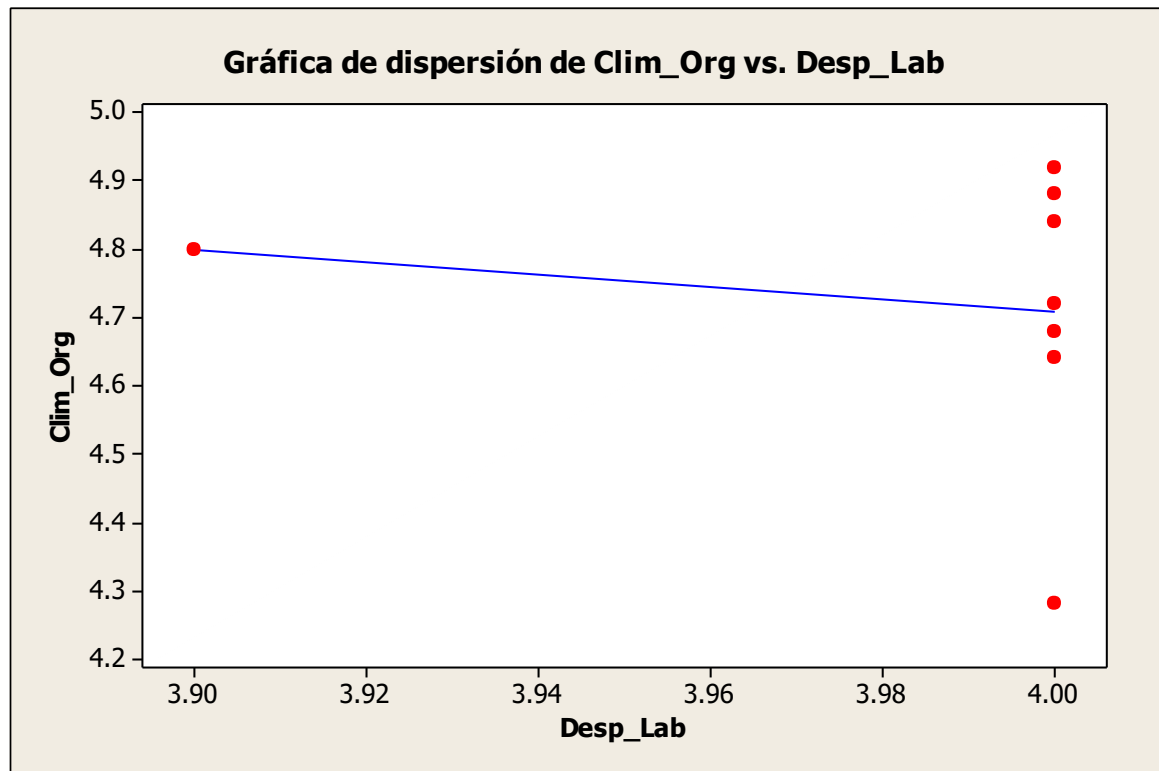
Nota. La gráfica representa la correlación entre clima organizacional y desempeño laboral.

Con base en la figura 10, en cuanto al clima organizacional, se pueden observar los siguientes datos: Mínimo: 4.28, Máximo: 4.92, Mediana: 4.8, $Q_1 = 4.64$, $Q_2 = 4.8$, $Q_3 = 4.88$, Rango = 0.64, $IQR = Q_3 - Q_1 = 0.24$. A pesar de que el IQR represente solo un 0.24, está indicando que el 50% de los encuestados obtuvieron calificaciones entre 4.64 y 4.88, los cuales están dentro de los cuartiles 1 y 3.

Hablando acerca de la siguiente variable, poco se puede comentar debido a que no presenta otro valor aparte de 4, lo que conlleva a que no existan variaciones en la gráfica.

Figura 11

Gráfica de dispersión de Clima Organizacional vs. Desempeño Laboral.



Nota. La gráfica representa la correlación entre clima organizacional y desempeño laboral.

Como se puede observar, en la figura 11, se encuentra que no existe una correlación lineal significativa entre las variables de clima organizacional y el desempeño laboral, al 95% de confianza.

Esto se deduce debido a que la variable de clima organizacional, en el eje Y va disminuyendo de 4.8 a 4.72, mientras que la variable de desempeño laboral, en el eje de las X se queda estancada en el valor de 4.

Dentro de lo poco que se alcanza a percibir es que hay una ligera relación negativa ($r=-0.159$), pero no es estadísticamente relevante. Para mejorar el estudio

se recomienda analizar otras variables que hipotéticamente tengan impacto en el clima laboral.

4.2. Análisis y discusión

Con base en los resultados obtenidos después del análisis de la información, se percibe que de los pocos factores que no obtuvieron el mayor puntaje en cuanto al clima organizacional, la participación es el que más destaca, puesto que el único ítem que alcanza un puntaje óptimo se encuentra dentro de esta dimensión, (ver figura 5).

Esto puede ser considerado por parte de la dirección del instituto anglosajón, ya que traería consigo un clima organizacional aún más saludable del que se presenta actualmente en la organización.

El buen clima organizacional se ver reflejado claramente en el desempeño laboral que presentan los docentes, puesto que los 7 profesores que fueron evaluados resultaron con el mayor puntaje posible que ofrece el instrumento de evaluación del desempeño.

Lo cual es claramente positivo, porque a pesar de una que otra situación mejorable dentro del clima organizacional, han sabido manejarlo de tal manera que estos pequeños detalles no impacten de ninguna manera en el servicio que están ofreciendo.

A pesar de las diferentes características y habilidades que presentan los docentes, todos cumplen con el objetivo de brindar lo mejor de ellos cada que están frente a sus alumnos.

Dando por hecho que la hipótesis de investigación estaba en lo correcto, pues el clima organizacional está impactando en un nivel alto al desempeño laboral, específicamente, el clima organizacional bueno lleva a los trabajadores a presentar un desempeño laboral bueno.

4.3. Conclusiones

El desarrollo de la investigación arrojó como resultado que los elementos del clima organizacional, tales como el liderazgo, la comunicación, las condiciones de trabajo y la participación son realmente importantes en cuanto al desempeño laboral puesto que juegan un papel importante al momento que el trabajador se desenvuelve en su área de trabajo.

Por la parte de clima organizacional se identifica que todas las dimensiones se encuentran en un nivel por encima del aceptable, sin embargo, uno de los puntos a considerar en mejorar es la participación, puesto que hay trabajadores que no se sienten con la suficiente libertad para llevar a cabo alguna actividad sin antes consultarlo con su superior.

Mientras que en el aspecto de desempeño laboral, todos los docentes fueron evaluados de la mejor manera por parte de su superior, demostrando que a pesar de que existe un pequeño detalle en cuanto al clima organizacional, al este ser muy

bueno, genera que los trabajadores lleven a cabo de mejor manera sus labores en la institución.

Dentro de lo encontrado, se destaca que en general existe un clima organizacional sano, que en situaciones muy puntuales se podría mejorar para que el trabajador se sienta en un ambiente aún más cómodo, sin embargo puede llevar a cabo sus labores en un lugar agradable y sin carencias.

También se reconoce que los colaboradores se han desempeñado de manera excelsa, mostrando todo el compromiso adquirido al comenzar a trabajar para la empresa, esto va de la mano con el clima organizacional ya que si este último no fuera muy apto, muchas veces, por más que el docente tuviera la disponibilidad, no se podría ejecutar de la mejor manera posible la labor.

Por lo que se da por concluido que el clima organizacional influye en un nivel alto en el desempeño laboral de los docentes del Instituto Anglosajón.

4.4. Recomendaciones

Se recomienda diseñar estrategias que permitan la mejora del clima organizacional, ya que ninguna de las dimensiones alcanza la calificación máxima que es 5 sin embargo todas se encuentran por encima del 4, todas las dimensiones mantienen una evaluación relativamente alta, es por ello que se encuentra la oportunidad de llegar a la máxima calificación más fácil.

Se recomienda elegir un método de comunicación que convenga y sea efectivo para todos los involucrados, dentro de este la información debe ser clara con todos los temas.

De igual forma se recomienda plantear actividades que permita la participación de los docentes referente al diseño de las actividades escolares.

Así mismo una estrategia de mejora para el reconocimiento laboral de los docentes.

Fuentes de consulta

[Consecuencias de un mal clima laboral]. (2019, Enero 23). Recuperado de [https://blog.ethicsglobal.com/cuales-las consecuencias -mal-clima-laboral/](https://blog.ethicsglobal.com/cuales-las-consecuencias-mal-clima-laboral/)

[Impacto organizacionales que tienen las empresas]. (2019, Septiembre 2). Recuperado de: [https://www.esan.edu.pe/apuntes empresariales/2019/09/clima-laboral-que-impacto -tiene -en-las empresas/](https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/clima-laboral-que-impacto-tiene-en-las-empresas/)

[Mundialmente, el descuido del clima laboral provoca pérdidas de recursos humanos]. (2018, Agosto 14). Recuperado de [https://blog.acsendo.com/descuido -clima-laboral-perdidas-derecursos -humanos/](https://blog.acsendo.com/descuido-clima-laboral-perdidas-derecursos-humanos/)

Altuve, E., Serrano, C. (1999) Relación entre estilos de liderazgo según el modelo del Bolman y Deal y el desempeño laboral [tesis de pregrado].

Arce, C., Soledad, C. (2016) Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant pizza hut en el centro comercial mega plaza Lima [Tesis de pregrado]. Universidad de señor Sipán, Perú.

Argüelles, F., Quijano, R., Fajardo, M. (2015, Junio) Uso de indicadores de desempeño en la industria de la construcción. Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa, volumen (2).

Arias, F. (2012), El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica, Venezuela, Editorial Episteme.

Arribas, M. (2004) Diseño y validación de cuestionarios. *Matronas Profesión* 2004; vol. 5(17): 23 -29

Ávila, H. (2006, Octubre). Introducción a la metodología de la investigación. [Archivo PDF]. Recuperado de: <https://clea.edu.mx/biblioteca>

Ayala, F., Sierra, J., Huezos, N. (2019, Marzo) Análisis de los factores que influyen en el Desempeño laboral en el proyecto fleur de lis By Terravis ta en San Pedro Sula [Archivo PDF]. Recuperado de: <https://doi.org/10.5377/innovare.v8i1.8103>

Barraza, L. (2018, Marzo). Taller de Investigación [archivo PDF]. Recuperado de <http://www.universidadcultural.com.mx/online>

Benavides, C. (2012, Mayo) Calidad y productividad en el sector hotelero Andalúz [Tesis doctoral]. Universidad de Málaga, España

Beneficios inmediatos de la evaluación del desempeño. (2017, Mayo 10). Recuperado de <https://www.hrider.net/cms/blog/3551/1/beneficios-inmediatos-de-la-evaluacion-del-desempeno.html>

Bernardo, F. (2011) ¿Puede influir el clima laboral en la Productividad? [Trabajo de investigación]. Universidad de Cuyo

Boada, N. (2019, Octubre) Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Dra. María de Jesús

Perú [Archivo PDF]. Recuperado de:
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_BoadaLlerena.pdf

Cañedo, Martínez, Cervantes, López (2017, Diciembre) El clima organizacional y el desempeño de una MiPyMe agrícola de Guasave, Sinaloa [Archivo PDF]. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros/gratis/actas/2017/innovacion/7-el-clima-organizacional-y-el-desempeno.pdf>

Características del Clima Organizacional. Eumed.net. (2020). Recuperado de https://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/caracteristicas_de_clima_organiza_cional.html

Casal, J., Mateu, E. (2003) TIPOS DE MUESTREO. Rev. Epidem. Med. Prev., volumen (1), pp. 3-7

Catarina.udlap.mx. (2020). Recuperado de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/meza_b_fd/capitulo2.pdf.

Céspedes, N., Lavado, P., Ramírez, N. (2016) Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias. Recuperado de: <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1083>

Chávez, N. (2007) Introducción a la investigación educativa, Venezuela, Editorial Coordinación del Estado Zulia

Chávez, R. (2015) Introducción a la metodología de la investigación, Ecuador, Editorial de la UTMACH.

Chiavenato, I. (2011) Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. Ciudad de México, McGraw Hill.

Clima Organizacional Para Chiavenato 1992 El clima organizacional constituye el |Course Hero. Coursehero.com. (2020). Recuperado de <https://www.coursehero.com/file/p74ju5c/Clima-OrganizacionalPara-Chiavenato-1992-El-clima-organizacional-constituye-el/>

Cordero, R. (2017) La responsabilidad social del gran elegido perfecto y sublime masón. Escocismo de Bolivia. Recuperado de: <http://escocismo.org/la-responsabilidad-social-del-gran-elegidoperfecto-y-sublime-mason/>

Cortes, M. Iglesias, M. (2004). Generalidades Sobre Metodología de la Investigación. Recuperado de http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf

Cronograma de Actividades y Dinámica del Proyecto. (2014, Septiembre 11). Recuperado de <https://retos-directivos.eae.es/elcronograma-de-actividades-y-la-dinamica-del-proyecto/>

De la Cruz, A. (2018) Caracterización del clima organizacional como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector educación en el distrito de Huaraz [Tesis de pregrado]. Universidad católica los ángeles Chimbote, Perú.

Definición de Clima Organizacional. Eumed .net. (2020). Recuperado de https://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html.

Días, F. y Carrasco M. (2018, septiembre 18). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. [Archivo PDF]. Recuperado de: www.cya.unam.mx/index.php/cya

Dimensiones y tipo de clima (2020). Recuperado de <https://corganizacional1.wordpress.com/caracteristicas/>.

Gálvez, R. (2019) Mejora del proceso productivo de fabricación de ladrillos para la reducción de mermas en la empresa cerámicos dett S.A.C., Rioja –San Martín [Tesis de pregrado]. Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú.

García, L., Contreras, J., Márquez, C., Torres, J. (2018) Diseño e implementación de modelo para lograr empresas sustentables, dirigido a las mipymes de quesos y dulces de leche en la región altos norte de Jalisco [Archivo PDF]. Recuperado de: [10.35197/rx.14.03.2018.05.lg](https://doi.org/10.35197/rx.14.03.2018.05.lg)

García, V. (1977) Un Sistema integrado de objetivos de la Educación. Revista española de pedagogía, 142, 3 -14.

Grasso, L. (2006) Encuestas. Elementos para su diseño y análisis. Recuperado de: https://books.google.es/books?id=jL_yS1pfbMoC&lpg=PA11&dq=que%20es%20encuesta&lr&hl=es&pg=PA11#v=onepage&q&f=false

Hernández, J., Morales, J. (2016, Noviembre) Diagnóstico del Clima Organizacional en una Pequeña Empresa Ubicada en la Ciudad de Culiacán, Sinaloa [Archivo PDF]. Recuperado de: [http://www.spentamexico.org/v11 - n2/A2.11\(2\)28-41.pdf](http://www.spentamexico.org/v11-n2/A2.11(2)28-41.pdf)

Hernández, R. (2014). Metodología de la Investigación. Recuperado de: [https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_ - _roberto_hernandez_sampieri.pdf](https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010) Metodología de la investigación, México, editorial Mc Graw Hill

Hidalgo, Z. y Carola, A. (2016). Factores y prácticas de alto rendimiento que influyen en el clima laboral: análisis de un caso. INNOVAR Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, pp. 119 -135.

Hurtado, J. (2000) Metodología de la investigación holística, Venezuela, editorial Fundación Sygal.

Investigación. (2013, Junio 28). Recuperado de http://grsanchez.blogspot.com/2013/06/niveles-deinvestigacion_28.html

Katzenbach, J., Smith, D. (2011) La gestión y la administración para el mañana Harvard Business Review, Vol. (89), pp. 118 -128.

Landeau, R. (2007) Elaboración de trabajos de investigación: a propósito de la falla tectónica de la Revolución Bolivariana, Venezuela, Editorial alfa.

Lourdes, I . Torres, E. (01 -marzo-2018).Un acercamiento al Clima Organizacional. Rev Cubana Enfermer vol.34 no.1 p.202 -204

Lozada, J. (2014, Diciembre 3) Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. Cienciamerica, Volumen (3), pp 34 -39.

Manosalvas, V. y Quintero, N. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. Ministro de AD, (26), pp. 5-15

Mejía, A., Pastrana, J., & Mejía, J. (2011) La autoestima, factor fundamental para el desarrollo de la autonomía personal y profesional. XII congreso internacional de teoría de la educación 2011. Simposio llevado a cabo en la Universitat de Barcelona.

Morales, A. (2009) Capital Humano, hacia un sistema de gestión en la empresa cubana, Cuba, editora Política.

Moreira, L. (2018) EL clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las Instituciones de Educación Superior (IES) públicas de la provincia de Manabí -Ecuador [Tesis de doctorado] universidad nacional mayor de san marcos, Lima, Perú.

Muños, C. (2016), Metodología de la investigación, México, Editorial Progreso S.A de C.V.

Navarro, E. Garcia, E. Rappoport, S. Thoilliez, B. (2017). Fundamentos de la Investigación y la innovación educativa. Recuperado de https://www.unir.net/wp-content/uploads/2017/04/Investigacion_innovacion.pdf

Niño, V. (2011), Metodología de la Investigación Diseño y Ejecución, Colombia, Ediciones de la U.

Palella, S., Martins, F. (2006) Metodología de la investigación cualitativa, Venezuela, Editorial FEDUPEL

Palomino, M., Peña, R., (2016) El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería veneplast Ltda [Tesis de pregrado]. Universidad de Cartagena, Colombia.

Pérez, A. (2009) Evaluación del Desempeño Laboral. UPIICSA XVII, vol. (VII), pp. 50-51

Pérez, W. (2010) El valor de la puntualidad. Blogspot. Recuperado de: <http://wperezruiz.blogspot.com/2010/11/el-valor-de-la-puntualidad.html>

Pita, S., Pértegas, S. (2011) Investigación cuantitativa y cualitativa [Archivo PDF]. Recuperado de https://www.fisterra.com/gestor/upload/guias/cuanti_cuali2.pdf

Productividad. [Wikipedia]. Recuperado (2020, Abril 28) de <https://es.wikipedia.org/wiki/Productividad>

Quintero, N., Africano, N., Faría, E. (2008, Abril) Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados Costa Oriental Del Lago. NEGOTIUM vol. (9), pp. 33-51.

Ramírez, Domínguez (2012, Junio) El clima organizacional y el compromiso institucional en las IES de Puerto Vallarta [Archivo PDF]. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456045214002>

Ramos (2012, Agosto) El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje [Archivo PDF]. Recuperado de:

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/21111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=B3A01B9E79D59618E791E233644FB06F.jvm1?sequence=1>

Restrepo, C. Proyecto de Investigación [Archivo PDF]. Recuperado de <http://www.ramwan.net/restrepo/documentos/elaboracion-proyecto.pdf>

Reyes, N. (2009) Factores que mejoran el desempeño de los recursos humanos en la gestión administrativa de los gobiernos locales municipales en Lima metropolitana. [Trabajo de tesis de doctorado] Universidad Autónoma de Nuevo León. San Nicolás de los Garza, Nuevo León, México.

Rodriguez, E. (Enero - Junio 2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. Revista Educación en Valores, Vol. 1 N° 25., 6-7

Rojas, R. (2004). Diagnostico del clima organizacional en el departamento de operaciones de una empresa transnacional. [Tesis de postgrado]Universidad Católica Andrés Bello Vicerrectorado.Caracas, Venezuela.

Roskies, E., Louis -Guerin, C., & Fournier, C. (1993). Coping with job insecurity: How does personality make a difference? Journal of Organizational Behavior, 14(7), 617 –630. DOI: <https://doi.org/10.1002/job.4030140702>

S.T.P.S. Implementación del proceso capacitador Sabino, C.[Ed]. (1974), El proceso de Investigación. Bogotá: Editorial. Panamericana

Sánchez, J., Gómez, M., Molina, W. (2018, Abril) Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en la productividad en las tortillerías de la localidad de Escárcega [archivo PDF]. Recuperado de: [http://www.spentamexico.org/v13 -n1/A20.13\(1\)317-327.pdf](http://www.spentamexico.org/v13-n1/A20.13(1)317-327.pdf)

Scharager, J., Armijo, I. (2001) Metodología de la Investigación para las Ciencias Sociales. Recuperado de: https://www.academia.edu/4230919/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_Escuela_de_Psicolog%C3%ADaAutor_Judith_Scharager_Asistente_Pablo_Reyes_MUESTREO_NO_PROBABIL%C3%8DSTICO_Qu%C3%A9_es_el_Muestreo_No_Probabil%C3%ADstico/INTRODUCCION%20A%20LA%20METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf

Universidad católica Andrés Bello, Caracas. Locke, E.A. (1976). "The nature and causes of job satisfaction". Chicago. United States. Rand McNally Education.

Vista de medición del clima organizacional del área administrativa de la universidad de sucre y propuesta de mejoramiento | Revista Pensamiento Gerencial. Revistas.unisucre.edu.co. (2020). Recuperado de <https://revistas.unisucre.edu.co/index.php/rpg/article/view/136/135>

Wherter, W., Davis, K. (2008) Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas. Ciudad de México. McGraw Hill

Anexos

Anexo 1.-

Encuesta clima organizacional

Instrumento presentado por alumnos de la carrera de ingeniería en administración del ITSTB, nos encontramos realizando una investigación académica, por lo que le solicitamos nos proporcione la siguiente información de manera honesta, le aseguramos la confidencialidad de la información que proporcione.

Fecha:			2020	Puesto:		Genero:	
--------	--	--	------	---------	--	---------	--

Instrucciones: Para cada afirmación, marque con una (x) la casilla correspondiente al número que mejor identifica su posición.

CALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN
DEFINITIVAMENTE NO	1
PROBABLEMENTE NO	2
INDECISO AFIRMACIÓN	3
PROBABLEMENTE SI	4
DEFINITIVAMENTE SI	5

No.	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Al ingresar a la empresa le fueron informados los objetivos y políticas de la misma					
2	La información que recibe periódicamente sobre los objetivos y políticas de la empresa es suficiente					
3	La toma decisiones o las ordenes implantadas son justas según su criterio					
4	Son delegadas claramente responsabilidades al interior del grupo de trabajo					
5	Encuentra apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades en sus superiores					
6	Recibe retroalimentación constante sobre su desempeño en el cargo					
7	Le brindan las herramientas necesarias para optimizar su trabajo					
8	Son buenas las relaciones con sus compañeros de trabajo					
9	Los problemas laborales los soluciona con sus compañeros de trabajo					
10	Existe confianza entre los colaboradores del equipo de trabajo					
11	Usted participa en las decisiones que se toman y que afectan su trabajo					
12	Toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe					
13	Existe colaboración entre los empleados de la empresa					
14	Para realizar su trabajo el tiempo es suficiente.					
15	Recibe información sobre los acontecimientos de la empresa.					
16	Cuenta con medios de comunicación adecuados para comunicarse con otras áreas.					
17	Puede comunicarse abiertamente con sus jefes y demás áreas					
18	Siempre que se inicia un trabajo se tiene claridad de cómo va a realizarse este					

19	La información de interés es comunicada oportunamente					
20	Le fue suministrada al ingresar a la empresa sobre las obligaciones y labores a desempeñar.					
21	Recibe recompensa por el cumplimiento de metas.					
22	En la empresa existen espacios en los cuales sea posible compartir temas de interés con el grupo de trabajo					
23	La empresa realiza actividades deportivas, paseos, fiestas y otras actividades de diversión					
24	El trabajo que realiza satisface sus necesidades económicas, de ascensos y de aprendizaje.					
25	Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa.					

Anexo 2.-

Instrumento de Desempeño laboral

Instrumento presentado por alumnos de la carrera de ingeniería en administración del ITSTB, nos encontramos realizando una investigación académica, por lo que le solicitamos nos proporcione la siguiente información de manera honesta, le aseguramos la confidencialidad de la información que proporcione.

Fecha:			
Nombre del evaluador:		Puesto de evaluador:	
Nombre del evaluado:		Puesto del evaluado:	

Instrucciones: favor de indicar si el desempeño del docente es mayor (+), igual (o) o menor (-) que cada una de las siguientes afirmaciones:

- 1___ El plan de trabajo es finalizado con anticipación, por lo que el tiempo restante es utilizado para reforzar los conocimientos con otras actividades.
- 2___ La creación de objetivos es poco empleada por el docente durante el paso del alumno por el instituto.
- 3___ La cantidad de alumnos que mantiene el docente durante el curso es menor a la ideal para un grupo.
- 4___ La responsabilidad es poco aplicada por el docente, por lo que deja mucho que desear este valor en él.
- 5___ El docente genera muchos objetivos a cumplir con sus alumnos, desarrollando las competencias de los mismos.

- 6___Al docente le cuesta identificar el significado de las obras escritas en inglés, tiende a tener interpretaciones vagas de las mismas.
- 7___El docente respeta la hora de entrada, sin incurrir en retrasos ni utilizar la tolerancia de llegada.
- 8___La responsabilidad es un valor aplicado por el docente, conforme a las reglas del instituto.
- 9___El docente entiende de manera clara cuando está escuchando algo en inglés, sin presentar dificultad alguna.
- 10___Las reglas gramaticales son conocidas y utilizadas correctamente por el docente, además, conoce ciertas contracciones del idioma.
- 11___La responsabilidad es un valor que destaca especialmente en el docente, incluso inculcándolo a sus estudiantes.
- 12___El docente regularmente define objetivos, con exigencias regulares para los alumnos.
- 13___El docente arriba con minutos de atraso o necesitando el uso de la tolerancia de llegada.
- 14___El docente comprende por completo lecturas, cuentos, poemas escritos en inglés, hallando significados más profundos y mensajes ocultos que pudiesen existir.
- 15___El docente llega antes de la hora estipulada, presentándose minutos antes de su hora de llegada.
- 16___El plan de trabajo es terminado conforme a los estándares del instituto, sin retrasos pero sin adelantarse.
- 17___Al docente le cuesta entender cuando alguien le está hablando en inglés, tendiendo a interpretar de manera errónea lo que le están diciendo.
- 18___El docente emplea pocos métodos de enseñanza para lograr el aprendizaje de los estudiantes.
- 19___El plan de trabajo es aplicado con carencias, pasando por alto algunas actividades o temas que debían ser vistos en clase.
- 20___El plan de trabajo es concluido con retrasos, provocando que el alumno tenga que permanecer en el instituto por más tiempo del estipulado al inicio.

21___El docente realiza diferentes actividades, combinando métodos de enseñanza para reforzar los conocimientos y el aprendizaje de los estudiantes.

22___La cantidad de alumnos que mantiene el docente durante el curso es superior a la ideal para un grupo.

23___El docente identifica inmediatamente lo que está escuchando en inglés, inclusive si hay palabras pronunciadas de formas erróneas o utilizadas incorrectamente.

24___La cantidad de alumnos que mantiene el docente durante el curso es ideal para un grupo.

25___El docente conoce y utiliza de manera excelente las reglas gramaticales del idioma, incluso conoce gran cantidad de contracciones en inglés.

26___El dominio del idioma inglés al momento de ser hablado por parte del docente es evidente, pues lo habla de manera fluida y con una pronunciación excelente, inclusive puede manejar acentos diferentes.

27___Las reglas gramaticales son conocidas por el docente, sin embargo en ocasiones incurre en su uso.

28___La planeación docente es aplicada de manera correcta, con base en lo planteado al inicio del periodo escolar.

29___El docente aplica algunas variantes en sus métodos de enseñanza con la intención de mejorar el aprendizaje de los estudiantes.

30___El docente habla el idioma inglés de manera deficiente, con falta de fluidez y una pronunciación poco correcta.

31___El docente entiende las lecturas, los cuentos, poemas o demás obras escritas en inglés, brindando una interpretación correcta.

32___La planeación del trabajo se ejecuta de manera excelente, agregando actividades o incluyendo temas extra.

33___El habla del docente en idioma inglés es lo que se espera, con buena pronunciación y fluidez.