



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA HUMANA**

**TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES  
DE GÉNERO MASCULINO Y FEMENINO DE UNA EMPRESA  
DE HIDROCARBUROS DE GAS LICUADO DE PETRÓLEO  
DE LIMA, 2017**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA HUMANA**

**AUTORA:**

**Br. ZUTA CASTRO JESSENIA THANSY**

**LIMA – PERÚ**

**2017**

A mi querida familia, quienes son fuente de apoyo constante e incondicional en mi vida.

## AGRADECIMIENTOS

A llegado un momento importante en el transcurso de mi vida, es una de las metas que un día me propuse; por ello, doy gracias a Dios, por ser mi fuerza espiritual.

A mis padres Carmen, Javier y Vidal; por todo su apoyo y confianza en este camino.

A mi hija amada Dulce Fátima; por su alegría, amor y por ser fuente de inspiración para seguir adelante.

A Walter; por su paciencia, comprensión y por acompañarme en cada meta que me propongo.

A mis maestros de pre grado; quienes fueron guías en el ámbito profesional. En especial a mi asesor de tesis el Dr. Bruno Zanoló Martinuzzi por su orientación en esta investigación.

A todos los integrantes trabajadores de la empresa de Hidrocarburos de Gas Licuado de Petróleo de Lima por brindarme su colaboración para la realización de este trabajo.

## RESUMEN

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo comparar el Clima Organizacional entre dos grupos de trabajadores de una empresa de Hidrocarburos de Gas Licuado de Petróleo de Lima Metropolitana. El diseño que se utilizó fue no experimental de tipo comparativo. Se utilizó una muestra de 166 trabajadores de género masculino y femenino, entre los 18 a 62 años de edad. El instrumento de evaluación fue la Escala de Clima Laboral CL-SPC de la autora Sonia Palma Carrillo. Los análisis estadísticos indican que existen diferencias significativas entre los trabajadores de género masculino y femenino tanto en el Clima Organizacional, como en las dimensiones de Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales. Para concluir, esta investigación permite propiciar capacitaciones en ambos géneros con la temática del Clima Organizacional de la empresa de Hidrocarburos de Gas Licuado de Petróleo de Lima; con el objetivo de proveer a los trabajadores de género masculino y femenino de habilidades y destrezas que les permitan ser capaces de propiciar, mejorar y manejar un clima óptimo en su centro laboral y en su vida diaria.

Palabras Clave: clima organizacional, cultura organizacional, hidrocarburos, gas licuado de petróleo, operario.

## **ABSTRACT**

This research work had as objective to compare the Organizational Climate between two groups of workers of a Hydrocarbons Company of Liquefied Petroleum Gas of Metropolitan Lima. The design used was non-experimental comparative type. A sample of 166 male and female workers aged between 18 and 62 years old was used. The instrument of evaluation was the Labor Climate Scale CL-SPC of the author Sonia Palma Carrillo. Statistical analysis indicates that there are significant differences between male and female workers in both the Organizational Climate and in the dimensions of Self-realization, Labor Involvement, Supervision, Communication and Labor Conditions. To conclude, this research allows to promote training in both genres with the subject of Organizational Climate of the company of Hydrocarbons of Liquefied Petroleum Gas of Lima; with the aim of providing workers with skills and abilities that allow them to be able to propitiate, improve and manage an optimum climate in their workplace and in their daily lives.

Keywords: organizational climate, organizational culture, hydrocarbons, liquefied petroleum gas, operator.

## INTRODUCCIÓN

Cuando se estudia sobre la percepción de la organización y su medio ambiente de trabajo, nos estamos refiriendo al medio ambiente psicológico. Es así que, las percepciones de los trabajadores de una empresa describen la variedad de estímulos que se encuentran actuando sobre el entorno de trabajo y que definen la situación laboral; a esta atmósfera psicológica en una organización, se le conoce como clima organizacional.

Por ello, el estudio del clima organizacional permite conocer la dinámica de la empresa y su interrelación con los trabajadores; desde la percepción individual y subjetiva de cada uno de sus miembros.

En el presente trabajo de investigación se aborda el clima organizacional estudiado en dos grupos de trabajadores que pertenecen a la misma empresa, tomando en cuenta sus principales temáticas como son: los orígenes, las definiciones, la teoría que lo sustentan, la relación con otros conceptos, las dimensiones, entre otros.

Bajo un tipo de investigación comparativa se pretende conocer las diferencias posibles que se presentan en la percepción del clima organizacional tanto de los trabajadores de género masculino como de las trabajadoras de género femenino; dado que, es posible enriquecer y aportar significativamente al análisis de la organización en estudio.

## ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Introducción	vi
Índice	vii
Lista de tablas	xi
Lista de figuras	xiii

### CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1	Descripción de la realidad problemática	14
1.2	Formulación del problema	17
1.2.1	Problema general	17
1.2.2	Problemas específicos	17
1.2.2.1	Problema específico 1	17
1.2.2.2	Problema específico 2	17
1.2.2.3	Problema específico 3	17
1.2.2.4	Problema específico 4	18
1.2.2.5	Problema específico 5	18
1.3	Objetivos de la investigación	18
1.3.1	Objetivo general	18
1.3.2	Objetivo específicos	18
1.3.2.1	Objetivo específico 1	18
1.3.2.2	Objetivo específico 2	19
1.3.2.3	Objetivo específico 3	19
1.3.2.4	Objetivo específico 4	19
1.3.2.5	Objetivo específico 5	19
1.4	Justificación	20
1.4.1	Importancia de la investigación	20

1.5	Limitaciones	21
-----	--------------	----

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1	Antecedentes de la investigación	23
2.1.1	Antecedentes nacionales	23
2.1.2	Antecedentes internacionales	27
2.2	Bases teóricas	31
2.2.1	Naturaleza conceptual de clima organizacional	31
2.2.2	Orígenes del clima organizacional	37
2.2.3	Definición de clima organizacional	39
2.2.4	Perspectivas conceptuales sobre clima organizacional	42
2.2.5	Características del clima organizacional	43
2.2.6	Teoría del clima organizacional de Likert	45
2.2.7	Tipos de clima organizacional en la teoría de Likert	48
2.2.7.1	Clima de tipo autoritario	48
2.2.7.2	Clima de tipo participativo	49
2.2.8	Dimensiones del clima organizacional	50
2.2.9	Importancia del clima organizacional	51
2.2.10	La cultura organizacional	51
2.2.10.1	Características de la cultura organizacional	55
2.2.10.2	Comparación entre clima organizacional y cultura organizacional	56
2.3	Definición de términos básicos	57
2.3.1	Clima organizacional	57
2.3.2	Cultura organizacional	57
2.3.3	Hidrocarburos	58
2.3.4	Gas licuado de petróleo	58
2.3.5	Operario	58

## **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1	Formulación de hipótesis principal y derivadas	59
3.1.1	Hipótesis principal	59



3.1.2	Hipótesis derivadas	59
3.1.2.1	Hipótesis derivada 1	59
3.1.2.2	Hipótesis derivada 2	59
3.1.2.3	Hipótesis derivada 3	60
3.1.2.4	Hipótesis derivada 4	60
3.1.2.5	Hipótesis derivada 5	60
3.2	Variables, dimensiones e indicadores, definición conceptual y operacional	60
3.2.1	Definición conceptual de clima organizacional	60
3.2.2	Definición operacional de clima organizacional	61
3.2.3	Definición de conceptual de género	62

## **CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA**

4.1	Diseño metodológico	64
4.2	Diseño muestral	65
4.2.1	Población	65
4.2.2	Muestra	65
4.3	Técnica e Instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	66
4.3.1	Técnica del procesamiento de la información	66
4.3.2	Instrumento	67
4.3.3	Validez y confiabilidad	69
4.4	Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información	71
4.5	Aspectos éticos contemplados	72

## **CAPÍTULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

5.1	Análisis descriptivo, tablas de frecuencia	73
5.1.1	Análisis del nivel de clima organizacional en los trabajadores de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima	73
5.1.2	Análisis del nivel de la dimensión autorrealización en los trabajadores de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima	74
5.1.3	Análisis del nivel de la dimensión involucramiento laboral en los	74

	trabajadores de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima	
5.1.4	Análisis del nivel de la dimensión supervisión en los trabajadores de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima	75
5.1.5	Análisis del nivel de la dimensión comunicación en los trabajadores de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima	75
5.1.6	Análisis del nivel de la dimensión condiciones laborales en los trabajadores de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima	76
5.2	Verificación de hipótesis, técnicas estadísticas empleadas	76
5.2.1	Hipótesis general	76
5.2.2	Hipótesis Específicas	77
5.2.2.1	Hipótesis Específicas 1	77
5.2.2.2	Hipótesis Específicas 2	78
5.2.2.3	Hipótesis Específicas 3	79
5.2.2.4	Hipótesis Específicas 4	80
5.2.2.5	Hipótesis Específicas 5	81
5.3	Discusión y conclusiones	82
5.3.1	Discusión de resultados	82
5.3.2	Conclusiones	87
5.3.3	Recomendaciones	89
	ANEXOS Y APENDICES	91
	Anexo 3 Prueba psicológica	95
	Anexo 4 Consentimiento informado	98
	REFERENCIAS	99

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Variables importantes de la estructura y los procesos organizacionales.	36
Tabla 2	Cronología de las definiciones de Clima Organizacional.	40
Tabla 3	Definición operacional de Clima Organizacional.	61
Tabla 4	Categorías diagnósticas Escala CL-SPC.	68
Tabla 5	Análisis de confiabilidad Escala CL-SPC	70
Tabla 6	Niveles de clima organizacional en los trabajadores de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima	73
Tabla 7	Niveles de la dimensión autorrealización en los trabajadores de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima	74
Tabla 8	Niveles de la dimensión involucramiento laboral en los trabajadores de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima	74
Tabla 9	Niveles de la dimensión supervisión en los trabajadores de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima	75
Tabla 10	Niveles de la dimensión comunicación en los trabajadores de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima	75
Tabla 11	Niveles de la dimensión condiciones laborales en los trabajadores de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima	76
Tabla 12	Diferencias en el clima organizacional entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.	77
Tabla 13	Diferencias en la autorrealización entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.	78
Tabla 14	Diferencias en el involucramiento laboral entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de	79

Lima.

Tabla 15	Diferencias en la supervisión entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.	80
Tabla 16	Diferencias en la comunicación entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.	81
Tabla 17	Diferencias en las condiciones laborales entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.	82
Tabla 18	Matriz de consistencia. Clima organizacional en trabajadores de género masculino y femenino de una empresa de Hidrocarburos GLP de Lima, 2017.	91
Tabla 19	Base de Datos.	92

## LISTA DE FIGURAS

Fig. N° 1	Circuito del Clima Organizacional.	35
Fig. N° 2	Teoría del Clima Organizacional de Likert.	47
Fig. N° 3	El iceberg de la cultura organizacional.	53
Fig. N° 4	Los diversos estratos de la cultura organizacional.	54

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

En épocas antiguas, según refieren Gomes y Elizalde (2009) los griegos y los judíos-cristianos relacionaban el trabajo con actividades asociadas al castigo del ser humano; con el tiempo, las actividades de trabajo empezaron a cambiar en cuanto a su connotación, llegando a relacionar al trabajo con el hombre y con sus necesidades de satisfacción.

Según refiere Peiró (1999) los cambios sociales en la ejecución del trabajo, reducen los riesgos de las actividades laborales y de los equipos que maniobran; es decir, los riesgos físicos; sin embargo, surgen otros tipos de riesgos; como son los riesgos psíquicos y psicosociales.

Por ello, es importante generar trabajos que sean un aporte a la organización y a la sociedad en general; y que también, velen por el bienestar y la seguridad de los trabajadores (Ramírez, 2009).

Para una persona, el trabajo juega un papel importante; puesto que, pasan una tercera parte del día trabajando; y además, lo hace la mitad de su vida.

La empresa de Hidrocarburos de Gas Licuado de Petróleo de Lima necesita realizar el diagnóstico del clima organizacional, en el interés de comparar la percepción sobre los aspectos vinculados al ambiente de trabajo de los trabajadores de género masculino y femenino que desempeñan su trabajo en la ciudad de Lima, considerando que constituye un aporte en la cultura y desarrollo de dicha organización.

Así mismo, amerita el interés por valorar las características del clima organizacional; dado que, constituye un objetivo estratégico, minimizar las consecuencias negativas en ambos grupos de estudio, como es la rotación del personal, el ausentismo laboral, los despidos, la insatisfacción laboral, el bajo desempeño, la desmotivación, la comunicación inadecuada, la supervisión incorrecta, los accidentes laborales, entre otros factores que se han presentado en la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima, y que repercuten en las metas propuestas por la empresa en investigación.

Y más bien, fomentar a que la empresa pueda mejorar la apreciación que tienen los trabajadores con respecto a las posibilidades que el medio laboral les ofrece para desarrollarse en lo personal y en lo profesional; así también, que los trabajadores puedan comprometerse con los valores organizacionales y puedan percibir de mejor manera la función que desempeña su superior, o que éste

mejore en las relaciones laborales que tiene con sus empleados; por otro lado, que la información sobre el funcionamiento de la empresa sea percibida por sus trabajadores como óptima; y por último, que la empresa brinde los elementos necesarios para el cumplimiento de las tareas laborales.

Así también, resulta oportuno y válido el estudio del clima organizacional basado en las diferencias; ya que, atiende a las pocas investigaciones en el medio; además, de poder implementar políticas de mejoramiento en la relación a todos los miembros de la empresa; y que a la vez, significa un proceso de cambio, cuyo propósito es incrementar la efectividad y mejorar la salud de la organización.

De lo expuesto, se formula la necesidad de determinar condiciones de trabajo adecuadas, para evitar factores psicosociales que pongan en riesgo la salud psicológica y física de los trabajadores tanto de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos de GLP de Lima, cuya misión y visión es ser líder en la comercialización de Gas Licuado de Petróleo, tanto en la distribución como en la venta de balones cilíndricos y gas a granel.

Así como también, mejorar la vida de sus trabajadores apoyando tanto en el crecimiento personal, como en el desarrollo de la comunidad.



## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo se diferencian en el clima organizacional los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima?

### **1.2.2 Problemas específicos**

#### **1.2.2.1 Problema específico 1**

¿Cómo se diferencian en la autorrealización los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima?

#### **1.2.2.2 Problema específico 2**

¿Cómo se diferencian en el involucramiento laboral los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima?

#### **1.2.2.3 Problema específico 3**

¿Cómo se diferencian en la supervisión los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima?

#### **1.2.2.4 Problema específico 4**

¿Cómo se diferencian en la comunicación los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima?

#### **1.2.2.5 Problema específico 5**

¿Cómo se diferencian en las condiciones laborales los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar las diferencias en el clima organizacional entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

##### **1.3.2.1 Objetivo específico 1**

Determinar las diferencias en la autorrealización entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.

### **1.3.2.2 Objetivo específico 2**

Determinar las diferencias en el involucramiento laboral entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.

### **1.3.2.3 Objetivo específico 3**

Determinar las diferencias en la supervisión entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.

### **1.3.2.4 Objetivo específico 4**

Determinar las diferencias en la comunicación entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.

### **1.3.2.5 Objetivo específico 5**

Determinar las diferencias en las condiciones laborales entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.

## **1.4 Justificación**

### **1.4.1 Importancia de la investigación**

La justificación de realizar este trabajo de investigación se origina por la problemática observada en la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima; ya que, no solo debe priorizar en la productividad de sus servicios; sino también, deben preocuparse por fomentar un clima organizacional adecuado para sus trabajadores tanto de género masculino, como de género femenino, mediante capacitaciones idóneas.

Por otro lado, la importancia de la investigación, éstas se encuadran en dos niveles: el nivel teórico y el nivel práctico:

En lo que respecta al nivel teórico, permitirá determinar si existen diferencias en la percepción sobre los aspectos vinculados al ambiente laboral en los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima; así mismo, permitirá ampliar, reforzar, modificar o rectificar conceptos manifestados en estudios similares.

Referido al nivel práctico, con los resultados que se obtengan se despejará interrogantes relacionadas con el ambiente organizacional de la empresa en investigación, con la finalidad de ayudar a los trabajadores a mejorar como ser humano y como trabajador. Por otro lado, los hallazgos establecerán un marco

de referencia teórico conceptual sobre el clima organizacional utilizando el tipo de investigación comparativa, favoreciendo a otras organizaciones que se desempeñan en el mismo rubro; y también, permitirá contribuir con la psicología organizacional para encontrar respuestas objetivas y ofrecer solución a la problemática de las empresas en general que tienen en sus filas a trabajadores de género masculino y femenino.

Es importante destacar que en muchos países se han realizado muchos estudios sobre clima organizacional que aportan a comprender la dinámica de las organizaciones usando el tipo de investigación descriptiva o correlacional, pero no desde el tipo de investigación comparativa; por ello, el presente trabajo de investigación servirá como guía para otras organizaciones.

## **1.5 Limitaciones**

Se presentan las siguientes limitaciones:

- La empresa no permite que se divulgue su identidad.
- Restricción por parte de la empresa, referente al tiempo empleado para la evaluación y los horarios de trabajo de los trabajadores.
- Tiempo empleado por parte de la investigadora para la recolección de datos.
- Pocas investigaciones de tipo de investigación comparativa.

- Los resultados que se obtengan son válidos íntegramente para la muestra estudiada; pudiéndose generalizar con prudencia a otros trabajadores de género masculino y femenino de otras empresas.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Antecedentes nacionales**

Dentro de las investigaciones que se han realizado en nuestro país acerca del clima organizacional, tenemos:

El estudio de Montoya (2015) tuvo como objetivo determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional en trabajadores de la Institución Educativa Policía Nacional del Perú Santa Rosa de Lima. El diseño de la investigación fue no experimental y transversal de tipo correlacional. La muestra estuvo constituida por 93 trabajadores de ambos géneros entre docentes y administrativos en su mayoría nombrados y con más de dos años de permanencia en la institución. Para la recolección de datos se utilizó los instrumentos: Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (1997; citado por Bar-On, 2014) y la Escala de Clima Organizacional CL-SPC (2004). Los resultados revelaron que no existe relación entre la Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional en trabajadores de la I.E. PNP Santa Rosa de Lima, ni relación entre sus dimensiones, a excepción del componente intrapersonal de la inteligencia emocional y el clima organizacional en la que existe una relación

débil. En los niveles de clima organizacional se encontró que el 1,1 % manifiesta presentar niveles muy desfavorables de clima laboral. El 7,5% presenta un clima desfavorable. El 39,8% presenta niveles medios de clima laboral. De otro lado el 41,9% manifiestan un favorable clima laboral. Asimismo el 9,7% de los evaluados mostraron niveles muy favorables de clima laboral.

Por otro lado Bravo (2015) ejecutó un estudio cuyo propósito fue precisar el sentido e intensidad de la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los empleados de una empresa industrial de Lima. El diseño que se utilizó fue no experimental de tipo correlacional. La muestra estuvo conformada por 175 empleados ejecutivos, empleados, operarios y practicantes, las edades oscilaban entre 22 a 64 años, de todos los grados de instrucción y pertenecientes al sector industrial que han atravesado por un proceso de fusión hace siete años. En relación al año de ingreso a la empresa; 41% de los participantes ingresaron a la empresa antes de la fusión, mientras que el 59% lo hizo luego de la fusión; ello permitió, identificar claramente los grupos al ser comparados. Para la recolección de datos se aplicaron la Escalas de Clima Organizacional CL –SPC (Palma, 2004) y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (Palma, 2005). Los resultados mostraron que existe una asociación positiva y directa entre percepción favorable del clima organizacional y la satisfacción laboral en el grupo total. Además, se observó que los grupos de mayor edad tienen una percepción más favorable del clima laboral y que los trabajadores con mayor nivel jerárquico y grado de instrucción, perciben de manera más positiva el clima y la satisfacción laboral dentro de la empresa.



Finalmente, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas en relación al año de ingreso.

El trabajo de Castillo (2014) tuvo como finalidad precisar la relación entre el Clima Organizacional, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral de los trabajadores pertenecientes a diferentes niveles jerárquicos de una empresa del sector privado. El diseño que utilizó la autora fue no experimental de tipo correlacional. La muestra estuvo conformada de 100 trabajadores dependientes entre 25 a 40 años de edad, quienes ocupaban diferentes posiciones jerárquicas dentro de la organización. Para la recolección de datos se utilizó la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma (2004) la Escala de Motivación Laboral de Gagné, Forest, Gilbert, Aubé, Morin y Malorni (2010) y la Escala de Satisfacción Laboral de Price, la cual fue adaptada al contexto peruano por Alarco (2010). Los resultados muestran una correlación significativa y positiva entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral. Por otro lado, en los diferentes grupos jerárquicos se encontró diferencias estadísticamente significativas entre las variables estudiadas. A nivel descriptivo, todas las variables estudiadas reportaron puntajes ubicados en la calificación favorable de cada una de las mediciones; es así como la muestra total reportó, en relación a la variable clima organizacional, una media de 3.76 siendo el máximo puntaje 5. Así también, los trabajadores que ocupan posiciones más elevadas dentro de la organización, perciben el clima organizacional de manera más favorable, reportan niveles más altos de motivación intrínseca y también de satisfacción laboral.

En el año 2011, Cava efectuó una investigación con la finalidad de determinar la influencia del Clima Organizacional en el desempeño del personal de la empresa Danper Trujillo S.AC. Se usó el diseño no experimental de tipo descriptivo-transaccional, estadístico. La muestra estuvo conformada por 317 trabajadores operarios. La recolección de datos se realizó a través de una encuesta constituida por 23 preguntas. Los resultados muestran que el clima organizacional influye directamente en el desempeño de los trabajadores operarios; así mismo, las dimensiones que más influyen en el clima organizacional son: la motivación, la fomentación de desarrollo y la promoción de los trabajadores. Por otro lado, el 65% del personal de la empresa opinó que la motivación influye en su desempeño diario como trabajador.

Así mismo, la autora Palma (2000) realizó un estudio sobre Motivación y Clima Laboral en personal de entidades universitarias. La muestra estuvo conformada por 473 trabajadores conformada por profesores y empleados administrativos de tres Universidades Privadas de Lima - Perú. Los instrumentos empleados fueron las Escalas de Motivación y Clima Laboral bajo el enfoque McClelland y Litwing. Los resultados evidencian niveles medios de motivación y clima laboral; y diferencias en cuanto a la motivación organizacional a favor de los profesores y de trabajadores con más de cinco años de servicios; sin embargo, en relación al clima laboral no se detectaron diferencias cuando se comparan sus promedios en función al sexo, grupo ocupacional y tiempo de servicio.

### **2.1.2 Antecedentes internacionales**

En cuanto a las investigaciones internacionales, encontramos a:

Murillo (2015) en Ecuador realizó un estudio transversal de tipo correlacional, diseño no experimental, que tuvo como objetivo determinar la influencia del Clima Organizacional en la Motivación Psicosocial de los funcionarios del Área de Vinculación de la Empresa Pública de Hidrocarburos del Ecuador. La población estuvo constituida por 24 funcionarios. Para la recolección de datos se utilizaron el Cuestionario de Clima Organizacional de Litwin & Stringer y el Test Escala de Motivaciones Psicosociales de J. L. Fernández. Referente al clima organizacional se pudo concluir que la percepción de la población investigada en cuando a esta variable es diversa; sin embargo, la conclusión general evidencia que existe una influencia considerable del clima organizacional sobre la motivación psicosocial. Por otro lado, los resultados generales sobre el clima organizacional, evidencian que la mayor parte de investigados tiene una percepción negativa, debido a que del 100% de la población, el 21%, están muy en desacuerdo y el 46% está en desacuerdo. Sin embargo, la población restante manifiesta una percepción positiva de esta variable, puesto que el 25% de la población están de acuerdo con el clima organizacional, mientras que el 8% están muy de acuerdo.

Onofre (2014) realizó una investigación en la ciudad de Quito, Ecuador; cuyo objetivo fue determinar la influencia del Clima Organizacional y la Satisfacción en el Desempeño Laboral. La investigación se realizó desde un enfoque

cuantitativo, no experimental; de corte transversal de tipo correlacional. Así mismo, el estudio se realizó con todos los empleados de la Subsecretaría de Información de la Secretaría de Planificación y Desarrollo – SENPLADES, que constituyen 53 trabajadores/as (de los cuales 28 eran mujeres y 25 hombres) (6 eran directores: divididos en 3 hombres y 3 mujeres, y 47 personas entre analistas y asistentes). Los instrumentos utilizados para medir el Clima Organizacional, la Satisfacción y el Desempeño Laboral fueron elaborados por la autora de la investigación. Para fortalecer los resultados obtenidos en la investigación cuantitativa, se realizó una investigación cualitativa donde se aplicó una discusión de grupo (Focus Group) con 8 trabajadores/as. Los resultados concluyen que existe una relación directa, entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los funcionarios y su desempeño laboral de la Subsecretaría de Información de la SENPLADES. Pese a que los trabajadores sitúan al clima laboral en un rango aceptable, su resultado se posiciona bajo el estándar de aceptación del 70% y sugiere que se deben generar cambios, en las relaciones interpersonales, el trato a los demás, la motivación diaria en el desempeño de las actividades, la importancia de influir positivamente en los compañeros de trabajo, entre otros factores que propician un ambiente de trabajo físico y emocionalmente saludable. La conclusión general se refiere a que efectivamente, existe una relación directa, entre el clima organizacional y la satisfacción de los funcionarios y su desempeño laboral, en la Subsecretaría de Información de la SENPLADES.

Williams (2013) desarrolló un estudio en la ciudad de Monterrey, Nuevo León, cuyo objetivo fue conocer la tendencia general de la percepción del talento

humano sobre el clima laboral dentro de una dependencia municipal. Para ello, se utilizó un diseño metodológico Ex post facto transversal descriptivo; con una muestra de 20 empleados y empleando una encuesta sobre clima laboral, la misma que se dividió en 5 dimensiones enfocadas en procesos de comportamiento organizacional, los cuales son: liderazgo, comunicación, motivación, espacio físico y trabajo en equipo; cabe destacar que dichos procesos fueron elegidos en base a las necesidades de la organización. Se concluye que el clima laboral presenta un nivel regular, debido a que expresa un 46%., siendo su dimensión mejor evaluada el trabajo en equipo con un 74% y siendo la de menor puntuación la de motivación con un 17%.

Ramírez y Lee (2011) realizaron un estudio para determinar diferencias por género en la aparición de variables asociadas al síndrome de Burnout medidos a través del Clima Organizacional y la satisfacción organizacional en una muestra de 233 trabajadores de la ciudad de Arica, pertenecientes a cinco diferentes actividades económicas (educación, salud, comercio de tangibles e intangibles, y administración pública). Para ello, se utilizó un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, ex post facto con variables categóricas e intervalares. Los resultados concluyen que existen diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres; pero, sólo en 5 variables del total estudiadas. Así, referente al síndrome de Burnout muestra que los hombres presentan un mayor puntaje de Despersonalización en relación a las mujeres. Por otro lado, con respecto al Clima Organizacional las mujeres presentarían un mayor Compromiso Intrínseco, tendencia que se mantiene en las variables que componen la Satisfacción Laboral; donde, las mujeres evaluadas evidenciarían

una mayor Satisfacción con la Supervisión, Satisfacción con Remuneración y Satisfacción con la Calidad del Trabajo Producido, en comparación con los hombres. Al realizar un análisis de los aspectos que podrían explicar el surgimiento de las variables del síndrome de Burnout, los resultados sugieren que para la muestra de mujeres, los altos indicadores de los sentimientos de Agotamiento Emocional, se explicarían por los bajos niveles de Satisfacción Intrínseca y Satisfacción con la Calidad del Trabajo. Los altos sentimientos de Despersonalización se explicarían por la baja Satisfacción Intrínseca y los bajos niveles de Satisfacción con el ambiente. Por el contrario, los elevados sentimientos de Realización Personal se podrían explicar por la Satisfacción con la Remuneración y la adecuada descripción de Cargo. Por otro lado, al realizar el mismo análisis; pero ahora, con la muestra sólo de hombres, los resultados sugieren que los aspectos que explicarían el surgimiento de las variables del síndrome de Burnout relacionan la baja percepción de Equidad – Autonomía a los sentimientos de Agotamiento Emocional, que los trabajadores experimentan. Los sentimientos de Despersonalización experimentados podrían explicarse por la baja percepción de Compromiso Extrínseco referido al bajo nivel de vinculación de sus compañeros con el trabajo. En cambio los altos niveles de Realización Personal se encuentran explicados por el Compromiso Intrínseco que los trabajadores evaluados sienten.

Por otra parte Venutolo (2009) en la ciudad de Valencia realizó un estudio doctoral de tipo descriptivo y correlacional con diseño de investigación no experimental. Se utilizaron las técnicas de la encuesta y la observación. Se encuestó a 338 trabajadores de las Pymes del sector de transporte vertical de la

Ciudad de Buenos Aires. Los resultados arrojaron que la percepción de los trabajadores hacia el clima laboral medida en la Escala de Likert determinó una actitud desfavorable hacia el clima laboral. Por otro lado, el 71.30% de los encuestados señaló que la baja productividad es el tipo de productividad más representativo en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. Tomando en cuenta los datos empíricos expresados, se concluye que efectivamente existe una interferencia directa en la productividad de las Pymes generada por conflictos en el clima laboral.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Naturaleza conceptual de clima organizacional**

El concepto de clima organizacional, es un concepto indeterminado desde el punto de vista científico; por ello, es importante analizar la evolución conceptual.

Dentro de la dinámica del clima organizacional, se presentan procesos objetivos y subjetivos, debido a que intervienen una serie de elementos del ambiente externo, que unido a la elaboración psíquica de cada individuo; es decir, de cada trabajador, se asume como propia, según la influencia del grupo de compañeros de trabajo o también puede influir de manera individual.

Por ello, es importante recalcar los diferentes factores externos e internos del individuo para el proceso de asimilación de los estímulos a su alrededor. Todos los sujetos que forman parte de una organización; es decir, de una empresa, se involucran en otros sistemas o subsistemas; en donde, cada sujeto se integra con percepciones, comportamientos, valores, normas que han sido asimiladas con la dinámica de estos grupos; y que, al momento de formar parte de un grupo formal; como lo es una organización, se encontrará a un individuo; en este caso a un trabajador, con sus propias peculiaridades atribuidas como comportamientos, percepciones, actitudes, valores, entre otros; y que, formarán parte de la cultura de dicha organización.

Entonces, el conjunto o la totalidad de las percepciones de cómo son asumidas estas peculiaridades en una organización, es lo que se conoce como clima organizacional.

Así mismo, el conjunto de características objetivas y subjetivas que se dan en una organización son perdurables en el tiempo y se pueden identificar; por eso, es que cada organización se distingue de otras organizaciones y cada grupo de trabajadores pertenecen únicamente a una organización; por ello, no existen dos climas organizacionales iguales, sino que pueden presentarse ciertas semejanzas a lo que respecta a los estilos de dirección y liderazgo, las normas y procedimientos, las condiciones ambientales y de seguridad, las políticas de la empresa (salarial, de factor humano o de recursos humanos), los tipos de



comunicación formal e informal, las percepciones de los empleados, entre otras características.

La interrelación de cómo son percibidas y apreciadas estas características por los trabajadores de género masculino y femenino en la organización es lo que perfila el nivel y el concepto de clima organizacional.

Por otro lado, Brunet (2011) refiere que el clima organizacional se basa en las características propias de una organización, las cuales a su vez intervienen en el comportamiento de un individuo en su ambiente laboral.

Según Pérez (2015; citado por Goncalves, 2000) menciona que el clima organizacional evidencia la interacción entre las características personales de los empleados y las características de las organizaciones; así mismo, está asociado a las condiciones del ambiente laboral; pudiendo influir en las percepciones de los empleados y afectando en su comportamiento.

Para Chiavenato (2011) el clima organizacional es la cualidad parcialmente estable dentro de un ambiente organizacional; en donde, existen miembros; los cuales son influidos en su conducta por este ambiente.

Así mismo, es definido como el conjunto de percepciones relacionadas con las prácticas, políticas y procedimientos que pertenecen a una organización; así como, las conductas que un sistema humano recompensa, apoya y espera de su ambiente laboral; incluso, los comportamientos de los miembros tienen un significado psicológico para la organización.

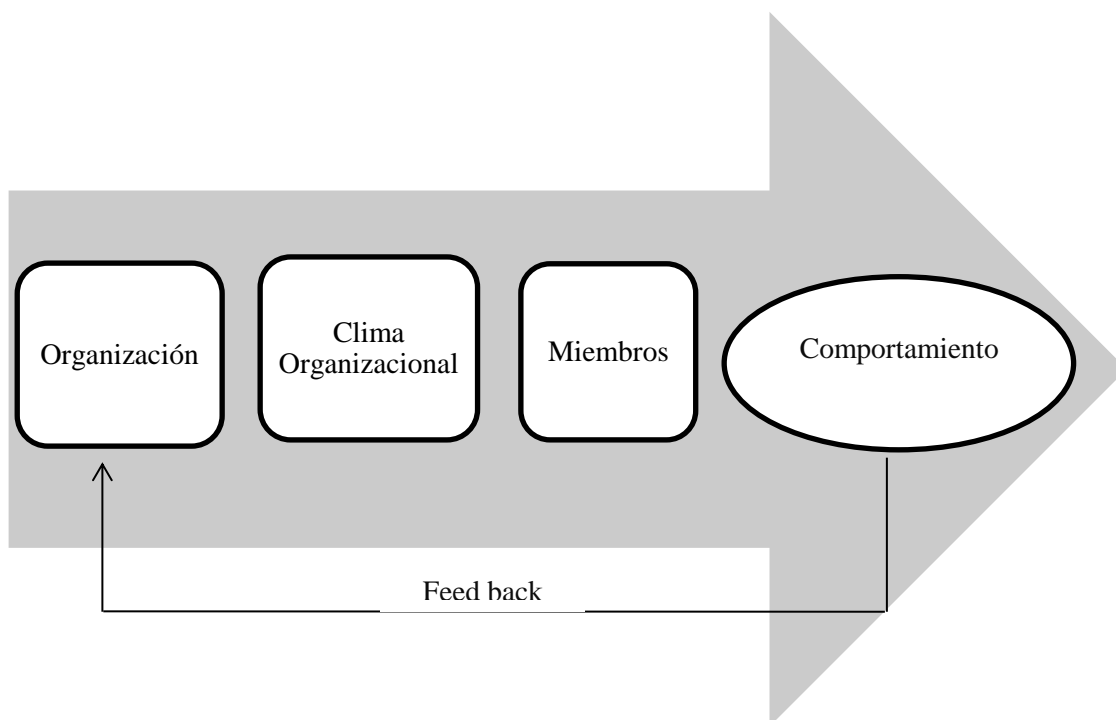
Además, Bustamante, Maldonado & Pérez de Maldonado (2006) refieren que el clima organizacional es un fenómeno colectivo; porque, a pesar de formarse de las percepciones individuales, está construido de las ideas, visiones, normas y creencias de un grupo de personas, originándose así un fenómeno social.

Por otro lado, para Palma (2004) el clima laboral es la percepción de los aspectos relacionados con el ambiente de trabajo; el cual, permite realizar un diagnóstico que favorece a desarrollar acciones preventivas y correctivas, para optimizar y/o fortalecer el adecuado funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

Así pues, un clima organizacional favorable induce a un mayor compromiso laboral y a una adecuada producción y ganancia para la organización (Muñoz, Coll, Torrent & Linares, 2006).

Según Goncalves (1997; citado por Arana, 2015) el concepto de mayor utilidad es aquel que utiliza como elemento primordial las percepciones del trabajador sobre las estructuras y procesos que ocurren en su medio laboral. Así mismo, lo describe como la expresión personal de la percepción que los trabajadores y los directivos tienen de la organización a la que pertenecen y que influye en el desempeño de la organización.

El clima organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales (Williams, 2013). Este clima resultante induce a determinados comportamientos en los individuos y estos comportamientos inciden en la organización; y por ende, en el clima, completando así el circuito:



*Figura 1.* Circuito del Clima Organizacional, por Williams, 2013.

Por otro lado, para comprender la definición de clima organizacional, es importante conocer los elementos de una estructura organizacional y de los procesos organizacionales.

Tabla 1

*Variables importantes de la estructura y los procesos organizacionales.*

<b>Estructura Organizacional</b>	<b>Proceso Organizacional</b>
1. Envergadura del control.	1. Liderazgo.
2. Dimensión y tamaño de la organización.	2. Comunicación.
3. Número de los niveles jerárquicos.	3. Control.
4. Configuración jerárquica de puestos.	4. Gestión de conflictos.
5. La relación dimensión de una unidad/departamento sobre el número de unidades/departamentos.	5. Coordinación.
6. Especialización de funciones.	6. Centralización, descentralización de la toma de decisiones.
7. Centralización/ descentralización de la toma de decisiones.	7. Especialización de funciones.
8. Normalización de los procedimientos organizacionales.	8. Estatus, papel y relaciones.
9. Aspecto formal de los procedimientos organizacionales.	9. Mecanismos de socialización de los empleados.
10. Grado de interdependencia de los diferentes subsistemas.	10. Grado de autonomía de los empleados.

*Fuente:* Brunet (2011).

### **2.2.2 Orígenes del clima organizacional**

En el estudio del clima organizacional, siempre existirán diferentes conceptualizaciones, debido a la participación de lo externo o interno; hacia lo objetivo y lo subjetivo; y que, permite considerar que el clima organizacional es una variable integradora que acoge parte esencial de cada uno de los factores de una organización.

Por ello, es importante mantener una perspectiva integradora donde se tome en cuenta la valoración externa, la valoración interna y asociar dichos factores.

Esa preocupación, por cómo es percibida subjetivamente la experiencia laboral podemos encontrarla en los estudios de Mayo realizados entre los años 1927-1940, en la fábrica Hawthorne (de la compañía Western Electric).

Estos estudios, fueron posiblemente, los primeros que ponen de manifiesto la dimensión subjetiva de variables de percepción como las condiciones de trabajo, el sentimiento de satisfacción y pertenencia al trabajo, los intereses y actitudes colectivas, el perfil de las personas que ejercen la autoridad supervisora y la importancia de los grupos informales; los cuales construyen la atmósfera.

Así mismo, Mayo planteó la crítica al estudio de las organizaciones mediante un sistema clásico; debido a que, antiguamente solo se centraban en un estudio estandarizado. Por ello, este autor propuso que en una organización existe una

mirada de menor control; la cual, es la parte subjetiva del individuo; es decir, de cada trabajador; y también, de todos los miembros de una empresa.

El psicólogo Mayo concluyó a raíz de estos estudios; que la conducta y los sentimientos están relacionados, y que la influencia del grupo, afecta de manera significativa en el comportamiento individual; así también, que las normas del grupo determinan la productividad individual del trabajador; y que el dinero es un factor con menor importancia en la determinación de la productividad a comparación de las normas, los sentimientos, y la seguridad de grupo. (Gan y Berbel, 2007).

Por otro lado, Alcover, Moriano, Osca & Topa (2012; citado por Onofre, 2014) señalan que:

...“el origen del estudio de clima laboral podría remontarse principalmente a la investigación de Kurt Lewin en el año 1939, quien junto a sus colaboradores Lippit y White, imponen el término de clima social, mediante el cual el comportamiento del ser humano estaría supeditado a la interacción del ambiente y la persona” (p. 6).

Para Brunet (2011) los estudios sobre clima laboral también se fundamentan en la teoría de Lewin; quien menciona que el comportamiento de los empleados en una organización depende de la motivación, satisfacción y/o actitudes individuales; así como, de la forma en que el individuo percibe el clima de su trabajo y los componentes de su organización.

A finales del año 1960 Paramo (2004) refiere que el término clima laboral es estudiado por primera vez por Gellerman a través de la psicología organizacional; este autor concluye que el clima laboral forma parte del carácter de una compañía; por ello, realiza cinco pasos para analizar esta variable:

1. Identificar a las personas; ya que, sus actitudes son valiosas.
2. Estudiar a las personas para determinar sus objetivos, tácticas y puntos ciegos.
3. Estudiar los desafíos económicos, para determinar las decisiones políticas de cada compañía.
4. Analizar la historia de la compañía y las carreras de sus líderes.
5. Establecer denominadores comunes, para acoplar todas las partes y conseguir la suma de ellas.

Por otro lado, Fumham (2001) refiere que los autores Forehand y Von Gilmer en el año 1964 mencionan que el clima laboral es el conjunto de características que permiten explicar el modo de vivir dentro de una organización; permitiendo distinguirlas de otras organizaciones; además, son parcialmente perdurables en el tiempo; y que, también influyen en el comportamiento de las personas que trabajan dentro de una organización.

### **2.2.3 Definición del Clima Organizacional**

En el año 2010, Orbegoso señala la cronología de las definiciones del Clima Organizacional, según diversos autores:

Tabla 2

*Cronología de las definiciones de Clima Organizacional.*

<b>AUTORES</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
Forehand y Gilmer (1964)	La personalidad de una organización que la distinguen a una organización de otra; perdurables, influyen en el comportamiento de las personas.
Findlater y Margulies (1969)	Propiedades organizacionales percibidas; intervienen entre el comportamiento y las características organizacionales.
Campbell et al (1970)	Conjunto de actitudes y expectativas que describen las características estáticas de la organización, el comportamiento y los resultados.
Schneider y Hall (1970)	Percepciones de los individuos acerca de su organización afectadas por las características de ésta y las personas.
James y Jones (1974)	Representaciones cognoscitivas psicológicamente significativas de la situación; percepciones.
Schneider (1975)	Percepciones o interpretaciones de significado que ayudan a la gente a encontrarle sentido al mundo y saber cómo comportarse.
Payne et al (1976)	Consenso en cuanto a la descripción que las personas hacen de la organización.
James et al (1978)	Suma de percepciones de los miembros acerca de la organización.
Litwin y Stringer (1978)	Proceso psicológico que interviene entre el comportamiento y las características organizacionales.
Joyce y Slocum (1979)	Los climas son: perceptuales; psicológicos; abstractos; descriptivos; no evaluativos, y sin acciones.
James y Sell (1981)	La representación cognoscitiva de las personas de los entornos próximos; expresada en términos de sentido y significado psicológico para el sujeto.
Schneider y Reichers (1983)	Una inferencia o percepción corpórea evaluada que los investigadores hacen con base en ideas más particulares.
Glick (1985)	Un término genérico para una clase de variables organizacionales, más que psicológicas; describen el contexto para las acciones futuras.

*Fuente:* Furnham (2001).



Así mismo, Brunet (2011) señala que:

“El clima organizacional es un componente multidimensional de elementos al igual que el clima atmosférico; ya que, puede descomponerse en términos de humedad, de presiones atmosféricas, de componentes gaseosos (nitrógeno, oxígeno), de contaminación, etc. El clima dentro de una organización también puede descomponerse en término de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilo de liderazgo, etc. Todos estos elementos se suman para formar un clima particular dotado de sus propias características que representa, en cierto modo, la personalidad de una organización e influye en el comportamientos de las personas en cuestión” (p. 12).

Por otro lado señala que existe una controversia respecto a la definición de clima organizacional; debido a que, puede ser sentido por un individuo si estar consciente del papel y de la existencia de los factores que lo componen; por ello, se complica medir el clima, debido a que no se sabe exactamente si el empleado evalúa el clima organizacional en función de sus opiniones personales o de las características verdaderas de la organización.

Por lo tanto, este autor considera al clima organizacional como un conjunto de características que determinan una organización, diferenciándolas de otras por lo que ofrecen a sus trabajadores, como es la situación económica, políticas, organigrama, etc.

#### **2.2.4 Perspectivas conceptuales sobre clima organizacional**

Para los autores Moran y Volkwein (1992; citado por Alcalá, 2011) existen cuatro perspectivas conceptuales sobre el clima organizacional, estas son:

- **Perspectiva estructural:** Se refiere al clima como el ambiente interno de una organización; en donde, ese ambiente influye en el comportamiento de sus miembros; explicada como un conjunto de valores y características de una organización; así también, el clima es referido como una manifestación de la estructura, indistintamente de las percepciones de sus miembros.
- **Perspectiva cultural:** Menciona que el clima se establece del grupo de interacciones individuales compartidas, permitiendo crear un conjunto de actitudes, valores y creencias referente al funcionamiento de una organización.
- **Perspectiva interactiva:** Explica que el clima organizacional se construye a través de la interacción de sus miembros y de las respuestas atribuidas a situaciones objetivas y compartidas de la organización.
- **Perspectiva perceptual:** Menciona que el fundamento sobre clima organizacional se encuentra dentro de los individuos que trabajan en una organización, estableciendo así, un conjunto de propiedades medibles del entorno laboral; los cuales, están basados en las percepciones colectivas de sus miembros que convive y trabaja en dicho entorno. Por lo que

refiere, que el clima organizacional, describe las condiciones de una organización están relacionadas a las percepciones de sus trabajadores; las cuales, suelen ser temporales y modificables.

Cabe mencionar que en la presente investigación se opta por seleccionar el enfoque perceptual; debido a que se vincula con el concepto base de esta investigación; siendo, la autora Palma (2004) quien se refiere al clima laboral como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral; el cual, se relaciona con los aspectos de realización personal, involucramiento con las tareas asignadas, supervisión que recibe, acceso a la información de su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y sobre las condiciones laborales que faciliten sus tarea laboral.

Por ende, al relacionarlo con la perspectiva perceptual podemos inferir que el clima organizacional es la percepción de un grupo de personas relacionadas entre sí, que pertenecen a una organización, pudiendo diferenciarse de otras organizaciones; además, son temporales, modificables e influyen en la conducta de los trabajadores.

### **2.2.5 Características del clima organizacional**

Brunet (2011) refiere que “el clima organizacional constituye una configuración de las características de una organización; así como, las características personales de un individuo pueden constituir su personalidad” (p.12).

Por ello, el clima organizacional es un componente que influye en el comportamiento de los trabajadores de una organización y también en el clima atmosférico.

Presenta así las características acerca del clima organizacional:

- Es un concepto molecular y sintético como la personalidad.
- Es una configuración particular de variables situacionales.
- Tiene continuidad pero no de forma permanente como la cultura; por ello, puede cambiar después de una intervención particular.
- Está determinado en su mayoría por las características, las conductas, las aptitudes, las expectativas de otras personas, por las realidades sociológicas y culturales de la organización.
- Es exterior al individuo quien actúa como agente que contribuye a su naturaleza.
- Es distinto a la tarea; por ello, se pueden observar diferentes climas en los individuos que realizan una misma tarea.
- Está basado en las características de la realidad externa; de manera cómo las percibe el observador o el actor.
- Describirlo con palabras puede ser complejo; sin embargo, sus resultados pueden identificarse sencillamente.
- Sus elementos se integran pero también pueden variar aunque el clima continúe siendo el mismo.

- Influye sobre el comportamiento debido a que interviene sobre las actitudes y expectativas; las cuales son determinantes directos del comportamiento.

Así mismo, este autor menciona que todos estos elementos se juntan para formar un clima particular con sus propias características que representa; por así decirlo, la personalidad de una organización influyendo en el comportamiento de sus trabajadores.

### **2.2.6 Teoría del clima organizacional de Likert**

El investigador Likert (1999; citado por Brunet, 2011) presenta a su teoría como la teoría de los sistemas de organización; la cual, proporciona en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, permitiendo analizar también el papel de las variables que conforman el clima que se observa.

Cabe mencionar, que no hay que confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de Liderazgo; ya que, el objetivo de esta teoría es dar a conocer un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional.

Así pues, para este autor “el comportamiento de los subordinados es causado; en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben; y en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores” (Brunet, 2011; p. 28).

Por lo tanto, se puede afirmar que toda reacción, comportamiento y respuesta está determinada por la percepción de cada individuo; así también, esta teoría menciona que existen cuatro factores que influyen sobre la percepción individual del clima y que explican la naturaleza de los microclimas dentro de una misma organización. Estos factores son:

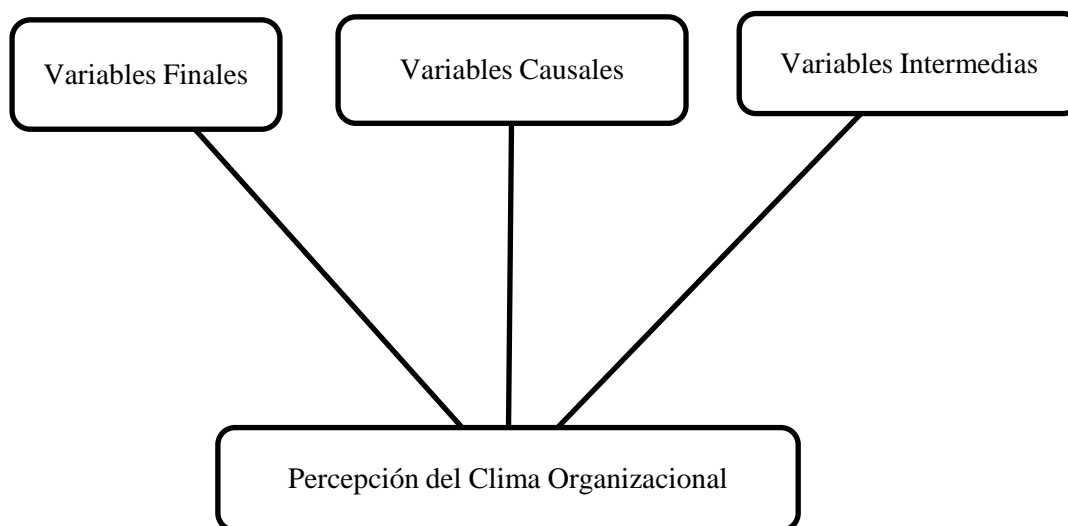
1. Los parámetros unidos al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional.
2. El salario que percibe el individuo; así como, la posición jerárquica que ocupa dentro de una organización.
3. Los factores personales; entre ellos están: la personalidad, las actitudes y el nivel de satisfacción dentro de una organización.
4. La percepción sobre el clima de una organización que tienen los subordinados, los colegas y los superiores.

Por otro lado, este autor refiere que existen tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización; estas son:

1. Variables causales: Estas variables son independientes, pueden ser modificadas por sus miembros; los cuales también pueden sumar nuevos componentes; así también, son variables de causa y efecto porque si estas variables se modifican, entonces modificarán las otras variables, o si estas no presentan cambios; entonces, no sufrirán la influencia de las otras variables; por último, su objetivo es determinar como una organización progresa para obtener resultados, en base a las reglas, decisiones, competencias y actitudes.

2. Variables intermedias: Contribuyen al proceso organizacional de una empresa, revelan el estado interno y la salud de esta, en base a las motivaciones, actitudes, toma de decisiones, objetivo de rendimiento y eficacia de la comunicación.
  
3. Variables finales: Son variables dependientes que surgen del efecto de las variables antes mencionadas. Evidencian los resultados de la productividad, gastos, ganancias y pérdidas dentro una organización.

Tanto las variables causales, intermedias y finales establecen la eficacia organizacional de una empresa y la interacción de éstas posibilitan establecer los tipos de clima organizacional.



*Figura 2.* Teoría del Clima Organizacional de Likert, por Brunet, 2011.

## **2.2.7 Tipos de clima organizacional en la teoría de Likert**

Likert (1999; citado por Brunet, 2011) en su teoría de los sistemas, menciona dos tipos de clima organizacional; los cuales a su vez están subdivididos respectivamente; a continuación se mencionan:

### **2.2.7.1 Clima de tipo autoritario**

Sistema I. Autoritario explotador: Refiere que las decisiones y los objetivos planteados para la organización los manejan de acuerdo a la función que desempeña el empleado de un rango superior; debido a que, los superiores no confían en sus empleados; por otro lado, el clima de trabajo se da en un entorno de temor, castigos, amenazas junto con recompensas; sin embargo, la satisfacción de las necesidades se mantienen en los niveles psicológicos y de seguridad.

Este tipo de clima apunta al control de la organización para llegar a la cúspide del éxito; pero, esto es contraproducente porque se desarrolla una organización informal que dificulta llegar a los fines de la organización.

Sistema II. Autoritarismo paternalista: Se caracteriza porque el o los superiores confían en sus empleados. La mayor parte de las decisiones se toman en conjunto, delegando ciertas veces responsabilidades a los empleados de menor rango; así también, la comunicación entre ambos es adecuada; los métodos



usados para motivar a sus trabajadores se desarrollan en base a recompensas y castigos.

Con este tipo de clima, se desarrolla una organización informal que no siempre llega a los objetivos de la organización; sin embargo, los empleados perciben que trabajan en un ambiente estable y organizado.

#### **2.2.7.2 Clima de tipo participativo**

Sistema III. Consultivo: En este tipo de clima, los superiores tienen confianza en sus empleados, la interacción entre ambos se maneja como superior-subordinado; así también, se les permite que tomen sus propias decisiones y en cuanto a la comunicación, es de tipo descendente.

Para motivar a sus empleados se utiliza las recompensas y los castigos. Respecto al control, se delegan con responsabilidad de jefe a empleado. Puede desarrollarse una organización informal; pero, esta puede resistirse a los objetivos de la organización. Este tipo de clima presenta un ambiente dinámico.

Sistema IV. Participación en grupo: Se caracteriza porque tanto los superiores y los empleados forman un solo equipo cuyo objetivo principal es alcanzar lo fines de la organización. Así mismo, los superiores tienen una entera confianza en sus empleados; ante las decisiones para la organización se toman en cuenta las opiniones de todos.

La comunicación es de forma lateral; se motiva a los empleados para la participación, para el rendimiento de los objetivos y para la mejora de los métodos de trabajo. Las organizaciones formales e informales son frecuentemente las mismas.

### **2.2.8 Dimensiones del clima organizacional**

Palma (2004) menciona cinco dimensiones o factores del clima organizacional:

1. Autorrealización: Se refiere a la apreciación que tiene un trabajador con respecto a las posibilidades que su organización le ofrece para poder desarrollarse como persona y como profesional.
2. Involucramiento laboral: Se refiere a la identificación que tiene un trabajador con respecto a los valores organizacionales; así como, el cumplimiento y desarrollo de la organización.
3. Supervisión: Se refiere a la apreciación que tiene un trabajador con respecto a la función que cumple su superior en el aspecto laboral; así como, a la relación de apoyo y orientación para las tareas laborales diarias.
4. Comunicación: Se refiere a la percepción del grado de claridad, celeridad, precisión y fluidez de la información del funcionamiento interno de la organización; así como, a la atención a usuarios y/o clientes con el objetivo de alcanzar las tareas planteadas.

5. Condiciones laborales: Se refiere a cómo la organización provee los materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para cumplir con las tareas delegadas.

### **2.2.9 Importancia del clima organizacional**

Según Brunet (2011) la importancia de analizar y diagnosticar el clima de una organización, sirve para:

- Evaluar los diferentes conflictos como el estrés, la insatisfacción que generan actitudes negativas de los trabajadores en su organización.
- Promover un cambio y determinar los elementos específicos para las intervenciones adecuadas.
- Alcanzar las metas de una organización previniendo los posibles problemas a futuro.

### **2.2.10 La cultura organizacional**

Los términos clima y cultura organizacional han sido objeto de estudio de diferentes disciplinas como: Psicología Social, Sociología o Antropología; por ello, su definición es confusa; ya que, los términos clima y cultura se usan frecuentemente en la literatura organizacional.

Chiavenato (2011) menciona que la cultura organizacional representa a las normas internas simbólicas que dirigen las acciones de los trabajadores que pertenecen a una determinada organización, direccionándolos a los objetivos

propuestos por la empresa. Entonces, es el conjunto de hábitos y creencias instaurados por las normas, los valores, las actitudes y las expectativas compartidas por todos los miembros de una organización; por ello, la cultura organizacional refleja el pensamiento colectivo de los trabajadores de una organización, que es difícil de modificar; y por ello, lo hace diferente a las otras empresas.

“Cada organización tiene su cultura organizacional o corporativa. Para conocer una organización, el primer paso es comprender esta cultura; vivir en una organización, trabajar en ella, tomar parte en sus actividades, hacer carrera en ella, es participar íntimamente de su cultura organizacional; ya que, el modo en que los trabajadores interactúan en la organización, las actitudes predominantes, las suposiciones, las aspiraciones y los asuntos relevantes en la interacción entre los miembros, forman parte de la cultura de la organización.” (Chiavenato, 2011; p. 72).

“La cultura organizacional representa las normas informales, no escritas, que orientan el comportamiento cotidiano de los miembros de una organización y dirigen sus acciones en la realización de los objetivos organizacionales” (Chiavenato, 2011; p. 72).

Desde el punto de vista de este autor, la cultura organizacional es lo que diferencia a una empresa de otra; la cual, permanece en el tiempo, lo que hace difícil poder modificarla.

“La cultura organizacional no es algo palpable, no se percibe u observa en sí misma, sino por medio de sus efectos y consecuencias. En este sentido, nos recuerda a un iceberg; dado que, en la parte en donde sale el agua están los aspectos visibles y superficiales, que se observan en las organizaciones consecuencia de su cultura; como son, las consecuencias físicas y concretas de la cultura, el tipo de edificio, colores, espacio, tipo de oficinas y mesas, métodos y procedimientos de trabajo, tecnologías, títulos y descripciones de los puestos, y políticas de administración de recursos humanos. Por otro lado, en la parte sumergida están los aspectos invisibles y profundos, cuya observación y percepción es más difícil; porque, se encuentran las consecuencias y aspectos psicológicos de la cultura” (Chiavenato, 2011; p. 72).

Así también, refiere que la cultura organizacional es intangible, debido a que se observa mediante los comportamientos y las consecuencias de los trabajadores.

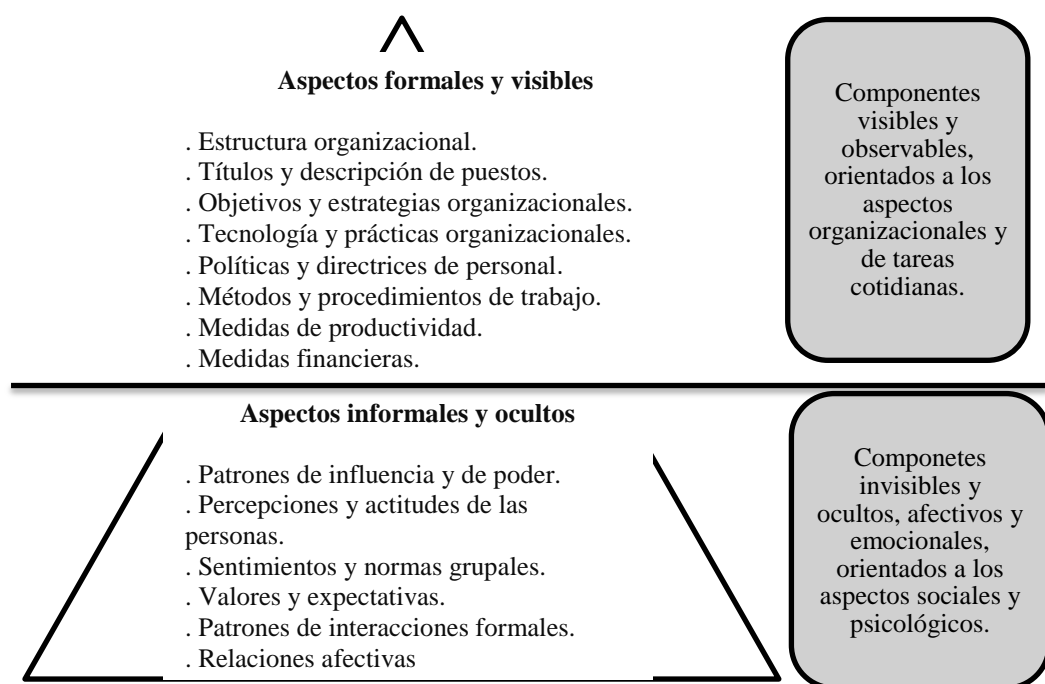


Figura 3. El iceberg de la cultura organizacional, por Chiavenato, 2011.

La comparación de la cultura con el iceberg se explica porque la cultura tiene diversos niveles o estratos de profundidad. Por eso, para poder determinar la cultura de una organización es importante observar todos esos niveles.

En la figura 4 se explican los diversos estratos de la cultura organizacional; es decir, a más profundo es el estrato, mayor es la dificultad de modificar la cultura.

El primer estrato, es lo que caracteriza físicamente a la organización y es más fácil de cambiar; ya que, tiene aspectos físicos y concretos como son: las instalaciones, los muebles, y las cosas fácilmente modificables.

Por otro lado, en el cuarto estrato, se encuentra el nivel más profundo; abarca las suposiciones básicas; y por ello, el cambio cultural se hace más lento y difícil.

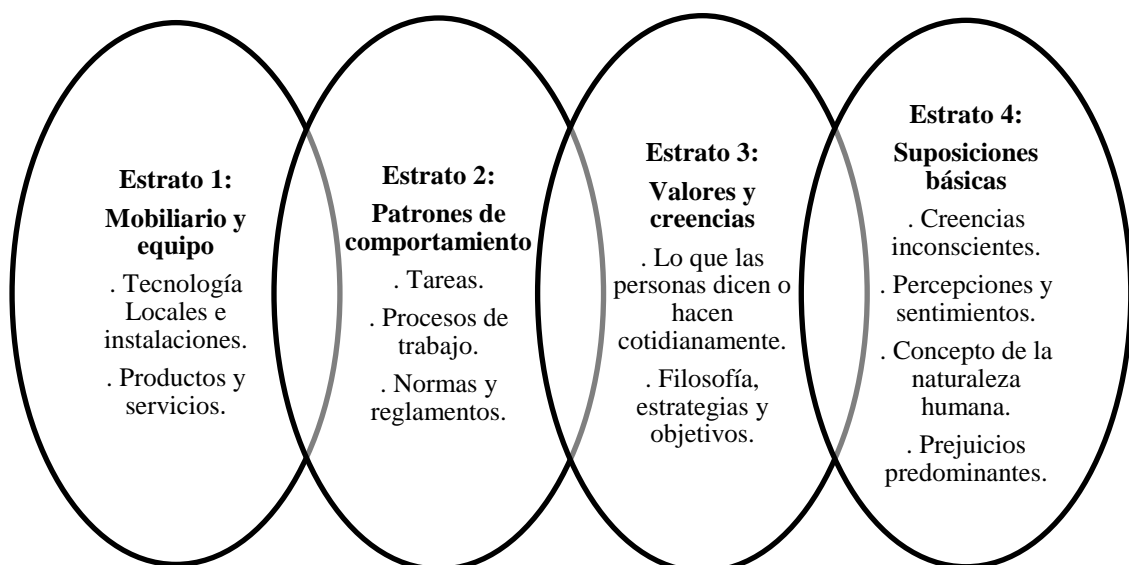


Figura 4. Los diversos estratos de la cultura organizacional, por Chiavenato, 2011.

### **2.2.10.1 Características de la cultura organizacional:**

Según refiere Chiavenato (2011) son seis las características de la cultura organizacional:

1. Regularidad en los comportamientos observados: Se refiere a que las interacciones entre los participantes están caracterizadas por un lenguaje común, por terminologías propias y rituales relacionados con conductas y diferencias.
2. Normas: Se refiere a los patrones de comportamiento, los cuales comprenden guías sobre la manera de realizar las cosas.
3. Valores predominantes: Se refiere a los valores que una organización fomenta; y que, espera que los participantes compartan, como el bajo ausentismo y la calidad del producto.
4. Filosofía: Se refiere a las políticas que refuerzan las creencias acerca de la manera de tratar a empleados y clientes.
5. Reglas: Se refiere a los lineamientos establecidos; los cuales, están relacionados con el comportamiento dentro de la organización.
6. Clima organizacional: Se refiere a los sentimientos transmitidos por el ambiente de trabajo; es decir, la interacción de los participantes entre sí, el

trato que se dan entre empleados; el trato que ofrecen a los clientes, entre otros.

#### **2.2.10.2 Comparación entre clima organizacional y cultura organizacional**

Tanto el clima organizacional y la cultura organizacional se complementan; sin embargo, no son iguales; ya que, el clima organizacional se refiere a las percepciones sobre el ambiente de trabajo, la realización personal, las recompensas que puede recibir un trabajador, las relaciones interpersonales que existen entre jefes y compañeros, las condiciones laborales, entre otros.

En sí, es la atmósfera dentro de la empresa; el cual, está influido por las diversas emociones positivas y negativas de los trabajadores; es por ello, que un clima organizacional adecuado influye en el logro de los objetivos de una empresa, en el desempeño de sus trabajadores, en la calidad de vida personal y laboral.

Por otro lado, Salas (2009) menciona tres características que diferencian al clima organizacional de la cultura organizacional:

- La cultura organizacional es única y distinta de la organización.
- La cultura organizacional dura en el tiempo debido a que se basa en creencias.
- La cultura organizacional no es fácil de cambiar; porque, para poder cambiarla se necesita de mucho esfuerzo.



Por otro lado, Martín, González, Torrego y Armengol (2003) presentan diferencias entre clima y cultura organizacional:

- El clima se refiere a percepciones del comportamiento, usa técnicas de investigación estadística, sus raíces pertenecen a la psicología industrial y social, asume una perspectiva racional y puede cambiar con más facilidad que la cultura.
- En cambio la cultura se centra en los valores y normas, utiliza técnicas de investigación etnográfica, sus raíces pertenecen a la antropología y la sociología, cambiarla es difícil porque tiene permanencia en el tiempo.

## **2.3 Definición de términos básicos**

### **2.3.1 Clima organizacional**

Se basa en las características propias de una organización, las cuales a su vez intervienen en el comportamiento de un individuo en su ambiente laboral (Brunet, 2011).

### **2.3.2 Cultura organizacional**

Es el conjunto de hábitos y creencias instaurados por normas, valores, actitudes y expectativas compartidas por todos los miembros de una organización. Así

también; refleja el pensamiento colectivo de los trabajadores de una organización; es difícil de modificar; por ello, lo hace diferente a las otras empresas (Chiavenato, 2011).

### **2.3.3 Hidrocarburos**

Compuesto orgánico, gaseoso, líquido o sólido, que consiste principalmente de carbono e hidrógeno (Diario El Peruano, 2002).

### **2.3.4 Gas licuado de petróleo (GLP)**

Hidrocarburo que, a condición normal de presión y temperatura, se encuentra en estado gaseoso, pero a temperatura normal y moderadamente alta presión es licuable. Usualmente está compuesto de propano, butano, polipropileno y butileno o mezcla de los mismos. En determinados porcentajes forman una mezcla explosiva. Se le almacena en estado líquido, en recipientes a presión (Diario El Peruano, 2002).

### **2.3.5 Operario**

Es un operador, persona responsable de operar una planta de abastecimiento (Diario El Peruano, 2002).

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas**

##### **3.1.1 Hipótesis principal**

Existen diferencias en el clima organizacional según el género de los trabajadores de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.

##### **3.1.2 Hipótesis derivadas**

###### **3.1.2.1 Hipótesis derivada 1**

Existen diferencias en la autorrealización según el género de los trabajadores de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.

###### **3.1.2.2 Hipótesis derivada 2**

Existen diferencias en el involucramiento laboral según el género de los trabajadores de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.

### **3.1.2.3 Hipótesis derivada 3**

Existen diferencias en la supervisión según el género de los trabajadores de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.

### **3.1.2.4 Hipótesis derivada 4**

Existen diferencias en la comunicación según el género de los trabajadores de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.

### **3.1.2.5 Hipótesis derivada 5**

Existen diferencias en las condiciones laborales según el género de los trabajadores de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.

## **3.2 Variables, dimensiones e indicadores, definición conceptual y operacional**

### **3.2.1 Definición conceptual de clima organizacional**

Según Palma (2004) “es la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite realizar un diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales” (p. 5).

### 3.2.2 Definición operacional de clima organizacional

El clima organizacional en la presente investigación se define a través de los puntajes que se obtienen en el manual de Clima Laboral de Palma (2004).

Tabla 3

*Definición operacional.*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índices
<b>Clima laboral</b>	Autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad</li> <li>• Interés</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Desempeño</li> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Desarrollo personal</li> <li>• Promoción de capacitación</li> <li>• Desarrollo</li> <li>• Promoción de ideas creativas</li> <li>• Reconocimiento</li> </ul>	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46	Escalas:  1 Nunca 2 Poco 3 Regular 4 Mucho 5 Siempre  Categorías:
	Involucramiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso</li> <li>• Niveles de logro</li> <li>• Empleado como factor éxito</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Mejoramiento</li> <li>• Desarrollo</li> <li>• Estímulos</li> <li>• Orgullo</li> <li>• Visión y misión</li> <li>• Calidad vida laboral</li> </ul>	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47	Muy favorable: 210-250  Favorable: 170-209  Media: 130-169  Desfavorable: 90-129
	Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo</li> <li>• Mejoramiento de métodos de trabajo</li> </ul>	3, 8, 13, 18,	Muy desfavorable: 50-89

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora de tarea</li> <li>• Preparación</li> <li>• Responsabilidades definidas</li> <li>• Control de actividades</li> <li>• Guías de trabajo</li> <li>• Objetivos definidos</li> <li>• Métodos establecidos</li> <li>• Trato justo</li> </ul>	23, 28, 33, 38, 43, 48	Sub- Categorías:  Muy favorable: 42-50  Favorable: 34-41  Media: 26-33  Desfavorable: 18-25  Muy desfavorable: 10-17
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesibilidad de información</li> <li>• Información adecuada</li> <li>• Relación armoniosa</li> <li>• Canal de comunicación</li> <li>• Interacción</li> <li>• Obstáculos</li> <li>• Comunicación interna</li> <li>• Colaboración del personal</li> <li>• Escucha</li> <li>• Conocimiento del avance de otras áreas</li> </ul>	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49	
Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cooperación</li> <li>• Objetivo</li> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Oportunidad</li> <li>• Administración de recursos</li> <li>• Remuneración atractiva</li> <li>• Visión objetivos</li> <li>• Disposición de tecnología</li> <li>• Remuneración logro</li> </ul>	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50	

### 3.2.3 Definición conceptual de género

Existen diferencias, en el trabajo y en las preferencias profesionales; pero, por otra parte, en los tipos ideales del hombre y de la mujer, que varían en la historia, y en las diversas culturas, no se hallan diferencias.

En general, las diferencias están en la mayor emotividad y capacidad vivencial profunda en la mujer, a diferencia del hombre, en lo que predomina lo racional.

Aunque algunos científicos no perciben diferencia entre los términos sexo y género, otros científicos, piensan que la terminología (y por tanto el significado de cada uno de los términos) es importante (Jacobsen, 1994).

En general se define el término sexo en función de la biología de las personas, mientras que el concepto de género se refiere a las características psicológicas, sociales o culturales asignadas en función del sexo.

Las autoras Meynen y Vargas (1991) definen el sistema sexo/género como el conjunto de actitudes a las cuales la sociedad modifica la sexualidad biológica en productos de actividad humana; y a través, de la cual estas necesidades son satisfechas.

Las autoras destacan que la diferenciación sexual mayormente aparece como parte de un sistema de desigualdad sexual en la jerarquía de sexo o género; y que, beneficia a los varones en relación a las hembras. A pesar de que la diferenciación sexual no conlleva inevitablemente a la desigualdad sexual, es esencial diferenciar hembras y varones para poder tratarlos de forma distinta.

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1 Diseño metodológico**

La investigación asume un diseño transversal puesto que recolecta datos en un solo momento o tiempo único. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

Así también, utiliza un diseño no experimental, dado que no existe manipulación de las variables de estudio, sólo se miden tal y como se presenten en su contexto natural (Hernández et al., 2006).

El tipo de investigación es comparativo porque busca encontrar diferencias entre dos grupos de investigación sobre la variable de estudio; es decir, trata de conocer si en la variable clima organizacional existen diferencias significativas entre dos grupos de trabajadores de género masculino y femenino.



## **4.2 Diseño muestral**

### **4.2.1 Población**

La población de estudio considerada para el trabajo de investigación comprendió a 168 trabajadores de género masculino y femenino; con contrato de trabajo de tres meses a más en la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.

Así mismo, se tomaron en cuenta a las jerarquías laborales tanto empleados como operarios.

### **4.2.2 Muestra**

El tipo de muestra empleada fue el muestreo accidental; ya que, de acuerdo con Kerlinger (1988) es aquel donde “..., uno toma las muestras que se tienen a mano” (p.135).

Se aplicó a los 168 trabajadores (148 de género masculino y 20 de género femenino), de los cuales 2 trabajadores se equivocaron no colocando sus datos o marcando dos opciones en un mismo ítem; por lo que se invalidaron; por ello, la muestra final estuvo conformada por 166 trabajadores divididos en 148 de género masculino y 18 de género femenino; lo cual, equivale al 98.81 % en su totalidad

### **4.3 Técnica e Instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **4.3.1 Técnica del procesamiento de la información**

Para poder efectuar la aplicación del instrumento, se coordinó el permiso respectivo en el mes de enero del año 2017 con el área de Recursos Humanos de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima; en el mes de Febrero del mismo año se aprobó el permiso.

La aplicación del mismo fue realizada en 3 grupos; dos grupos estuvieron conformados por un máximo de 40 trabajadores; siendo el último grupo conformado por 48 trabajadores; el ambiente donde se recolectaron los datos fue el área del comedor; en donde se usó de 40 a 50 sillas y 5 mesas rectangulares grandes; a fin de que los participantes puedan llenar el instrumento sin interferir con su comodidad y actividades laborales.

Dado que los instrumentos fueron aplicados de manera grupal, fue necesario contar con la presencia de un asistente bachiller en psicología durante cada aplicación, con el propósito de poder atender las dudas y/o preguntas que surjan por parte de los participantes.

A los trabajadores a evaluar, se les explicó el objetivo de la investigación detallando y explicando la forma de aplicación del instrumento, una de las indicaciones más resaltantes fue que la evaluación sería de forma anónima,

asegurando la confidencialidad; y también, con la finalidad que el evaluado conteste con veracidad.

El tiempo máximo aproximado de aplicación fue de 30 minutos por grupo y se desarrolló en un sólo día en el horario de la tarde.

Más adelante, se procedió a la confección de datos, realizando la calificación de cada prueba, para posteriormente transcribirla en una base de datos fabricada en una matriz con el programa Excell 2010.

Finalmente, se calculó los estadísticos respectivos para los dos grupos muestra con la variable de estudio. Así también, se obtuvo los estadísticos pertinentes para la descripción, la comparación, el análisis y la discusión de resultados.

#### **4.3.2 Instrumento**

El instrumento que se aplicó fue la Escala de Clima Laboral CL-SPC diseñado por Sonia Palma Carrillo en el año 2004; a continuación se presenta la ficha técnica:

##### **FICHA TÉCNICA**

- Nombre: Clima Laboral CL – SPC.
- Autora: Sonia Palma Carrillo.
- Administración: Individual o colectiva.

- Duración: 15 a 30 minutos aproximadamente.
- Número de ítems: 50.
- Aplicación: Trabajadores con dependencia laboral.
- Significación: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica, con relación a la Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.
- Calificación: De acuerdo a las normas técnicas establecidas se puntúa de 1 a 5 puntos por cada ítem, con un total de 250 puntos como máximo para la escala total y de 50 puntos por factor o dimensión.

Las categorías diagnósticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas, se consideró como criterio que a mayor puntuación, una mejor percepción del ambiente de trabajo y puntuaciones bajas indicaría un clima adverso.

Tabla 4

*Categorías diagnósticas Escala CL-SPC.*

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

*Fuente:* Palma (2004).

### **4.3.3 Validez y confiabilidad**

En la fase preliminar al diseño de la Escala se registraron opiniones de trabajadores de distinta jerarquía vinculados a cómo percibían su ambiente de trabajo.

Las mismas conformaron una base de datos de 100 reactivos aproximadamente; estas fueron revisadas, corregidas y redactadas considerando las exigencias técnicas de Likert quedando un total de 66 ítems, los mismos que sometidos a la validación de jueces y a una aplicación piloto en organizaciones laborales distintas a las consideradas en la muestra de tipificación.

La muestra de tipificación estuvo conformada por 1323 trabajadores dependientes de empresas de producción y de servicios tanto estatales como particulares; las características de la muestra fueron analizadas en relación a edad, sexo, condición laboral, jerarquía laboral y tiempo de servicios.

En esta etapa, la validez estimada por el método de jueces y el análisis del poder discriminativo de los ítems se obtuvo un índice de correlación de 0.87 y 0.84 respectivamente.

Luego de aplicar el instrumento a la muestra seleccionada, se procedió al análisis factorial que permitió el ajuste de ítems en la Escala y que conformarían los

factores del clima siendo la denominación producto de un análisis cualitativo del contenido.

El análisis de las correlaciones ínter permitió descartar 16 ítems quedando una versión final de 50 ítems agrupados en cinco factores que con la ayuda de especialistas el área se validaron con los siguientes nombres: Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.

Por otro lado, en la etapa de ajuste final de la Escala CL -SPC, los datos obtenidos de la muestra total, se analizaron con el Programa del SPSS, y con los métodos Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman se estimó la confiabilidad, evidenciando correlaciones de 0.97 y 0.90 respectivamente; lo que permite, referir de una alta consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento es confiable.

Tabla 5

*Análisis de confiabilidad Escala CL-SPC*

Método de análisis	Escala DO-SPC
Alfa de Cronbach	0.97
Split Half de Guttman	0.90

*Fuente:* Palma (2004).

Los datos de la versión de 66 ítems se sometieron al Test de Kaiser Meyer Olkin obteniendo un nivel de 0.980 lo que evidencia la adecuación de la muestra para efectos de análisis factorial.

Luego de corroborada, dicha adecuación, se efectuó el análisis del factor de extracción y las comunalidades pertinentes; luego el análisis exploratorio y rotación con el método de Varimax, determinando 50 ítems para la versión final del instrumento, en él se determinan correlaciones positivas y significativas ( $\alpha 0.5$ ) entre los cinco factores de Clima Laboral, confirmando la validez del instrumento.

#### **4.4 Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información**

En la siguiente investigación se utilizaron los siguientes estadísticos:

- Media aritmética
- Desviación estándar
- La relación crítica (Z)

Y para la presentación de la información se utilizaron tablas de frecuencias.

#### **4.5 Aspectos éticos contemplados**

En la presente investigación las consideraciones éticas se manejaron a través de los cuatro principios éticos de las investigaciones realizadas en humanos, la autonomía, la no maleficencia, beneficencia y la justicia.

Se respetó la autonomía de cada participante, solicitándoles su participación por medio del consentimiento informado (anexo 4); el cual, fue leído de manera conjunta con los participantes para dejar en claro el carácter voluntario de la participación y el objetivo de la misma.

Cabe mencionar, que la investigación no causó daños o riesgos de salud física o psicológica a los participantes; tampoco, algún beneficio económico.



**CAPÍTULO V**  
**ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

**5.1 Análisis descriptivo, tablas de frecuencia**

**5.1.1 Análisis del nivel de clima organizacional en los trabajadores de la empresa de Hidrocarburos de GLP de Lima.**

Tabla 6

*Niveles de clima organizacional en los trabajadores de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Muy favorable</b>	3	1.81
<b>Favorable</b>	14	8.43
<b>Media</b>	66	39.76
<b>Desfavorable</b>	83	50.00
<b>Muy desfavorable</b>	0	0.00
<b>TOTAL</b>	166	100.00

### 5.1.2 Análisis del nivel de la dimensión autorrealización en los trabajadores de la empresa de Hidrocarburos de GLP de Lima.

Tabla 7

*Niveles de la dimensión autorrealización en los trabajadores de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	4	2.41
Favorable	12	7.23
Media	68	40.96
Desfavorable	79	47.59
Muy desfavorable	3	1.81
<b>TOTAL</b>	166	100.00

### 5.1.3 Análisis del nivel de la dimensión involucramiento laboral en los trabajadores de la empresa de Hidrocarburos de GLP de Lima.

Tabla 8

*Niveles de la dimensión involucramiento laboral en los trabajadores de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	6	3.61
Favorable	23	13.86
Media	79	47.59
Desfavorable	57	34.34
Muy desfavorable	1	0.60
<b>TOTAL</b>	166	100.00

**5.1.4 Análisis del nivel de la dimensión supervisión en los trabajadores de la empresa de Hidrocarburos de GLP de Lima.**

Tabla 9

*Niveles de la dimensión supervisión en los trabajadores de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Muy favorable</b>	6	3.61
<b>Favorable</b>	20	12.05
<b>Media</b>	67	40.36
<b>Desfavorable</b>	72	43.37
<b>Muy desfavorable</b>	1	0.60
<b>TOTAL</b>	166	100.00

**5.1.5 Análisis del nivel de la dimensión comunicación en los trabajadores de la empresa de Hidrocarburos de GLP de Lima.**

Tabla 10

*Niveles de la dimensión comunicación en los trabajadores de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Muy favorable</b>	4	2.41
<b>Favorable</b>	18	10.84
<b>Media</b>	71	42.77
<b>Desfavorable</b>	72	43.37
<b>Muy desfavorable</b>	1	0.60
<b>TOTAL</b>	166	100.00

### 5.1.6 Análisis del nivel de la dimensión condiciones laborales en los trabajadores de la empresa de Hidrocarburos de GLP de Lima.

Tabla 11

*Niveles de la dimensión condiciones laborales en los trabajadores de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Muy favorable</b>	4	2.41
<b>Favorable</b>	17	10.24
<b>Media</b>	79	47.59
<b>Desfavorable</b>	66	39.76
<b>Muy desfavorable</b>	0	0.00
<b>TOTAL</b>	166	100.00

## 5.2 Verificación de hipótesis, técnicas estadísticas empleadas

### 5.2.1 Hipótesis general

$H_1$  Existen diferencias significativas en el Clima Organizacional entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.

$H_0$  No Existen diferencias significativas en el Clima Organizacional entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.

Tabla 12

*Diferencias en el Clima Organizacional entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.*

<b>GÉNERO</b>	<b>N</b>	<b><math>\bar{X}</math></b>	<b><math>\sigma</math></b>	<b>Z</b>
<b>Masculino</b>	148	134.20	22.47	3.96
<b>Femenino</b>	18	161.78	28.53	
<b>TOTAL</b>	166			

$Z \geq 1.96 (0.05)$

En la tabla 12 se aprecia que se ha obtenido un valor  $Z = 3.96$ ; el cual, es mayor que el valor tabulado ( $Z \geq 1.96$  al nivel de significación de 0.05); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

## 5.2.2 Hipótesis específicas

### 5.2.2.1 Hipótesis específicas 1

$H_2$  Existen diferencias significativas en la autorrealización entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.

$H_0$  No Existen diferencias significativas en la autorrealización entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.

Tabla 13

*Diferencias en la autorrealización entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.*

<b>GÉNERO</b>	<b>N</b>	<b><math>\bar{X}</math></b>	<b><math>\sigma</math></b>	<b>Z</b>
<b>Masculino</b>	148	25.78	4.96	4.12
<b>Femenino</b>	18	31.89	6.05	
<b>TOTAL</b>	166			

$Z \geq 1.96$  (0.05)

En la tabla 13 se aprecia que se ha obtenido un valor  $Z = 4.12$ ; el cual, es mayor que el valor tabulado ( $Z \geq 1.96$  al nivel de significación de 0.05); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

### 5.2.2.2 Hipótesis específicas 2

$H_3$  Existen diferencias significativas en el involucramiento laboral entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.

$H_0$  No Existen diferencias significativas en el involucramiento laboral entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.

Tabla 14

*Diferencias en el involucramiento laboral entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.*

<b>GÉNERO</b>	<b>N</b>	<b><math>\bar{X}</math></b>	<b><math>\sigma</math></b>	<b>Z</b>
<b>Masculino</b>	148	27.87	5.02	4.17
<b>Femenino</b>	18	33.72	5.68	
<b>TOTAL</b>	166			

$Z \geq 1.96$  (0.05)

En la tabla 14 se aprecia que se ha obtenido un valor  $Z = 4.17$ ; el cual, es igual que el valor tabulado ( $Z \geq 1.96$  al nivel de significación de 0.05); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

### 5.2.2.3 Hipótesis Específicas 3

$H_4$  Existen diferencias significativas en la supervisión entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.

$H_0$  No Existen diferencias significativas en la supervisión entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.

Tabla 15

*Diferencias en la supervisión entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.*

<b>GÉNERO</b>	<b>N</b>	<b><math>\bar{X}</math></b>	<b><math>\sigma</math></b>	<b>Z</b>
<b>Masculino</b>	148	26.71	4.87	3.31
<b>Femenino</b>	18	31.89	6.42	
<b>TOTAL</b>	166			

$Z \geq 1.96$  (0.05)

En la tabla 15 se aprecia que se ha obtenido un valor  $Z = 3.31$ ; el cual, es igual que el valor tabulado ( $Z \geq 1.96$  al nivel de significación de 0.05); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

#### **5.2.2.4 Hipótesis Específicas 4**

$H_5$  Existen diferencias significativas en la comunicación entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.

$H_0$  No Existen diferencias significativas en la comunicación entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.



Tabla 16

*Diferencias en la comunicación entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.*

<b>GÉNERO</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>	<b><math>\sigma</math></b>	<b>Z</b>
<b>Masculino</b>	148	26.79	4.86	3.12
<b>Femenino</b>	18	31.83	6.65	
<b>TOTAL =</b>	166			

$Z \geq 1.96 (0.05)$

En la tabla 16 se aprecia que se ha obtenido un valor de  $Z = 3.12$ ; el cual, es menor que el valor tabulado ( $Z \geq 1.96$  al nivel de significación de 0.05); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

### 5.2.2.5 Hipótesis Específicas 5

$H_6$  Existen diferencias significativas en las condiciones laborales entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.

$H_0$  No Existen diferencias significativas en las condiciones laborales entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.

Tabla 17

*Diferencias en las condiciones laborales entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.*

<b>GÉNERO</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>	<b><math>\sigma</math></b>	<b>Z</b>
<b>Masculino</b>	148	27.04	4.80	4.17
<b>Femenino</b>	18	32.44	5.23	
<b>TOTAL=</b>	166			

$Z \geq 1.96$  (0.05)

En la tabla 17 se aprecia que se ha obtenido un valor  $Z = 4.17$ ; el cual, es mayor que el valor tabulado ( $Z \geq 1.96$  al nivel de significación de 0.05); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

### 5.3 Discusión y conclusiones

#### 5.3.1 Discusión de resultados

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito encontrar si existen diferencias significativas en el Clima Organizacional entre dos grupos de trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima; en este caso, se rechazó la hipótesis nula con un nivel de significación de 0.05; por lo cual, se corrobora que si existen diferencias significativas en el Clima Organizacional entre trabajadores de género masculino

y femenino. Haciendo un análisis de las medias 134.20 para los trabajadores de género masculino y 161.78 para las trabajadoras de género femenino, se encuentra que son las trabajadoras de género femenino, quienes tienen una percepción más favorable sobre los aspectos vinculados al clima organizacional en comparación con los trabajadores de género masculino. Esto puede deberse a que las trabajadoras tienen una visión más positiva de su ambiente laboral; además, una actitud más firme hacia su sistema de trabajo, debido a que realizan trabajos menos pesados; así también, no se encuentran vulnerables a la exposición de riesgos laborales, porque ocupan mayormente funciones de oficina, su jornada laboral es la adecuada y mejor remunerada. Además, son más reconocidas por la empresa; ya que, se las valora para su desarrollo profesional mediante capacitaciones internas y externas.

En cuanto a la Hipótesis específica 1 referida a la dimensión “Autorrealización” se rechaza la hipótesis nula; donde, se encontró que si existen diferencias significativas. Haciendo un análisis de los valores de las medias 25.78 para los trabajadores de género masculino y 31.89 para las trabajadoras de género femenino; indican que las trabajadoras de género femenino tienen una mejor apreciación con respecto a las posibilidades que el medio laboral les favorece para su desarrollo personal y profesional en comparación con el grupo de trabajadores de género masculino; lo cual, puede deberse por el hecho de que las funciones de las trabajadoras tienen menos desgaste físico y pueden acceder a cursos de capacitación por la flexibilidad de sus horarios; así mismo, el régimen laboral les facilita la flexibilidad de sus perfiles de puestos acorde con las necesidades institucionales, con la intención de dar valor a las competencias y

cubrir mayores expectativas laborales; en cambio, en las funciones que realizan los trabajadores de género masculino se necesita de fuerza física y los cargos laborales en su gran mayoría se realizan como operario; lo cual, para ascender en un puesto laboral, tendrían que llevar cursos de capacitación en diferentes horarios, bajo su propia inversión económica y fuera de su horario de trabajo; a lo cual, la empresa les descontaría de su salario. Lo mencionado, coincide con el trabajo de Ramírez y Lee (2011) quienes realizaron un estudio para determinar diferencias de género, cuyo resultado fue que las trabajadoras presentan un mayor compromiso intrínseco y elevados sentimientos de realización personal; los cuales se podrían explicar debido a la satisfacción con la remuneración y el cargo laboral desempeñado.

La Hipótesis específica 2 referida a la dimensión “Involucramiento laboral” se rechaza la hipótesis nula; en donde, se encontró que si existen diferencias significativas. Según los valores de las medias 27.87 para los trabajadores de género masculino y 33.72 para las trabajadoras de género femenino; indican que son las trabajadoras de género femenino quienes presentan una mejor identificación con respecto a los valores organizacionales; así como, mayor compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización en la cual trabaja. Lo mencionado podría deberse a que las trabajadoras están conformes con la misión y visión de la organización, se involucran en su trabajo con compromiso para superar los obstáculos, manejando unas relaciones interpersonales favorables y confiando en la mejora de los métodos de trabajo; así mismo, se sienten parte de la imagen pública que quieren transmitir a los clientes y muestran más responsabilidad y calidad de los servicios que brindan.

En la Hipótesis específica 3 referida a la dimensión “Supervisión” se rechaza la hipótesis nula; en donde se encontró que si existen diferencias significativas. En cuanto a los valores de las medias 26.71 para los trabajadores de género masculino y 31.89 para las trabajadoras de género femenino, indican que son las trabajadoras de género femenino quienes tienen una mejor apreciación con respecto a la funcionalidad de sus superiores en la supervisión de sus actividades laborales; así también, en la relación de apoyo y orientación para las tareas del desempeño diario. Lo mencionado podría deberse a que las trabajadoras conocen la opinión de los jefes con respecto a su función a desempeñar; así también, saben de los objetivos de la empresa, de la interrelación de sus áreas de trabajo con otras y la aportación con las mismas. Por otro lado, perciben que la calidad de supervisión por parte de los jefes es el adecuado; favoreciendo los resultados esperados conforme a los planes estratégicos; ya que, los supervisores confían en sus trabajadoras delegando funciones acorde a las necesidades institucionales; así también, consideran que los jefes responden a las sugerencias de las trabajadoras acerca de las mejoras del trabajo. Cabe señalar, que la preparación para este control es importante para el cumplimiento de las metas de una organización; así como, para el desempeño de todos los trabajadores. Likert (1999; citado por Brunet, 20011) en su teoría de los sistemas menciona que el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales percibidas por los empleados; por lo tanto, se puede afirmar que todo comportamiento y respuesta se determina por la percepción que tiene cada trabajador de sus superiores, colegas y subordinados.

En la Hipótesis específica 4 referida a la dimensión “Comunicación” se rechaza la hipótesis nula. Al realizar el análisis de las medias 26.79 para los trabajadores de género masculino y 31.83 para las trabajadoras de género femenino, indican que son las trabajadoras de género femenino quienes poseen una mejor percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información pertinente al funcionamiento interno de la empresa como la atención a usuarios y/o clientes; también, porque tienen adecuadas relaciones interpersonales con sus demás compañeros y favorable retroalimentación de sus competencias; además, poseen motivación de sus logros. Tal como menciona Brunet (2011) todas las personas tienen la necesidad de informarse adecuadamente en su ambiente laboral con la finalidad de alcanzar los objetivos laborales. Así pues, el estudio realizado por Palma (2000) sobre Motivación y Clima Laboral en entidades Universitarias; concluye, que se necesita una óptima comunicación para el manejo adecuado de los trabajadores, para llegar a cumplir las metas trazadas y para obtener un mejor desempeño laboral.

En la Hipótesis Específica 5 referida a la dimensión “Condiciones Laborales” se rechaza la hipótesis nula. Al realizar el análisis de los valores de las medias, 27.04 para los trabajadores de género masculino y 32.44 para las trabajadoras de género femenino, indican que las trabajadoras de género femenino presentan un mejor reconocimiento de que la empresa provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. Lo mencionado podría deberse a que las trabajadoras consideran que el entrenamiento y desarrollo recibido por la empresa les ayuda a realizar mejor su trabajo; también, les facilita a que aprendan lo más posible acerca de

las áreas en las cuales se desempeñan y que la renovación de equipos mejoran el servicio y la competitividad de la empresa. Además, perciben que en la empresa se practica relaciones laborales favorables relacionadas a la infraestructura, a los ambientes adecuados, a la seguridad laboral, al reconocimiento y a las remuneraciones acorde a los perfiles de puestos. Según la teoría de Likert las condiciones laborales y el salario que las organizaciones les ofrecen a los trabajadores influyen en la percepción del clima organizacional. Por ello, si existen condiciones laborales favorables, una buena remuneración y horas de trabajo adecuadas; estos factores influirán en el desempeño y en la productividad de forma positiva; así también, una empresa podrá alcanzar las metas trazadas.

### **5.3.2 Conclusiones**

1. Existen diferencias significativas en el Clima Organizacional entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima; a favor, de las trabajadoras de género femenino, siendo más favorable la percepción sobre los aspectos vinculados al clima organizacional.
2. En lo que respecta a la dimensión “Autorrealización”; si existen diferencias significativas entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima; a favor, de las trabajadoras de género femenino, debido a que tienen una mejor apreciación con respecto a las posibilidades que le da la empresa para su desarrollo personal y profesional.

3. En lo que respecta a la dimensión “Involucramiento laboral”; si existen diferencias significativas entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima; a favor, de las trabajadoras de género femenino, puesto que se identifican mejor con los valores organizacionales.
4. En cuanto a la dimensión “Supervisión”; si existen diferencias significativas entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima; a favor, de las trabajadoras de género femenino; en vista de que tienen una mejor apreciación sobre la funcionalidad de sus superiores en la supervisión de sus funciones laborales.
5. En la dimensión “Comunicación”, si existen diferencias significativas entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima; a favor, de las trabajadoras de género femenino; teniendo en cuenta de que perciben de mejor manera el grado de fluidez y claridad de la información recabada de la empresa para el cumplimiento de sus tareas laborales y para llevar a cabo las relaciones interpersonales de manera adecuada.
6. Por último, en la dimensión “Condiciones Laborales”; si existen diferencias significativas entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima; a favor, de las trabajadoras de género femenino; puesto que, la empresa les provee de los elementos materiales necesarios para el cumplimiento de las tareas designadas.



### 5.3.3 Recomendaciones

1. Realizar, un mayor nivel de profundidad del tema en estudio para conseguir resultados más amplios en cuanto a variables sociolaborales como jerarquía laboral, edad y tiempo de servicio.
2. Mantener un adecuado clima organizacional con la finalidad de que los trabajadores tanto de género masculino y femenino se sientan motivados, valorados y que fortalezcan su compromiso con sus funciones laborales.
3. Crear políticas de capacitación, de formación académica constante que permitan reforzar, innovar e incrementar nuevos conocimientos a todos los trabajadores; para que así, puedan realizar una mejor labor en las tareas encomendadas.
4. Motivar al personal, promoviendo el reconocimiento a los logros y resultados alcanzados, propiciando el crecimiento y el desarrollo personal y profesional para enfrentar retos laborales.
5. Propiciar ambientes físicos y materiales adecuados, que brinden seguridad, comodidad, ventilación y accesibilidad adecuada, para un mejor desenvolvimiento de las labores del personal.

6. La empresa requiere difundir en todos los trabajadores la visión, misión y valores corporativos, con la finalidad de que los trabajadores se sientan parte importante de la empresa; y así, puedan realizar las labores con compromiso.
  
7. Es importante que la empresa realice en forma periódica acciones de evaluación del clima organizacional tanto en trabajadores de género masculino como de género femenino; con la finalidad de mejorar el ambiente laboral y corregir algunas desviaciones que se presenten.

## ANEXOS Y APÉNDICES

### Anexo 1

#### Matriz de consistencia

Tabla 18

*CLIMA ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE GÉNERO MASCULINO Y FEMENINO DE UNA EMPRESA DE HIDROCARBUROS DE GAS LICUADO DE PETRÓLEO DE LIMA, 2017*

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>
¿Cómo se diferencian en el clima organizacional los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima?	Determinar las diferencias en el clima organizacional entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.	Existen diferencias significativas en el clima organizacional entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>
1. ¿Cómo se diferencian en la autorrealización los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima?	1. Determinar las diferencias en la autorrealización entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.	Existen diferencias significativas en la autorrealización entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.
2. ¿Cómo se diferencian en el involucramiento laboral los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima?	2. Determinar las diferencias en el involucramiento entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.	Existen diferencias significativas en el involucramiento laboral entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.
3. ¿Cómo se diferencian en la supervisión los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima?	3. Determinar las diferencias en la supervisión entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.	Existen diferencias significativas en la supervisión entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.
4. ¿Cómo se diferencian en la comunicación los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima?	4. Determinar las diferencias en la comunicación entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.	Existen diferencias significativas en la comunicación entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.
5. ¿Cómo se diferencian en las condiciones laborales los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima?	5. Determinar las diferencias en las condiciones laborales entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.	Existen diferencias significativas en las condiciones laborales entre los trabajadores de género masculino y femenino de la empresa de Hidrocarburos GLP de Lima.

## Anexo 2

### Datos fuentes de la investigación

Tabla 19

Base de Datos

NRO	EDAD	GÉNERO	AUTORREALIZACIÓN	INVOLUCRAMIENTO LABORAL	SUPERVISIÓN	COMUNICACIÓN	CONDICIONES LABORALES	TOTAL CLIMA ORGANIZACIONAL
1	27	M	22	25	22	24	25	118
2	25	M	24	25	24	24	26	123
3	20	M	23	25	23	26	24	121
4	42	M	25	26	23	25	23	122
5	24	M	25	21	27	20	19	112
6	33	M	21	24	25	24	24	118
7	21	M	20	22	28	26	25	121
8	30	M	24	25	25	24	21	119
9	22	M	23	26	26	23	25	123
10	32	M	25	29	25	26	26	131
11	36	M	23	26	28	28	28	133
12	42	M	28	28	27	31	24	138
13	46	M	24	24	21	24	22	115
14	27	M	23	24	24	21	26	118
15	31	M	22	26	25	24	25	122
16	36	M	22	24	25	25	27	123
17	41	M	23	23	26	25	24	121
18	42	M	24	29	24	31	26	134
19	35	M	25	26	27	24	26	128
20	42	M	26	29	25	26	26	132
21	29	M	22	23	24	24	24	117
22	30	M	24	27	24	24	27	126
23	23	M	26	25	24	27	26	128
24	27	M	26	25	24	22	24	121
25	33	M	26	23	24	25	23	121
26	26	M	26	25	25	28	24	128
27	31	M	23	27	23	25	29	127
28	27	M	22	23	22	24	24	115
29	28	M	21	24	24	21	26	116
30	27	M	23	23	24	23	24	117
31	25	M	23	23	24	25	24	119
32	37	M	17	35	30	30	31	143
33	30	M	15	21	17	26	19	98
34	48	M	28	27	31	26	28	140
35	36	M	27	30	27	36	32	152
36	48	M	19	21	18	16	18	92
37	32	M	24	27	21	25	27	124
38	26	M	29	31	37	27	28	152
39	56	M	25	32	26	24	28	135

40	35	F	26	28	21	26	31	132
41	24	F	25	28	27	25	27	132
42	23	F	29	30	29	29	32	149
43	35	M	26	28	23	28	31	136
44	29	M	21	29	26	18	20	114
45	35	M	22	31	28	23	24	128
46	54	M	25	22	22	28	28	125
47	21	M	40	40	40	35	36	191
48	20	F	30	34	27	32	30	153
49	37	M	29	39	29	34	34	165
50	26	F	35	35	30	31	31	162
51	29	F	41	41	40	41	41	204
52	23	F	39	34	36	34	37	180
53	23	F	36	38	39	39	39	191
54	28	M	25	31	27	31	31	145
55	55	F	27	35	27	26	27	142
56	29	M	21	29	22	27	24	123
57	26	M	33	33	34	34	35	169
58	21	F	30	32	29	26	32	149
59	54	M	26	27	27	24	28	132
60	42	M	28	25	26	27	27	133
61	19	M	27	26	26	25	27	131
62	26	F	30	34	31	32	31	158
63	22	M	26	28	29	27	28	138
64	38	M	27	25	25	26	27	130
65	48	M	27	29	31	26	26	139
66	31	M	27	28	27	24	25	131
67	42	M	27	31	26	28	28	140
68	26	M	21	28	23	28	27	127
69	18	M	34	35	35	30	32	166
70	20	M	20	29	25	25	28	127
71	30	M	26	27	27	28	27	135
72	22	M	36	40	38	40	40	194
73	29	M	22	17	19	20	22	100
74	22	M	21	25	22	20	23	111
75	36	M	39	39	37	38	35	188
76	18	M	26	28	26	26	23	129
77	34	M	48	44	43	45	45	225
78	56	M	26	31	29	30	33	149
79	37	M	28	28	32	30	28	146
80	29	M	29	37	36	29	28	159
81	33	M	28	33	34	38	33	166
82	23	F	43	42	42	46	45	218
83	31	M	32	36	34	35	37	174
84	19	M	41	38	37	41	44	201
85	31	M	43	42	44	46	43	218
86	36	M	23	22	26	25	24	120
87	41	M	25	27	25	24	24	125
88	29	M	23	25	24	27	28	127
89	58	M	23	32	18	25	27	125
90	33	M	21	33	28	25	34	141
91	38	M	31	42	40	37	41	191
92	49	M	29	35	26	25	30	145
93	50	M	29	34	35	33	37	168
94	42	M	15	25	18	22	25	105
95	25	M	19	35	29	28	29	140
96	29	M	38	41	38	37	37	191
97	28	M	28	34	26	23	27	138
98	53	M	25	28	25	25	26	129
99	50	M	23	28	25	24	27	127

100	31	M	24	25	24	26	26	125
101	24	M	21	21	20	20	20	102
102	24	M	34	32	36	36	34	172
103	56	M	24	30	27	28	27	136
104	31	M	28	26	25	25	23	127
105	42	M	22	25	23	23	22	115
106	20	M	25	28	26	27	27	133
107	41	F	21	22	24	23	23	113
108	25	M	28	29	24	25	25	131
109	31	M	29	26	30	28	30	143
110	32	M	24	23	22	27	26	122
111	21	M	23	29	28	26	28	134
112	36	F	41	47	46	43	36	213
113	48	M	34	44	35	37	34	184
114	30	M	18	20	22	21	22	103
115	27	M	25	26	24	24	24	123
116	40	M	22	23	24	25	22	116
117	38	M	23	25	26	23	26	123
118	49	M	26	24	27	26	27	130
119	46	M	24	23	25	25	26	123
120	42	M	24	26	26	25	23	124
121	36	M	21	25	21	21	19	107
122	41	M	31	30	29	32	30	152
123	21	M	21	24	27	23	22	117
124	29	M	25	27	26	27	23	128
125	27	M	25	26	27	26	25	129
126	22	M	22	28	22	24	24	120
127	31	M	43	38	42	39	40	202
128	39	M	28	27	28	29	31	143
129	21	M	24	25	24	24	25	122
130	23	M	26	29	25	26	24	130
131	26	F	26	31	27	26	29	139
132	40	M	24	27	25	25	26	127
133	30	M	26	22	23	27	24	122
134	29	F	34	33	34	34	30	165
135	52	M	26	23	26	26	26	127
136	57	M	23	25	23	28	29	128
137	28	M	28	29	30	30	25	142
138	30	M	26	25	23	24	25	123
139	25	M	26	25	25	24	27	127
140	20	M	28	26	26	27	25	132
141	41	M	24	24	27	19	24	118
142	33	M	24	23	25	27	23	122
143	48	M	26	26	24	22	24	122
144	24	M	22	25	25	25	24	121
145	42	M	24	27	26	23	25	125
146	51	M	23	27	23	26	24	123
147	41	M	30	30	28	27	29	144
148	51	M	23	25	25	24	24	121
149	19	M	25	26	27	25	28	131
150	21	M	30	29	29	29	29	146
151	27	M	26	26	26	27	29	134
152	30	M	30	29	30	28	28	145
153	38	M	26	26	27	22	29	130
154	38	M	25	30	27	27	28	137
155	36	M	27	31	25	26	25	134
156	33	F	29	28	31	25	30	143
157	27	M	26	24	25	26	26	127
158	37	M	32	34	31	33	31	161
159	22	M	22	25	23	22	23	115
160	38	M	25	25	25	26	24	125
161	26	F	32	35	34	35	33	169
162	36	M	24	25	25	27	23	124
163	42	M	26	24	24	26	25	125
164	43	M	26	28	27	26	26	133
165	62	M	26	27	25	25	24	127
166	40	M	26	25	27	25	24	127

### Anexo 3

#### Prueba psicológica

#### ESCALA DE CLIMA LABORAL CL-SPC

Edad: \_\_\_\_\_ Género: Masculino  Femenino

Jerarquía laboral: Directivo  Empleado  Operario

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

		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejora continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de 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 la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las actividades 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 las otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivos de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos del trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					



46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la empresa.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

## **Anexo 4**

### **Consentimiento informado**

El personal del área de Recursos Humanos, cumpliendo con los propósitos planteados por la organización, presenta este consentimiento informado con el objetivo de solicitar su autorización para participar en la siguiente encuesta.

El principal objetivo es conocer sus percepciones acerca de diversos aspectos de la empresa a partir de la evaluación sobre el clima organizacional. Por esa razón, se solicita su colaboración para el llenado de este cuestionario durante aproximadamente 30 minutos.

Le garantizamos que la información recabada será de manera confidencial y sólo con fines organizacionales, por lo que se le pide responder a las preguntas con sinceridad.

La participación es voluntaria; es decir, usted tiene la libertad de retirarse en el momento que considere oportuno. Agradecemos su colaboración, y en caso de tener alguna duda o comentario puede contactarse con la persona encargada de la evaluación o con el área de Recursos Humanos.

¡Muchas gracias por su participación!

Si, acepto participar

No, acepto participar

## REFERENCIAS

- Alcalá, E. M. (2011). El clima organizacional en una institución pública de educación superior. (Trabajo de licenciatura inédita). Universidad del Papaloapan Campus Tuxtepec. México.
- Aliaga, J. L. y Giove, A. (1993). Baremos de test psicológicos utilizados en el Perú. Lima: Gráfica Láser.
- Arana, S. (2015). Clima organizacional y su influencia en la eficacia del personal GLP granel SAC - estación de servicio Trujillo 1. (Tesis de licenciatura inédita). Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo. Perú.
- Bar-On (2014). Entrevista a Reuven Bar-On Experto en Inteligencia Emocional. Mundo coaching magazine. Recuperado de <http://www.lauracoaching.com/entrevista-al-dr-reuven-bar-on-experto-en-inteligencia-emocional/#sthash.eoLwR4WH.dpuf>
- Bustamante, S., Maldonado, M. & Pérez de Maldonado, I. (2006). Clima Organizacional y Gerencia: Inductores del Cambio Organizacional. Revista Scielo, 21 (2).
- Bravo, J. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en un Contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima. (Tesis de licenciatura Inédita). Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- Brunet, L. (2011). El Clima de Trabajo en las Organizaciones. México: Trillas.
- Castillo, N. (2014). Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de diferentes Niveles Jerárquicos. (Tesis de licenciatura Inédita).

Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.

Cava; L. (2011). El clima organizacional y el desempeño laboral del personal operativo de la empresa Danper Trujillo S.A.C. (Tesis de Licenciatura inédita). Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Trujillo, Perú.

Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. México D.F: McGraw-Hill/Interamericana Editores.

Diario El Peruano (2002). Glosario, Siglas y Abreviaturas del Subsector hidrocarburos. Ministerio de Energía y Minas. Decreto supremo nro 032-2002-EM. Perú.

Fumham, A. (2001). Psicología organizacional. México: Oxford University Press.

Gagné, M., Forest, J., Gilbert, M.H., Aubé, C., Morin, E., & Malorni, A. (2010). The Motivation at Work Scale: Validation evidence in two languages. *Educational and Psychological Measurement*, 70, 628-646.

Gan, F. y Berbel, G. (2007). Manual de Recursos Humanos. Barcelona: Editorial UOC.

Gomes, C. y Elizalde R. (2009). Trabajo, tiempo libre y ocio en la contemporaneidad:

Contradicciones y desafíos. *Revista de la Universidad Bolivariana*, 8 (22), 249-266.

Goncalves, A. (2000). Fundamentos del Clima Organizacional. México: Trillas

Hernández, R., Fernández, C. y Bautista, P. (2006). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.

Jacobsen, J. P. (1994). *The Economics of Gender*. Blackwell: Oxford.

- Kerlinger, F. (1988). Investigación del comportamiento. México: Mc-Graw-Hill/Interamericana de México, S.A.
- Martin, M., Gonzalez, A., Torrego, J., & Armengol, C. (2003). Clima de trabajo y eficacia de centros docentes: percepciones y resultados. Madrid: Ed. Universidad de Alcalá
- Meynen, W. y Vargas, V. (1991). La Autonomía como estrategia para el desarrollo desde los múltiples intereses de las mujeres. Bilbao: Hegoa.
- Montoya, Y. (2015). Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de la I.E. PNP Santa Rosa de Lima. (Tesis de licenciatura inédita). Facultad de Humanidades de la Universidad César Vallejo, Perú.
- Muñoz, E., Coll, J., Torrent, M. y Linares, L. (2006). Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios. *Revista de Atención Primaria*, 37(4), 209-214. Recuperado de <http://zl.elsevier.es/es/revista/atencion-primaria-27/influencia-clima-laboral-satisfaccion-los-profesionales-sanitarios-13085951-originals-2006>
- Murillo, M. (2015). El clima organizacional y su influencia en la motivación psicosocial de los funcionarios del área de vinculación de la Empresa Pública de Hidrocarburos del Ecuador EP-Petroecuador. (Tesis de licenciatura inédita). Facultad de Ciencias Psicológicas de la Universidad Central del Ecuador.
- Onofre, L. (2014). El Clima Organizacional y la Satisfacción como factores influyentes en el Desempeño Laboral. (Tesis de licenciatura inédita). Facultad de Ciencias Psicológicas de la Universidad Central del Ecuador.
- Orbegozo, A. (2010). Problemas Teóricos del Clima Organizacional: Un Estado de la Cuestión. *Revista de Psicología*, 12, 347- 362.

- Palma, S. (1999). Elaboración y Validación de Escala CL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), 27-34.
- Palma, S. (2000). Motivación y Clima Laboral en Personal de Entidades Universitarias. Perú. *Revista de Investigación en Psicología*. Instituto de Investigaciones Psicológicas. Facultad de Psicología, 3 (1), 11-21.
- Palma, S. (2004). Manual de la escala de Clima Laboral CL-SPC. Manual 1er edición. Lima.
- Palma, S. (2005). Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Paramo, P. (2004). Tres Enfoques Teóricos relacionados con el Clima Organizacional. Universidad de la Sabana. Recuperado de <https://www.yumpu.com/es/document/view/14644843/tres-enfoques-teoricos-relacionados-con-el-clima-organizacional->
- Peiró, J. (1999). Valoración de riesgos psicosociales y estrategias de prevención: El modelo “AMIGO” como base de la metodología Prevenlab/Psicosocial. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 15(2), 267 - 314.
- Ramírez, M y Lee, S (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. (Tesis de licenciatura inédita). Polis, *Revista de la Universidad Bolivariana*, 10(30).
- Ramírez, M. (2009). Análisis de Variables Organizacionales y Variables Individuales para el surgimiento de Satisfacción Laboral, Síndrome de Burnout, Síndrome de Estrés y

Engagement dentro del Contexto Organizacional. (Tesis de maestría inédita). Master en Prevención de Riesgos de la Universitat Politècnica de Catalunya.

Salas, E. (2009). Efecto de la interacción entre la Cultura y las Subculturas Organizacionales en el Clima Organizacional. (Tesis de doctorado inédita). Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. México.

Williams, L. (2013). Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública. (Tesis de maestría inédita). División de estudios de Posgrado de Psicología de la Universidad Autónoma de Nuevo León. México.

Venutolo, E. (2009). Estudio del Clima Laboral y la Productividad en empresas pequeñas y medianas: El transporte vertical. (Tesis de doctorado inédita). Departamento de Organización de Empresa de la Universidad Autónoma de Buenos Aires.