



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y
CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA HUMANA

TÍTULO:

**CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO CONTEXTUAL EN LOS
DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ESTATAL
MARISCAL CÁCERES DE AYACUCHO, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA HUMANA**

AUTOR:

VILCAMICHI YUPANQUI, Jesus

LIMA – PERÚ

2017

...A mis padres Alicia y Jesus quienes velaron por mi bienestar brindándome su apoyo en cada momento y compartiendo sus enseñanzas para la vida.

A mi hermana Karen por el apoyo que siempre me brinda.

AGRADECIMIENTO

Al Dr. Félix Valer Torres quien permitió que esta investigación se lleve a cabo.

A mi asesor de tesis Dr. Víctor Candela.

A Laura por su cariño, apoyo y compañía en este proceso.

Gracias a lo todas las personas que me apoyaron directamente en la realización de este proyecto

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la relación del clima laboral y el desempeño contextual en los docentes de la Institución Educativa Estatal Mariscal Cáceres de Ayacucho, 2017. Se midió la percepción de los docentes sobre el clima laboral y el desempeño contextual a sí mismo, se comparó las variables centrales según datos sociodemográficos; en 124 docentes. Además se realizó un estudio cuantitativo de tipo descriptivo correlacional con diseño no experimental de corte transversal; Para la evaluación se utilizó la escala de clima laboral de Sonia Palma (CL-SPC) y el cuestionario de desempeño contextual bajo el enfoque de Coleman y Borman. Los resultados evidencian que existe relación directa y muy significativa entre los niveles de clima laboral y desempeño contextual (0.845^{**}), predominando un clima laboral medio en un 47.6%, del mismo modo el desempeño contextual predomina un nivel medio de 44.4% en los docentes. Finalmente se concluyó que cuanto mejor sea la percepción del clima laboral mayores serán las conductas relacionadas al desempeño contextual en los docentes de la I.E.E Mariscal Cáceres.

Palabras Clave: Clima laboral, desempeño contextual.

ABSTRACT

The present research had as objective to analyze the relation of the work climate and the contextual performance in the teachers of the State Educational Institution Mariscal Cáceres de Ayacucho, 2017. It was measured the perception of the teachers on the labor climate and the contextual performance to itself, We compared the central variables according to sociodemographic data, on the other hand a quantitative study of correlational descriptive type with non-experimental cross-sectional design was carried out; In 124 teachers. The work climate scale of Sonia Palma (CL-SPC) and the contextual performance questionnaire under the Coleman and Borman approach were used for the evaluation. The results show that there is a direct and very significant relationship between the levels of work climate and contextual performance (0.845 **), with an average working climate of 47.6%, similarly the contextual performance predominates at an average level of 44.4% in the Teachers Finally, it was concluded that the better the perception of the work climate the greater the behaviors related to the contextual performance in the teachers of the I.E.E Mariscal Cáceres.

Keywords: Work climate, contextual performance.

ÍNDICE

PORTADA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Formulación del problema principal.	3
1.3. Objetivos de investigación	3
1.4. Justificación de la investigación	4
1.4.1. Importancia de la investigación	4
1.4.2. Viabilidad de la investigación	5
1.5. Limitaciones del estudio	5
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes de la investigación	6
2.2. Bases teóricas	8
2.3. Definición de términos básicos	19
3.1. Formulación de hipótesis principal y derivada	21
3.2. Variables, dimensiones e indicadores y definición conceptual y operacional	22
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA	23
4.1. Diseño metodológico	23
4.2. Diseño muestral	23
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	24
4.5. Técnicas del procesamiento de la información	26
4.6. Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información	27
4.6. Aspectos éticos contemplados	28
CAPÍTULO V ANALISIS Y DISCUSIÓN	29
5.1. Análisis descriptivo	29
5.2. Análisis inferencial	33
5.3. Comprobación de hipótesis	39
5.4. Discusión y conclusiones	40

RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS.....	48
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	49
B. Pruebas psicológicas, cuestionarios o escalas utilizadas	55
B. Pruebas de validez y confiabilidad de los instrumentos.....	57

ÍNDICE DE TABLAS

N°	Título	Pág.
1	Clima laboral de manera general y por factores	27
2	Evaluación descriptiva de los niveles de clima laboral según dimensiones	28
3	Evaluación descriptiva de los niveles de desempeño contextual	29
4	Evaluación descriptiva de los niveles de desempeño contextual según dimensiones.	30
5	Análisis de la normalidad de los datos	31
6	Correlación entre clima laboral y desempeño contextual	32
7	Percepción del clima laboral según genero	33
8	Clima laboral según tiempo de servicio	34
9	Desempeño contextual según sexo	35
10	Desempeño contextual según tiempo de servicio	36

ÍNDICE DE FIGURAS

N°	Título	Pág.
1	Representación gráfica de los niveles de Clima organizacional	27
2	Representación gráfica de la percepción desfavorable del clima organizacional.	28
3	Representación gráfica de los niveles de desempeño contextual	29
4	Representación gráfica del desempeño contextual, según dimensiones	30
5	Representación gráfica correlación entre clima laboral y desempeño contextual	32

INTRODUCCIÓN

El clima laboral es algo intangible, no se ve ni se toca pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la organización y a su vez se ve afectado por todo lo que sucede dentro de ella. (Orellana, 2009, p 266).

Toda situación laboral implica un conjunto de características y factores de diferente origen (aptitudes, actitudes, grupos, organización, infraestructura, etc), por lo tanto, se puede afirmar que el individuo se encuentra conviviendo y percibiendo un clima determinado por las características de su organización y su trabajo que afectara su desenvolvimiento. (Paludio, 2003, p. 33)

Entonces se asume que si se conoce la existencia de la relación entre el clima organizacional y el desempeño contextual, el accionar preventivo de la organización puede estar cimentado en sólidas bases, lo que permitiría a los directivos de la organización tener una mejor visión de los problemas que pueden ocasionar un clima laboral inadecuado y hostil en el desempeño y en los docentes, que no permite su desarrollo personal ni profesional y, por ende, lograr el cumplimiento de los objetivos organizacionales..

El presente informe de investigación está estructurado en cinco capítulos, en el primero aborda la realidad problemática teniendo en cuenta la situación actual de la Institución Educativa Estatal Mariscal Cáceres, de los cuales se desprenden los objetivos de investigación; asimismo, en este apartado se presenta la justificación e importancia de investigación. En el segundo capítulo, se mencionan las principales teorías que sustentan las variables de estudio, presentándose además, los antecedentes de investigación. En el tercer capítulo, se plantea la respuesta tentativa al problema de investigación, y cómo se operacionaliza las variables. En el cuarto capítulo, se presenta el diseño metodológico, donde además se mencionan la muestra, los instrumentos y se indica cómo es que se han procesado los datos. En el capítulo cinco, se presentan los principales resultados que dan respuesta al problema de investigación, los mismos que son discutidos contrastados con los hallazgos de otros autores y finalmente se mencionan las principales conclusiones de investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Actualmente enfrentamos un mundo de constantes cambios en las organizaciones e instituciones, en los últimos años se hizo énfasis en el estudio de comportamiento humano dentro de las organizaciones; el sector educativo no es ajeno a este tipo de estudios. Cada organización pretende ser competitivo y estar a la vanguardia en los procesos de cambio, una herramienta crucial es el clima laboral que contribuye de manera esencial, de forma que coopera con la organización para alcanzar los objetivos establecidos. Se entenderá por clima laboral como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, la relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo (Cabrera, 1996).

Por lo tanto ¿qué sucede si el trabajador percibe de manera negativa el clima laboral?, en relación al ambiente físico la OMS menciona que el ambiente de trabajo, incluido el calor, el polvo y el estrés psicosocial provocan enfermedades ocupacionales y pueden agravar otros problemas de salud (OMS, 2017). Por lo tanto también afectara el desempeño.

De esta manera el ambiente físico será un factor de importancia dentro del clima laboral. Así mismo si un trabajador percibe de manera positiva el clima laboral (Chiavenato, 2009), cuando el trabajador se siente motivado el clima laboral mejora, se traduce en relaciones satisfactorias y se caracterizan por actitudes de ánimo e interés. Desde esta perspectiva se puede inferir que si el trabajador percibe de manera positiva el clima laboral, presentará conductas positivas como un buen estado de ánimo, actitudes de cooperación, la cual influenciará de manera positiva en su desempeño.

Por otra parte, el Perú está atravesando por un desarrollo económico, político y cultural, entre otros. En el sector educativo se está implementado una reforma educativa para su mejora, será de mucha importancia conocer la percepción de los docentes al respecto del clima laboral, ya que el clima laboral es un factor influyente para un adecuado desempeño, sin embargo, en el Perú la perspectivas de los docentes de colegios estatales frente a su ambiente de trabajo no es la más adecuada, la infraestructura donde laboran los docentes a

veces no es la más apropiado. Esta problemática se transfiere a la Institución Educativa Estatal Mariscal Cáceres de Ayacucho.

Con respecto al clima laboral se observó que el ambiente laboral no es el más óptimo, existe un inadecuado manejo de las relaciones interpersonales. Es decir, los factores que existen para generar un buen clima laboral son limitados y poco contribuyen al desenvolvimiento de los docentes.

Por otra parte el gobierno peruano a través del ministerio de educación realizó una serie de reformas tanto a nivel de profesorado y también a la modernización de la infraestructura de los colegios, es así que el año 2014 se llevó a cabo por primera vez en el Perú una medición, que permitió conocer el estado real de la infraestructura educativa pública, el censo de infraestructura educativa 2014, efectuado por el INEI. Encontrando que el 75% de las escuelas públicas a nivel nacional necesitaban ser reforzadas e incluso sustituidas. El 15% de las edificaciones requieren ser sustituidas completamente.

El colegio Mariscal Cáceres de Ayacucho es un colegio emblemático que presenta 161 años de antigüedad. Este colegio se encontró en el 15% de las edificaciones que requieren ser sustituidas completamente, según el censo de infraestructura educativa 2014, realizado por el INEI.

Es entonces que en el año 2014 se lleva a cabo la rehabilitación y remodelación de la infraestructura educativa y equipamiento de la I.E.E. Mariscal Cáceres en la región Ayacucho provincia de Huamanga. Para llevarse a cabo esta remodelación se tuvo que reubicar la I.E.E. Mariscal Cáceres, ubicándolos en el complejo deportivo “Leoncio Prado” de dicha ciudad, donde no existe asfaltado, la mayor parte del lugar es tierra, y donde los profesores trabajan en ambientes prefabricados, exponiéndose al polvo y las inclemencias del clima.

Esta situación es preocupante pues como ya se hizo mención anteriormente que un ambiente no adecuado afecta la salud de los profesores la cual estaría influyendo en su comportamiento, y también estaría alterando su percepción de un adecuado clima laboral y desempeño.

1.2. Formulación del problema principal.

¿De qué manera se relaciona el clima laboral y desempeño contextual en los docentes de la Institución Educativa Estatal “Mariscal Cáceres”. Ayacucho 2017?

1.2.1. Problemas secundarios

- 1) ¿Cuál es la percepción que tienen los docentes de la Institución Educativa Estatal “Mariscal Cáceres” respecto al clima laboral de manera general y según dimensiones tales como (Autorrealización, involucramiento personal, supervisión, comunicación, condiciones laborales)?
- 2) ¿Cuál es el nivel de desempeño contextual que presentan los docentes de la Institución Educativa “Mariscal Cáceres”, de manera general y según sus factores (Ciudadanía interpersonal, ciudadanía laboral, escrupulosidad laboral)?
- 3) ¿Qué diferencia existe respecto a la percepción del clima laboral que presentan los docentes según sexo y tiempo de servicio en la Institución Educativa Estatal “Mariscal Cáceres”?
- 4) ¿Qué diferencia en el nivel de desempeño contextual que presentan los docentes según sexo y tiempo de servicio en la Institución Educativa Estatal “Mariscal Cáceres”?

1.3. Objetivos de investigación

General

Determinar la relación entre clima laboral y desempeño contextual, a modo de correlación, en los docentes de la Institución Educativa Estatal “Mariscal Cáceres”. Ayacucho 2017.

Específicos

- 1) Identificar la percepción que tienen los docentes de la Institución Educativa Estatal “Mariscal Cáceres” respecto al clima laboral de manera general y según dimensiones tales como (Autorrealización, involucramiento personal, supervisión, comunicación, condiciones laborales).

- 2) Identificar el nivel de desempeño contextual que presentan los docentes de la Institución Educativa “Mariscal Cáceres”, de manera general y según sus factores (Ciudadanía interpersonal, ciudadanía laboral, escrupulosidad laboral).
- 3) Comparar la percepción respecto al clima laboral que presentan los docentes según sexo y tiempo de servicio en la Institución Educativa Estatal “Mariscal Cáceres”.
- 4) Comparar el nivel de desempeño contextual que presentan los docentes según sexo y tiempo de servicio en la Institución Educativa Estatal “Mariscal Cáceres”.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Importancia de la investigación

La Institución Educativa Estatal Mariscal Cáceres; no cuenta con una medición de clima laboral, lo cual impide conocer el estado actual de la organización; asimismo, la ausencia de una política de gestión en recursos humanos genera una sensación de inequidad e insatisfacción laboral entre los docentes.

El presente estudio de investigación, pretende dar a conocer un tema muy importante, como se relaciona el clima laboral y desempeño contextual, en los docentes.

Así, de esta manera se dará a conocer cuál es la percepción de los docentes acerca del clima laboral, y como este influye en su desempeño contextual, así como también se dará a conocer los niveles de clima laboral el cual puede servir como línea de base para posteriores investigaciones.

Por otra parte, será útil, para la autoridad o autoridades del colegio, si lo consideran pertinente, para que puedan asumir políticas orientadas a comprender y mejorar el proceso de desarrollo organizacional. Teniendo en cuenta que el capital humano es el principal factor dentro de una organización.

1.4.2. Viabilidad de la investigación

Para la realización de esta investigación se dispuso de los materiales necesarios, así como, los recursos financieros y humanos. Respecto al área financiera, está cubierto por el investigador. Respecto al tiempo, se planificó previamente las entrevistas, recolección de datos, aplicación de pruebas y encuesta, por lo tanto, no existe inconveniente. Finalmente, se cuenta con permiso de acceso a las informaciones por parte de la dirección.

1.5. Limitaciones del estudio

Se ha encontrado, que dentro de la organización elegida no se ha llevado a cabo ningún estudio previo, en cuanto a medición de clima laboral o algún otro indicador similar. Esto implica una limitación, ya que no es posible realizar una comparación con un estudio previo. Otra limitación considerada es el tiempo, debido a que los docentes empiezan sus actividades en el mes de marzo, además de tener recargadas actividades curriculares. Se evaluará a todos los docentes de los diferentes niveles.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Internacionales

Pérez (2014) llevo a cabo una investigación titulada “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha – Ecuador)”. El objetivo de esta investigación fue el establecer la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores del Ministerio de Inclusión Económica y Social, MIES. El estudio fue conformado por 40 funcionarios de dicha institución ya mencionada. Llegando a la conclusión general que se evidencia una relación directa entre clima organizacional y el desempeño de los funcionarios.

A si mismo Uría (2011) elaboró una investigación titulada “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de ANDELAS CÍA. LTDA. De la ciudad de Ambato”. El trabajo de investigación tuvo como objetivo principal analizar los aspectos relacionados al clima organizacional y al desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda con la finalidad de proponer alternativa de mejora, que sirvan de guía para los directivos de la empresa. En la investigación participaron 36 trabajadores de la Andela Cía. Entre los principales resultados encontró que a través de los datos obtenidos e interpretados a través de la encuesta se puede determinar que es significativo el muestreo efectuado porque la desviación de la homogeneidad es aceptable, a través del método estadístico chi cuadrada encontró $\chi^2=3,84$. Conllevó establecer que existe correlación entre clima organizacional y desempeño laboral. . Concluyendo que existe inconformidad y desmotivación por parte de los trabajadores por la falta de reconocimiento a su labor por parte de los directivos.

Sin embargo, Chiang, Nuñez, Jose Martin y Salazar (2010) realizaron una investigación con el título “Compromiso del trabajador hacia su organización y la relación con el clima organizacional”. De una universidad de Chile, teniendo como objetivo principal, conocer y analizar el compromiso de los trabajadores con la organización, el clima laboral organizacional y la relación existente entre estos dos constructos comparándolo según género y edad. Los datos se obtuvieron de 62 trabajadores de dos instituciones públicas entre hombre y mujeres. Entre los principales resultados se encontró que el compromiso y clima organizacional, no hay diferencias significativa entre hombres y mujeres y tampoco existen diferencias al segmentar por edad. Llegó a la conclusión que sólo en el segmento de más de 40 años se observaron correlaciones significativas. Las mujeres están presionadas por el deber y los hombres, si se sienten reconocidos, aumentan su compromiso afectivo.

Nacional

Panta (2015) realizó una investigación titulada “Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo talentos de la ciudad de Chiclayo”. Teniendo como fin, si existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral de la plana docente. Los datos se obtuvieron por toda la plana docente del consorcio educativo, Talentos que fueron 25 docentes. Los resultados obtenidos muestran que no existe correlación entre clima organizacional y desempeño laboral estos datos se obtuvieron después de usar la correlación de Pearson ($r=0,117$). Concluyendo que no existe influencia significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral de la plana docente.

Por otro lado, Morocho (2012) realizó una investigación titulada “Cultura organizacional y la autopercepción del desempeño docente, en las Instituciones Educativas del nivel primario red N°7 Callao”, teniendo como objetivo principal determinar la relación de la cultura organizacional y la autopercepción del desempeño de los docentes. El estudio estuvo conformado por 184 docentes. El resultado obtenido a través de la prueba estadística de Spearman arrojó un valor para r igual a $.709 (**)$ y un nivel de significación p de $.00$, para dicho nivel de significación, p menor que $.05$. Llegando a la conclusión que existe una correlación positiva significativa entre la variable cultura organizacional y la autopercepción del desempeño docente, siendo esta de $r= .709(**)$.

2.2. Bases teóricas

A) Clima Organizacional

El clima laboral es un tema que se planteó en la década de los sesenta junto con el surgimiento organizacional y diferentes autores que realizaron estudios del comportamiento organizacional, lo han denominado de diferentes maneras como ambiente, atmosfera, clima laboral, ambiente interno de la organización. En el presente trabajo de investigación se utilizó el término de clima laboral.

El clima laboral es como una etiqueta distintiva de cada organización, por lo tanto, las organizaciones tienen su clima en específico y esto estará determinado por múltiples factores, los cuales a su vez son evaluados y medidos a través de la percepción de los empleados. (Pérez, 2014, p. 24).

El clima laboral pone en manifiesto con especial énfasis en las condiciones físicas del lugar de trabajo, así como el tamaño, la estructura y las políticas de recursos humanos que repercuten directa o indirectamente en el individuo; es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional (estructura, liderazgo, toma de decisiones), y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización en cuanto a productividad, satisfacción, rotación, ausentismo, entonces, evaluando el clima laboral se mide la forma como es percibida la organización.

Se puede deducir, que el concepto de percepción adquiere una importancia relevante, ya que el clima laboral está determinado por las percepciones que el trabajador tiene sobre la organización, es decir, cuál es la opinión que los trabajadores y directivos tienen acerca de la organización a la que pertenecen.

Litwin y Stringer, (1968) consideraron que el clima organizacional concierne a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización.

Brunet, (1987) afirma que el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez al área de psicología organizacional por Gellerman.

Este concepto estaba influido por dos grandes escuelas: escuela Gestalt y escuela funcionalista.

Según la escuela Gestalt los individuos comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función de la forma en que perciben su mundo. Es así, que el comportamiento de un empleado está influenciado por la percepción que él mismo tiene sobre el medio de trabajo y del entorno. Por otro lado, la escuela funcionalista formula que el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que le rodea y que las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio.

Según Chiavenato, (1990) definía el clima laboral como el medio interno y la atmosfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes en las actitudes, comportamiento de los empleados, desempeño laboral y productividad de la organización.

El clima laboral se percibe de diversas formas por diferentes docentes. Por esta razón existe persona más sensibles que otras y pueden percibir de diferentes formas ya sea negativa o positivamente el clima laboral que se produce en la institución resultado de un conjunto de aspectos formales e informales en la organización, y de la relaciones personales existentes.

Rodríguez, (1999) expresa que el clima laboral se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

Galvez, (2000) señala: el clima laboral es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la dirección a lo que pertenecen y que inciden directamente en el desempeño de la organización.

Pérez de Maldonado, (2004) define que el clima organizacional puede ser entendido como un fenómeno socialmente construido, que se deriva de las interacciones individuo-grupo-condiciones de trabajo, dando como resultado un significado a las expectativas individuales y grupales.

A.1) Enfoque de clima laboral.

El concepto de clima laboral podría entenderse a partir de la combinación de tres enfoques epistemológicos (Brunet, 1987):

Enfoque Gestáltico: Enfoque centrado en la configuración de la percepción: el todo es diferente a la suma de sus partes. Este enfoque establece el conocimiento de las cosas tal y como existen en el mundo a partir del cual las personas (colaboradores) van a crear un nuevo orden, gracias a un proceso de integración de pensamiento. Es decir, los individuos comprenden el mundo circundante a partir de criterios conocidos e inferencias, formándose una percepción (cómo ven el mundo) que van a influir en su comportamiento.

Enfoque funcionalista: Según esta escuela, el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea y sus diferencias individuales. Así, un colaborador interactúa con su medio laboral y participa en la construcción y moldeamiento del clima laboral.

Enfoque Sistémico: Este enfoque menciona que el individuo está en un ambiente que influye en él y viceversa, lo que implica una relación compleja de co-elaboración del clima laboral, a partir de percepciones personales y vivencias del aprendizaje de los elementos de la cultura de su organización. (Paludio, 2003, p 34)

Debido a estos enfoques se llegará a entender los diferentes hallazgos obtenidos, para así explicar mejor el clima laboral.

A.2) Tipos De Variables

(Zambrano, Galviz, & Martinez, 2015, p232) menciona que Likert reconoció que existen variables que afectan la relación entre el clima laboral y el desempeño en las organizaciones. Tales variables son:

- **Variables causales.**

Son las variables independientes, de las que dependen el desarrollo de los hechos y los resultados obtenidos por la organización. Incluyen sólo aquellas variables controlables por la administración, como pueden ser: estructura organizacional, políticas, decisiones, estilos de liderazgo habilidades y conductas.

- **Variables intervinientes.**

Reflejan el clima interno de la organización. Afectan las relaciones interpersonales, la comunicación y la toma de decisiones. Entre las más importantes están: el desempeño, lealtad, actitudes percepciones y motivaciones.

- **Variable de resultados finales.**

Son los resultados que alcanza la organización por sus actividades; son las variables dependientes, tales como la productividad, servicio, calidad y utilidades.

A.3) Tipos De Clima Laboral

Tomando como base sus investigaciones, Likert propone una clasificación de sistemas de administración, el cual lo define de la siguiente manera:

- **Clima de tipo autoritario.**

- **Autoritarismo explotador.**

Se reconoce porque la administración no posee confianza en sus empleados, el ambiente que se llega a percibir es de intranquilidad, la interacción entre los empleados y los superiores no es muy continua y las decisiones son tomadas solo por los jefes.

El ambiente donde desarrollan el área de trabajo es cerrado, represivo y desfavorable, muy pocas veces se reconoce el trabajo bien hecho y las decisiones tomadas por los administradores casualmente son intereses muy apartados del beneficio a la empresa.

- **Autoritarismo Paternalista**

Se caracteriza porque la administración posee confianza en sus empleados, se emplea las recompensas y las multas como fuentes de motivación y sanciones para los empleados y los supervisores manejan muchos mecanismos de control. En este tipo de clima, la administración distribuye las necesidades sociales de los empleados, sin embargo, da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado.

La gran parte de las decisiones son tomadas directamente por los directivos, quienes tienen una relación con sus empleados muy estables, prevalecen las

comunicaciones verticales y descendentes, solo en pocas ocasiones de se desarrollan una organización informal que no siempre se opone a los fines de la organización. Dentro de la organización se tolera que las personas se relacionen entre sí en un clima de relativa condescendencia.

- **Clima tipo participativo.**

- **Consultivo.**

Este clima, señala que la administración posee confianza en sus empleados pero, a diferencia de las anteriores posee una interacción fluida entre ambas partes el empleado y la administración, se organiza y se distribuye las actividades de la empresa y se da principalmente una comunicación de tipo descendente. Dependiendo del puesto asignado, los trabajadores toman decisiones específicas acorde al área encargada y así facilitan la toma de decisiones ya que es más fácil saber qué soluciones se da a los problemas que suele crearse en su entorno laboral.

- **Participación en grupo.**

Este tipo de clima, contempla que la administración posee confianza en los empleados, la toma de decisiones persigue la interacción de todos los niveles, la comunicación dentro la organización se realiza en todos los sentidos.

Se trabaja en función de objetivos por rendimiento, las relaciones de trabajo entre el supervisor y empleado se basan en la amistad, respeto y las responsabilidades son compartidos para una mayor eficacia. El éxito de este sistema es el trabajo en equipo como el mejor medio para alcanzar los objetivos, cuyo objetivo y cumplimiento es la base para efectuar la evaluación del trabajo que han llevado a cabo los empleados.

Entre otra razones, responsabilidades y actividades del departamento de Recursos Humanos, está la mejora del ambiente de trabajo, mediante sus comunicaciones, sus asesorías y sus prácticas disciplinarias, pero para cumplir esta meta, es realmente importante que los administradores de las organizaciones se percaten de que el medio ambiente, ya sea con motivación, remuneración o incentivos para que el resultado esperado sea un éxito total.

A.4) Dimensiones del clima laboral.

Las dimensiones del clima laboral, son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influye en el comportamiento de los individuos. Likert mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones.

1. **Las características del proceso de comunicación:** la forma de como la organización se comunica, así como la manera de como ejerce la comunicación.
2. **Los métodos de mando:** La manera en que los líderes de la organización utilizan el liderazgo.
3. **Las características de los procesos de influencia:** Cómo se genera la interacción de los líderes con los subordinados para el establecimiento de los objetivos con la organización.
4. **Las características de los procesos de toma de decisión:** Cómo se reparte las funciones y la toma de decisión dentro de la organización.
5. **Las características de las fuerzas motivacionales:** Que métodos o instrumentos se utilizan para motivar a los empleados.
6. **Las características de los procesos de planificación:** Cómo se genera el proceso de planificación dentro de la organización.
7. **Las características del proceso de la organización:** Cómo la organización gestiona para la obtención de los objetivos deseados.
8. **Las características del proceso de control:** La forma y la manera de cómo se distribuye el control entre las diferentes dependencias organizacionales.

A.5) Teoría de los dos factores de Herzberg.

La teoría de los dos factores se desarrolla a partir del sistema de Maslow, Herzberg (citado por Chiavenato, 1989).

Según Herzberg, la motivación de las personas para el trabajo depende de dos factores íntimamente relacionados. (Chiavenato, 2009, p244)

Los factores higiénicos: son las condiciones de trabajo que rodean a la persona. Incluyen las instalaciones y el ambiente y engloban las condiciones físicas, el salario y las prestaciones sociales, las políticas de la organización, el estilo de liderazgo, el clima

laboral, las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades de crecimiento, la relación con los colegas, etc. En la práctica, son los factores utilizados tradicionalmente por las organizaciones para motivar a las personas. Cuando estos factores son excelentes sólo evitan la insatisfacción, pues su influencia en el comportamiento no consigue elevar en forma sustancial ni duradera la satisfacción de las personas. Sin embargo, cuando son precarias provocan insatisfacción. Los factores higiene están relacionados con factores externos al individuo y con sus necesidades primarias.

Los factores motivacionales. Se refieren al perfil del puesto y a las actividades relacionadas con él. Producen una satisfacción duradera y aumenta la productividad a niveles de excelencia. Cuando los factores motivacionales son óptimos elevan sustancialmente la satisfacción de las personas y cuando son precarios acaban con ellas. Dentro de los factores motivacionales existe las siguientes características; Uso pleno de las habilidades personales, libertad para decidir cómo ejecutar el trabajo, responsabilidad total por el trabajo y definición de metas y objetivos relacionados con el trabajo.

De lo expuesto se puede inferir que dentro de la institución educativa el clima laboral cumple un rol muy importante para el desempeño del docente en el colegio. Orellana (2009) afirma “Un buen clima o un mal clima organizacional tienen consecuencias importantes para la organización a nivel positivo y negativo”. (p. 273).

B) Desempeño laboral

La naturaleza del desempeño laboral ha interesado a científicos organizacionales durante décadas (Jawahar, Ferris, y Hochwarter, 2008). El desempeño laboral representa la medida en que los individuos contribuyen al logro de las metas que mejoren el valor agregado de una organización, es decir, representa la contribución global del valor neto del individuo a la organización. (Fischer , 2010, p. 43)

Según Chiavenato (2000), el desempeño humano en el cargo es extremadamente situacional y varía de una persona a otra, y de situación en situación, pues depende de innumerables factores condicionantes que influyen bastante. El valor de las recompensas y la percepción de que estas dependen del esfuerzo, determinan el volumen del esfuerzo individual que la persona está dispuesta a realizar.

Cada persona evalúa la relación costo-beneficio para saber cuánto vale la pena hacer determinado esfuerzo.

A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del papel que debe desempeñar. (Como se cita en Fonseca, 2009)

Stoner (1994) “Es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad.

Dalton, Hoyle y Watts (2007). “Es una medida de la eficiencia con la que un empleado realiza su trabajo. La aplica un supervisor a sus subalternos, los empleados al personal, los empleados entre sí o una combinación de todas estas posibilidades.

Costales (2009) menciona 4 aspectos:

1. **Es conductual:** el comportamiento se evidencia en las actividades o funciones que las personas realizan en su trabajo y que pueden ser observados, descritas y verificadas. (Moreno, 2001).
2. **Es episódico:** el rendimiento no puede considerarse como una constante con un inicio y un final definido dentro de una jornada laboral de ocho horas, ya que hace referencia únicamente a las actividades que tienen la marcada intención de lograr objetivos o estándares planteados por la organización, es decir, las actividades esenciales de cada puesto o cargo. (Borman, Motowidlo, Schmint, 1977).
3. **Es evaluable:** en la medida en que puede ser valorada como positivo o negativo para la efectividad personal u organizacional. (Borman, Motowidlo, Schmint, 1977).
4. **Es multidimensional:** el rendimiento no depende de una única variable, por el contrario se lo estudia como un conjunto de factores, determinantes (indirectos y directos) o conductas laborales relevantes para la organización en la mayoría de contextos. (Moreno, 2001).

Según estas definiciones se puede afirmar que, el desempeño es una apreciación por parte de los supervisores de una empresa de la manera como un empleado logra sus metas u objetivos, así mismo, el desempeño laboral permite visualizar el punto hasta el cual un empleado puede realizar una labor; aclarando que dicho desempeño no solo incluye producción de unidades tangibles, entendiéndose que proviene del desarrollo de diversas fases de aprendizaje (Levy-Leboyer, C, 2003), sino también las no tangibles, como lo es el pensar en forma creativa, inventar un producto nuevo, resolver un conflicto entre otros o vender un bien o servicio (Davenport, T., y Prusak, L., 1998).

Campbell (1990) y Campbell, McCloy, Oppler y Sager (1993) (c.p., Jawahar y cols., 2008) elaboran una conceptualización de orden superior sobre el desempeño laboral que incluye dimensiones enfocadas en aspectos interpersonales y motivacionales, en donde esta noción ha sido sustentada por pruebas empíricas.

El modelo de Campbell y sus colegas (c.p. Moccia, 2008) diferencio entre componentes, determinantes y antecedentes del desempeño humano. Los componentes constituyen las conductas que forman el desempeño propiamente. Las determinantes del desempeño representan las capacidades y tecnológicas para que los individuos estén en condiciones de mostrar las conductas (componentes). Los antecedentes son los factores que influyen las diferencias individuales en cada una de las capacidades, (determinantes). El trabajo de análisis factorial de Campbell y otros arrojó ocho componentes del desarrollo humano: competencias en tareas específicas del cargo, comunicación oral y escrita, demostración de esfuerzo, mantener la disciplina personal, competencias en tareas no específicas del cargo, facilitar el desempeño de los pares y del equipo, liderazgo-supervisión, y gerencia- administración; la importancia relativa de cada uno de estos componentes varía según el cargo, pero , al menos los primeros seis, son importantes para la mayoría de los cargos (Moccia, 2008). (Como se cita en Fischer , 2010).

En síntesis, de los componentes basados en la teoría, para el presente estudio se define como desempeño laboral a las acciones o conductas bajo control de los empleados, que contribuyen a los objetivos de la organización. (Campbell, 1990; Murphy, 1989; Viswesvaran, 2001.; Saez , 2007).

B.1) Dimensiones del desempeño laboral.

Es cada vez más evidente que el desempeño laboral no es un constructo unidimensional (Van Scotter, 2000). Broman y Motowidlo ,1993 (c.p., Broman y Motowildo, 1997) distinguieron dos grandes dimensiones del desempeño laboral: desempeño de tareas y desempeño contextual.

Desempeño de tareas: el desempeño de tareas puede definirse como la eficacia con la que los empleados realizan actividades que contribuyen con el núcleo técnico de la organización ya sea directamente, mediante la aplicación de una parte de su proceso tecnológico o indirectamente, dotándolos de materiales o servicios necesarios (Broman y Motowildo ,1993). Los empleados están ejecutando desempeño de tareas cuando usan habilidades técnicas y conocimientos para producir bienes y servicios, o cuando logran realizar tarea especializadas que apoyan a las funciones del núcleo técnico (Van Scotter, 2000).

Organ, Podsakoff y Mackenzie (2006), sostiene que los mejores predictores del desempeño de tareas son, conocimientos, destrezas y habilidades, con mayor énfasis en las habilidades cognitivas e inteligencia en general. La mayoría de las veces se da por hecho que el desempeño de tareas de un individuo significaría una mejora en la afectividad de la organización (Moccia, 2008).

B.2. Desempeño contextual

De acuerdo a la definición de desempeño según; Organ, D. (1997) éste define el desempeño como las acciones o comportamientos observados en los colaboradores que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Bajo esta perspectiva Bittel, L (2000), plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

También Useche, C (2002), define el desempeño, como acciones que se originan en un colaborador debido a que este influye sobre las habilidades, motivaciones, trabajo en

grupo, capacitación al personal , supervisión y factores situacionales de cada persona; así como , la percepción que se tenga del papel que desempeña.

Por otra parte la delimitación conceptual de desempeño contextual según; Borman, C (1993), señala que el desempeño contextual trata de variables moderadoras referidas al contexto laboral, social y psicológico de la ejecución, que actúan como catalizadoras facilitándola, dificultándola, incluso inhibiéndola. Variables que pueden actuar tanto a nivel individual como grupal. Las razones por las que existen este tipo de variables son: a) porque definen el ambiente de trabajo, b) porque son comunes a la mayoría de los trabajos de una organización, c) porque son más motivadoras que cognitivas, c) porque aunque deseables, son más implícitas que explícitas.

Respecto a los factores del desempeño contextual según; Coleman, y Borman. (2000), define tres factores. Respecto al primer factor “Ciudadanía interpersonal”, comportamientos que asisten, apoyan y desarrollan a los miembros de la organización a través de la cooperación y esfuerzos que van más allá de las expectativas propias y de los jefes. El segundo factor “Ciudadanía organizacional”, comportamientos de ciudadanía que demuestran compromiso hacia la organización a través de fidelidad y lealtad a la organización y sus objetivos y el acatamiento de procedimientos, políticas y reglas laborales. Finalmente el tercer factor “Escrupulosidad Laboral”, son las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto la relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.

En cuanto a las características del desempeño contextual según, (Brunet, 1962 citado en Porter, 1987), mencionan que los comportamientos no están relacionados con un tipo particular de trabajo, aunque hay actividades que podrían facilitar la aparición de estos comportamientos; aplicables a cualquier cargo. Como por ejemplo Ayudar un compañero de trabajo con su labor, es una conducta que puede ejecutar un vendedor, un recepcionista o director ejecutivo

Las causas que explican conductas como desempeño contextual no están necesariamente relacionadas con el nivel de destrezas que posea el empleado. A diferencia del desempeño de tareas, donde las destrezas son un antecedente crítico, factores como: la personalidad del individuo, satisfacción con el trabajo, compromiso con

la organización, así como algunos factores emocionales han sido investigados para explicar las causas de este tipo de desempeño.

Las conductas que contiene el desempeño contextual son discrecionales dado que estas conductas no están relacionadas con un trabajo en particular, ni tampoco están asociados a las sanciones o recompensa, por lo que el empleado estaría en libertad de decidir si manifiesta o no estos comportamientos. Asociada a su vez con el nivel de identificación que muestren los colaboradores con la organización. Las siguientes actividades son características del desempeño contextual: colaboración espontánea, persistencia, ayudar a los compañeros de trabajo, seguir las reglas y procedimientos, respaldar los objetivos laborales. Es un comportamiento espontáneo que incluye: cooperar con los demás, proteger la organización, aportar con ideas constructivas, auto educación y mantener una actitud favorable frente las recomendaciones y apreciaciones que se les brinde. A diferencia de otros enfoques de la evaluación de los colaboradores, el desempeño contextual no es sólo acerca de los niveles de educación, la experiencia y la habilidad de llevar a cabo ciertas tareas. El método también tiene en cuenta la función del empleado en términos de impacto social y psicológico sobre la función de la empresa en su conjunto. Por ejemplo, mientras que un empleado puede poseer los antecedentes necesarios y habilidades mecánicas para realizar adecuadamente las tareas asignadas, el individuo puede no estar equipado para gestionar los aspectos sociales que ayudan a promover la productividad en el entorno de trabajo. Cuando este es el caso, el esfuerzo de los recursos humanos, en relación con el uso de desempeño contextual, puede centrarse más en la prestación de ayuda para colaborador con los empleados a superar las barreras emocionales como: la timidez, la falta de confianza, o la manifestación de la ira en el lugar de trabajo.

2.3. Definición de términos básicos

Clima organizacional: es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

1. **Autorrealización:** Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.
2. **Involucramiento laboral:** Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.
3. **Supervisión:** Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.
4. **Comunicación:** Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma
5. **Condiciones laborales:** Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Desempeño contextual: (como se cita en Rivas & Velandia , 2006) Comportamientos que van más allá del desempeño de tarea y competencias técnicas y que apoyan el contexto psicológico, social y organizacional que sirve como catalizador crítico para lograr las tareas (Borman, 2004).

1. **Ciudadanía interpersonal:** son comportamientos que asisten, apoyan y desarrollan a los miembros de la organización a través de la cooperación y esfuerzos que va más allá de las expectativas.
2. **Ciudadanía organizacional:** incluye comportamientos que demuestran compromiso hacia la organización a través de fidelidad y lealtad a la organización, a sus objetivos y al acatamiento de procedimientos, políticas y regla; organizacionales.
3. **Escrupulosidad laboral:** son esfuerzos extras que van más allá de los requerimientos del rol, demostrando dedicación al trabajo, persistencia y deseo de maximizar el propio desempeño laboral (Coleman y Borman, 2000)

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Formulación de hipótesis principal y derivada

Cuanto mejor sea la percepción respecto al Clima organizacional, mayores serán las conductas relacionadas al desempeño contextual en los docentes de la Institución Educativa Estatal “Mariscal Cáceres”, Ayacucho 2017.

3.2. Variables, dimensiones e indicadores y definición conceptual y operacional

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Categorización	
				Medida	Valores
Clima laboral	La percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.	Autorrealización	Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro	Ordina	Todo o siempre Mucho Regular o algo Poco Nunca
		Involucramiento laboral	Grado en que los jefes apoyan, estimula y dan participación a sus colaboradores.		
		Supervisión	Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario		
		Comunicación	Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma		
Desempeño contextual	Comportamiento que van más allá del desempeño de tarea y competencias técnicas y que apoyan al contexto psicológico, social y laboral que sirve como catalizador crítico para lograr las tareas. Borman (1993)	Condiciones laborales	Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas	Ordinal	Muy desacuerdo Desacuerdo Indeciso Acuerdo
		Ciudadanía interpersonal	Son comportamientos que asisten, apoyan y desarrollan a los miembros de la organización a través de la cooperación y esfuerzos que va más allá de las expectativas..		
		Ciudadanía organizacional	Incluye comportamientos que demuestran compromiso hacia la organización a través de fidelidad y lealtad a la organización, a sus objetivos y al acatamiento de procedimientos, políticas y regla; organizacionales.		
		Escrupulosidad laboral	Son esfuerzos extras que van más allá de los requerimientos del rol, demostrando dedicación al trabajo, persistencia y deseo de maximizar el propio desempeño laboral.		

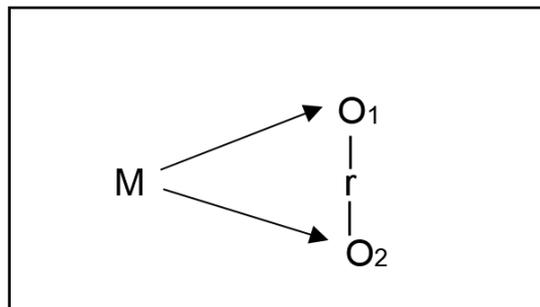
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1. Diseño metodológico

El estudio, es de enfoque cuantitativo dado que se recurre al conteo de datos y procesos matemático estadístico, a fin de dar respuesta al problema de investigación. Es de tipo descriptivo correlacional, pues que se describe las variables tal cual aparecen en el contexto de investigación, las mismas que fueron correlacionadas.

El estudio, se realizó bajo los lineamientos del diseño no experimental, ya que no existe manipulación de variables; asimismo, fue de corte transversal debido a que se realizó una sola medición en el tiempo.

Se esquematiza de la siguiente forma:



Dónde:

M: Docentes de la Institución Educativa Estatal “Mariscal Cáceres”

O1: Clima laboral.

O2: Desempeño contextual

r: Relación entre las variables.

4.2. Diseño muestral

- **Población**

La población de esta investigación está conformada por un total 160 docentes de ambos sexos, de la Institución Educativa Mariscal Cáceres de Ayacucho.

- **Muestra**

Puesto que fue posible acceder con toda la población, no se recurrió al cálculo de la muestra representativa. Trabajándose con 124 colaboradores, que cumplieron con los criterios de selección.

Criterios de inclusión

- Trabajadores que tengan más de 6 meses trabajando en la institución.
- De ambos sexos.
- Trabajadores que tengan entre 18 y 65.
- Participación de manera voluntaria.

Criterios de exclusión.

- Personas que voluntariamente no deseen participar del estudio.
- Trabajadores que no hayan completado los cuestionarios de evaluación.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

a) Clima Organizacional

Se empleó la Escala de Clima Laboral - CL-SPC (2004) fue construida y elaborada por Sonia Palma Carrillo, Lima; diseñado en el formato Likert que consta de 50 ítems que exploran la variable Clima laboral, definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de Realización Personal (1) Autorrealización (2) Involucramiento personal (3) supervisión (4) comunicación (5) condiciones laborales.

Asimismo, tiene un ámbito de aplicación en trabajadores con dependencia laboral (empresas públicas y privadas), de manera individual o colectiva y a la vez de forma física o computarizada, con una duración de 15 minutos por consecuencia, debe necesariamente digitarse la calificación en el sistema computarizado para acceder a la puntuación por factores y escala general de clima laboral, que de acuerdo a las normas técnicas establecidas, se puntúa de 1 a 5 puntos, con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para cada uno de los factores. Además, las categorías diagnósticas consideradas para el instrumento, están basadas en las puntuaciones directas donde se toma como criterio

que a mayor puntuación es más Favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación se interpreta de manera contraria.

- **Validez:** En la presente investigación a validez del instrumento de Clima laboral, se realizó por con la técnica de Likert en una etapa inicial de 66 ítems, los mismos que sometidos a la validación de jueces y a una aplicación piloto en organizaciones tipo, permitió una versión preliminar de 56 ítems; la validez estimada por el método de jueces y el análisis del poder discriminativo de los ítems se obtuvo una correlación de 0.87 y 0.84 respectivamente.

Para fines de la presente investigación, la validez se determinó a través de un estudio piloto en 25 docentes de una institución similar a la del estudio, cuya información fue sometida al análisis de validez ítem-test, considerándose valores por encima de 0.25; los cuales oscilan entre entre 0.285 a 0.845, de modo que se confirmó la validez de los ítem (Ver anexo B.1.1.)

- **Confiabilidad:** El criterio de confiabilidad, se determina por los autores, está determinada por el coeficiente de Alfa de Cronbach ítem-puntaje total este requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre cero y uno. Su fórmula determina el grado de consistencia y precisión, obteniéndose como resultado: $\alpha=0.7915$; que quiere decir que el instrumento posee una consistencia interna de los datos, por lo que la confiabilidad del instrumento queda demostrada.

Para el presente trabajo, se realizó un estudio en una muestra piloto de 25 personas, con características similares a la muestra, cuya información fue sometida al análisis de consistencia interna con el coeficiente del alfa de Cronbach obteniéndose un valor general de 0.953. (Ver anexo B.1.2)

b) Desempeño contextual

Con el fin de medir los niveles de desempeño contextual presentes en la muestra de estudio, se utilizó el cuestionario de desempeño contextual que se creó a partir del modelo factorial de conductas de ciudadanía organizacional creada por Coleman y Borman (2000).

Los enunciados presentes en el modelo factorial de Coleman y Borman (200) fueron adaptados, creándose un total de 27 afirmaciones: ocho (8) para la dimensión ciudadanía interpersonal, doce (12) para la dimensión ciudadanía organizacional, y siete (7) para la dimensión de escrupulosidad laboral.

La escala está compuesta por respuestas tipo Likert de cinco puntos: (N) Nunca. (CN) Casi nunca. (AV) A veces. (CS). Casi siempre. (S) Siempre.

La prueba piloto se realizó con una muestra de treinta sujetos, obteniéndose un alfa de Crombach de 0.89 para la escala total, mientras que para las dimensiones los valores fueron de 0.80, para ciudadanía interpersonal, 0.86 para ciudadanía organizacional y 0.70 escrupulosidad laboral. El ámbito de aplicación de esta prueba es en el ámbito laboral.

- **Validez:** En cuanto a la escala de desempeño contextual se utilizó la validez de correlación ítem test, ya que analiza la relación entre los puntajes en los ítems y el puntaje total en el test; con el supuesto que si un ítem mide un aspecto particular de la variable, en este caso, desempeño contextual los ítems tuvieron una correlación positiva similar al puntaje total (>0.25). (Ver anexo B.2.1.).
- **Confiabilidad:** Se usó el método de consistencia interna los coeficientes de confiabilidad van de 0.89 a 0.92. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados obteniéndose la correlación de (,967). (Ver anexo B.2.2.).

4.5. Técnicas del procesamiento de la información

Los datos fueron procesados con el apoyo del software IBM-SPSS versión 23, donde se recurrió a las técnicas estadísticas a fin de dar respuesta al problema de estudio planteado al inicio del estudio.

4.6. Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información

A) Estadística descriptiva: Fundamentalmente se utilizó las medidas de tendencia central, dispersión, Tablas y gráficos. Esto permitió conocer y entender la forma cómo se vienen comportando los datos en cada variable.

B) Coeficiente de correlación: el coeficiente de correlación de Pearson es una medida de la relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas. A diferencia de la covarianza, la correlación de Pearson es independiente de la escala de medida de las variables.

El valor del índice de correlación varía en el intervalo $[-1,1]$, indicando el signo el sentido de la relación:

$$r_{xy} = \frac{\sum x_i y_i - n \bar{x} \bar{y}}{(n-1) s_x s_y} = \frac{n \sum x_i y_i - \sum x_i \sum y_i}{\sqrt{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} \sqrt{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2}}$$

- Si $r = 1$, existe una correlación positiva perfecta. El índice indica una dependencia total entre las dos variables denominada relación directa: cuando una de ellas aumenta, la otra también lo hace en proporción constante.
- Si $0 < r < 1$, existe una correlación positiva.
- Si $r = 0$, no existe relación lineal. Pero esto no necesariamente implica que las variables son independientes: pueden existir todavía relaciones no lineales entre las dos variables.
- Si $-1 < r < 0$, existe una correlación negativa.
- Si $r = -1$, existe una correlación negativa perfecta. El índice indica una dependencia total entre las dos variables llamada relación inversa: cuando una de ellas aumenta, la otra disminuye en proporción constante.

C).- Prueba no paramétrica: Ji cuadrado (X^2). Es una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas, no consideradas relaciones causales. La ji cuadrada se calcula por medio de una tabla de contingencias o tabulación cruzada, que es una tabla de dos dimensiones y cada dimensión contiene una variable. A su vez cada variable se subdivide en dos o más categorías. Puesto que, en la distribución de los datos, algunos no se ajustarán a la normalidad, fue necesario aplicar esta prueba para conocer la independencia o no entre las variables y conocer, si hubiera dependencia, las categorías identificadas.

$$X^2 = \sum \frac{(o - e)^2}{e} \qquad \text{g.l.} = (Tf - 1) (Tc - 1)$$

H_0 = Independencia

H_1 = Dependencia

Si $p \leq 0.05 \Rightarrow$ Rechazo H_0

Coefficientes Asociación

Phi, V Cramer (Variables Nominales)

d de Somers (Variable Ordinal).

4.6. Aspectos éticos contemplados

Para el desarrollo de este estudio, se contó con los permisos necesarios por parte de la institución que involucran el estudio; asimismo, a través de un consentimiento informando, todos los participantes del estudio fueron informados del procedimiento.

CAPÍTULO V ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis descriptivo

Tabla 1.

Clima laboral de manera general y por factores. Institución Educativa Mariscal Cáceres, Ayacucho 2017.

Niveles	F	%
Bajo	32	25.8
Medio	59	47.6
Alto	33	26.6
Total	124	100,0

$X^2=11.339$; $gl=2$; $p=0.003$

La valoración de probabilidad de la prueba chi cuadrado señala que las proporciones correspondientes a las categorías (bajo, medio, alto) de la variable clima laboral son significativamente diferentes, donde predomina el nivel medio con el 47.6%. Cabe mencionar que poco más de la quinta parte de los evaluados perciben el clima organizacional en nivel bajo (25.8%).

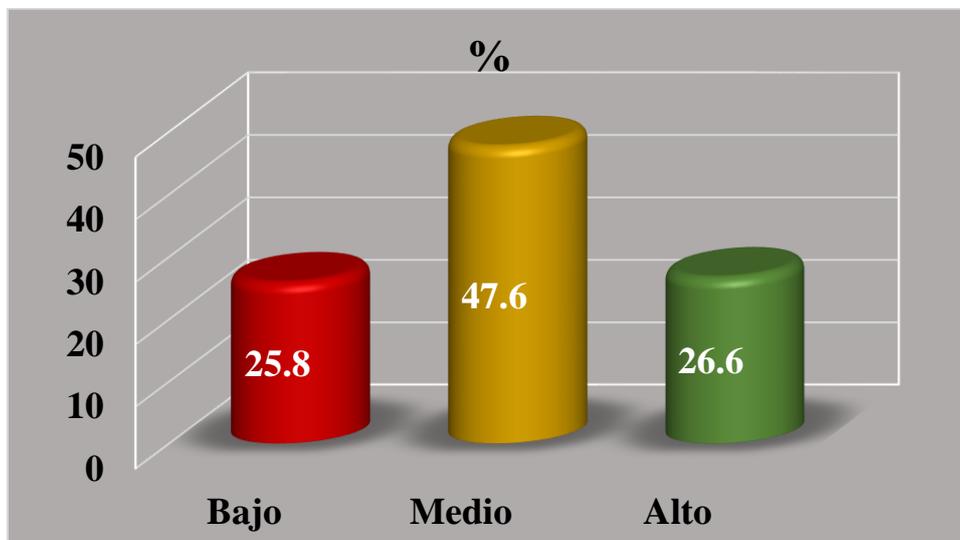


Figura 1.
Representación gráfica de los niveles de Clima organizacional

Tabla 2.*Evaluación descriptiva de los niveles de clima laboral según dimensiones*

Dimensiones	Niveles	f	%	Chi cuadrado
Autorrealización	Bajo	32	25.8	$X^2=4.371$; gl=2; p=0.112
	Medio	51	41.1	
	Alto	41	33.1	
Involucramiento Laboral	Bajo	42	33.9	$X^2=1.758$; gl=2; p=0.415
	Medio	47	37.9	
	Alto	35	28.2	
Supervisión	Bajo	34	27.4	$X^2=11.435$; gl=2; p=0.003
	Medio	59	47.6	
	Alto	31	25.0	
Comunicación	Bajo	32	25.8	$X^2=8.000$; gl=2; p=0.018
	Medio	56	45.2	
	Alto	36	29.0	
Condiciones laborales	Bajo	39	31.5	$X^2=10.371$; gl=2; p=0.006
	Medio	57	46.0	
	Alto	28	22.6	

Las valoraciones de probabilidad señalan que las proporciones evaluadas son significativamente diferentes en las dimensiones: Supervisión, Comunicación y Condiciones laborales, donde predomina el nivel medio con el 47.6%, 45.2% y 46.0% respectivamente. No existió predominio de algún nivel determinado en las dimensiones de Autorrealización e Involucramiento laboral. No obstante, cabe mencionar que existe proporcionalmente más dificultades en cuanto al involucramiento laboral, puesto que la tercera parte de los evaluados (33.9%) perciben el clima laboral en nivel bajo; lo mismo sucede en cuando a las condiciones laborales (31.5%). (Ver figura 2)

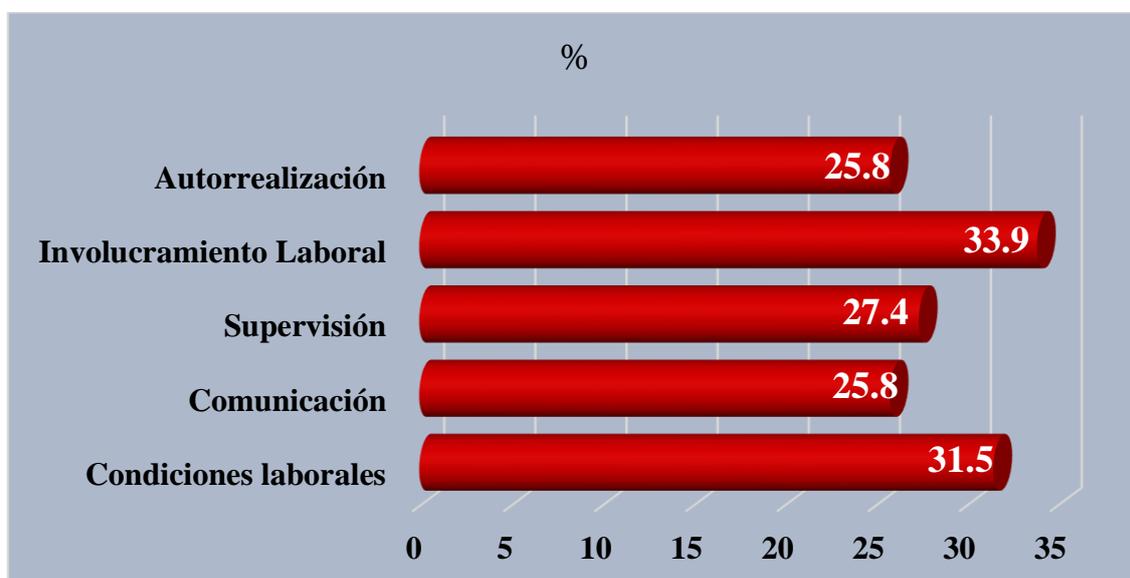
**Figura 2.***Representación gráfica de la percepción desfavorable del clima laboral*

Tabla 3.

Evaluación descriptiva de los niveles de Desempeño contextual

Niveles	f	%
Bajo	30	24.2
Medio	55	44.4
Alto	39	31.5
Total	124	100,0

$$X^2=7.758; gl=2; p=0.021$$

La valoración de probabilidad presentada en la tabla 3, indica que sí existe diferencias significativas entre las proporciones correspondientes a las categorías (bajo, medio, alto) de la variable ($p=0.021$). Predomina el nivel “medio” con el 44.4%. Cabe mencionar que el 24.2% suele tener un desempeño laboral en nivel bajo; por otro lado, cerca de la tercera parte de los evaluados, tienden a presentar desempeño contextual en nivel alto.

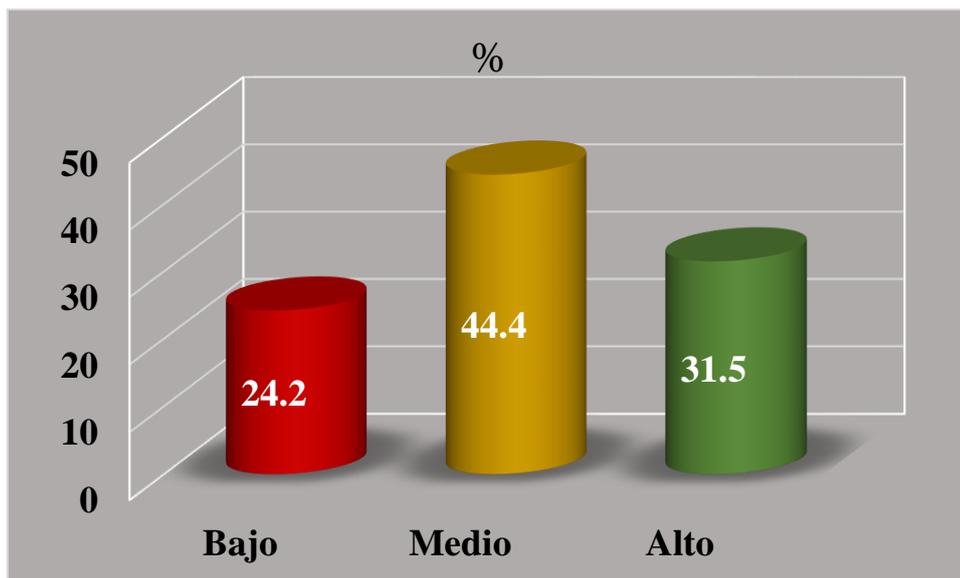


Figura 3.

Representación gráfica de los niveles de Desempeño contextual

Tabla 4.*Evaluación descriptiva de los niveles de Desempeño contextual según dimensiones*

Dimensiones	Niveles	f	%	Chi cuadrado
Ciudadanía interpersonal	Bajo	14	11.1	$X^2=53,097$; gl=2; p=0.000
	Medio	79	61.9	
	Alto	31	27	
Ciudadanía organizacional	Bajo	12	9.4	$X^2=56,823$; gl=2; p=0.000
	Medio	79	69.3	
	Alto	33	25.2	
Escrupulosidad laboral	Bajo	18	14.4	$X^2=30,645$; gl=2; p=0.000
	Medio	68	65	
	Alto	38	30.6	

Las valoraciones de probabilidad señalan que las proporciones evaluadas correspondientes a las categorías de las dimensiones de la variable desempeño contextual, son significativamente diferentes ($p \leq 0.05$). Por lo general, predomina el nivel medio en todas las dimensiones, seguido del nivel bajo.

Se observa mayor dificultad respecto a la escrupulosidad laboral (30.6%)

**Figura 4.***Representación gráfica del desempeño contextual, según dimensiones.*

5.2. Análisis inferencial

Tabla 5.

Análisis de normalidad de los datos

		Clima laboral	Desempeño contextual
N		124	124
Parámetros normales	Media	30.56	31.13
	Desviación estándar	7.070	5.571
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0.064	0.079
	Positivo	0.064	0.037
	Negativo	-0.061	-0.079
Estadístico de prueba		0.064	0.079
p		0.200	0.055

Con el fin de conocer si los datos proceden de una distribución normal, los datos fueron sometidos a la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para una muestra. El valor de probabilidad señala que los datos evaluados proceden de una distribución normal; por lo tanto, se empleó pruebas paramétricas.

Tabla 6.

Correlación entre clima laboral y desempeño contextual.

		Desempeño Contextual
Clima laboral	r	0.845**
	p	0.000

Según los resultados presentados en la tabla 6, entre el clima laboral y el desempeño contextual, existe correlación altamente significativa de manera directa a nivel fuerte. Es decir, cuanto mejor sea percibido el clima organizacional, habrá mayor desempeño contextual. (Ver figura 4)

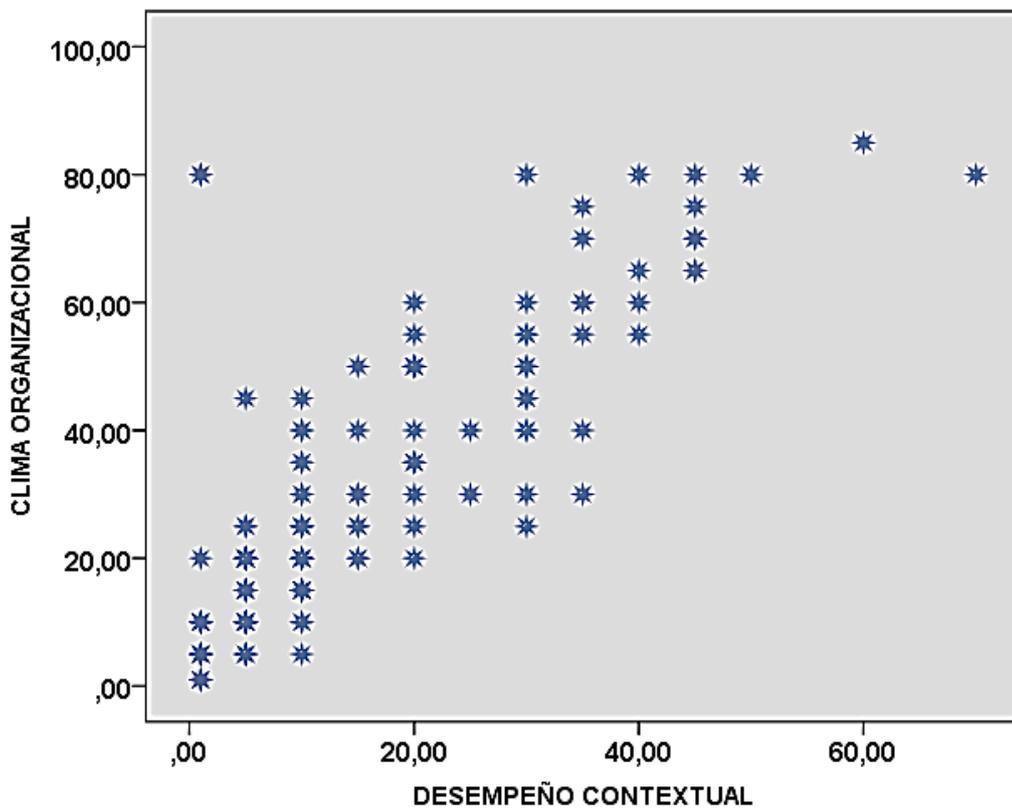


Figura 4.

Representación gráfica la correlación entre el laboral y el desempeño contextual

Tabla 7.*Percepción del clima laboral por parte de los trabajadores según variables socio laborales*

		Sexo		Total	
		Hombre	Mujer		
Clima laboral	Bajo	f	9	23	32
		% de fila	28,1%	71,9%	100,0%
		% columna	12,9%	42,6%	25,8%
		res. tip	-2,1	2,4	
	Medio	f	36	23	59
		% de fila	61,0%	39,0%	100,0%
		% columna	51,4%	42,6%	47,6%
		res. tip	,5	-,5	
	Alto	f	25	8	33
		% de fila	75,8%	24,2%	100,0%
		% columna	35,7%	14,8%	26,6%
		res. tip	1,5	-1,7	
Total	f	70	54	124	
	% de fila	56,5%	43,5%	100,0%	
	% columna	100,0%	100,0%	100,0%	

$$X^2=15.948; \text{ gl}=2; \text{ p}=0,000$$

Las valoraciones de probabilidad presentadas en la tabla 7, indican que los niveles de percepción del clima laboral dependen de manera significativa del sexo del docente ($p=0.000$); de modo que las mujeres, tienden a percibir el clima organizacional en nivel bajo, mientras que los hombres suelen percibirlo en nivel alto.

Tabla 8.

Clima laboral según el tiempo de servicio. Institución Educativa Mariscal Cáceres, Ayacucho 2017.

		Tiempo de servicio en años			Total	
		< 10 año	10 a 20 años	21 a más		
Clima laboral	Bajo	f	6	10	16	32
		% de fila	18,8%	31,3%	50,0%	100,0%
		% columna	10,5%	32,3%	44,4%	25,8%
		res. tip	-2,3	,7	2,2	
	Medio	f	33	12	14	59
		% de fila	55,9%	20,3%	23,7%	100,0%
		% columna	57,9%	38,7%	38,9%	47,6%
		res. tip	1,1	-,7	-,8	
	Alto	f	18	9	6	33
		% de fila	54,5%	27,3%	18,2%	100,0%
		% columna	31,6%	29,0%	16,7%	26,6%
		res. tip	1,0	,3	-1,2	
Total	f	57	31	36	124	
	% de fila	46,0%	25,0%	29,0%	100,0%	
	% columna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

$$X^2=14.796; gl=4; p=,005$$

En la tabla 8, los resultados revelaron que existe dependencia significativa entre clima laboral y la variable sociodemográfica tiempo de servicio ($p=,005$), los docentes que tienen más de tiempo laborando de 21 a más años perciben un clima laboral en nivel bajo, a diferencia de aquellos que llevan menos de 10 años de servicio, que perciben un clima laboral favorable.

Tabla 9.

Desempeño contextual según el sexo de los docentes. Institución Educativa Mariscal Cáceres, Ayacucho 2017

		Sexo		Total	
		Hombre	Mujer		
Desempeño contextual	Bajo	f	7	23	30
		% de fila	23.3	76.7	100.00
		% columna	10.0	42.6	24.2
		res. tip	2.7	-2.4	
	Medio	f	32	23	55
		% de fila	58.2	41.8	100.00
		% columna	45.7	42.6	44.4
		res. tip	-0.2	0.2	
	Alto	f	31	8	39
		% de fila	79.5	20.5	100.00
		% columna	44.3	14.8	31.5
		res. tip	-2.2	1.9	
Total	f	70	54	124	
	% de fila	56.5	43.5	100,0%	
	% columna	100.00	100.00	100,0%	

$$X^2=21.870; \text{ gl}=2; \text{ p}=0,000$$

Las valoraciones de probabilidad presentadas en la tabla 9, indican que los niveles de desempeño contextual dependen de manera significativa del sexo del trabajador ($p=0.000$); de modo que las mujeres, tienden a presentar un alto desempeño contextual, mientras que los hombres suelen presentar un bajo desempeño contextual.

Tabla 10.

Desempeño contextual según el tiempo de servicio. Institución Educativa Mariscal Cáceres, Ayacucho 2017.

		Tiempo de servicio en años			Total	
		< 10 año	10 a 20 años	21 a más		
Desempeño contextual	Bajo	f	4	10	16	30
		% de fila	13.33	33.33	53.33	100
		% columna	7.02	32.26	44.44	24.19
		res. tip	-2,6	,9	2,5	
	Medio	f	29	12	14	55
		% de fila	52.73	21.82	25.45	100
		% columna	50.88	38.71	38.89	44.35
		res. tip	,7	-,5	-,5	
	Alto	f	24	9	6	39
		% de fila	61.54	23.08	15.38	100
		% columna	42.11	29.03	16.67	31.45
		res. tip	1,4	-,2	-1,6	
Total	f	57	31	36	124	
	% de fila	45.97	25.00	29.03	100.00	
	% columna	100.00	100.00	100.00	100.00	

$$X^2=19.515; \text{gl}=4; p=0,001$$

La valoración de probidad señala que los niveles de desempeño contextual dependen de manera significativa del tiempo de servicio que lleva el docente en la institución. Según los residuos tipificados, los docentes que llevan menos de diez años de servicio, tienden a presentar mayor desempeño contextual comparado con los que llevan de veintiún años a más años de servicio.

5.3. Comprobación de hipótesis

- **Problema de investigación:**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño contextual en los colaboradores en los docentes de la Institución Educativa Estatal “Mariscal Cáceres”, Ayacucho 2017?

- **Hipótesis de investigación:**

Cuanto mejor sea la percepción respecto al Clima organizacional, mayores serán las conductas relacionadas al desempeño contextual en los docentes.

- **Objetivo general:**

Determinar la relación entre clima laboral y desempeño contextual, a modo de correlación, en los docentes de la Institución Educativa Estatal “Mariscal Cáceres”. Ayacucho 2017.

- **Contraste de hipótesis:**

- **Hipótesis estadística:**

H0: No existe correlación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño contextual.

H1: Existe correlación directa y significativa entre el clima organizacional y desempeño contextual.

- **Resultados:**

Coefficiente de correlación r de Pearson	:	0.845
Dirección de asociación	:	+ / (directa)
Significancia	:	p = 0.000 / **

- **Contraste:**

Puesto que la probabilidad es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, la cual indica que sí existe correlación directa y significativa entre el clima organizacional y desempeño contextual.

- **Decisión:**

Se acepta la hipótesis de investigación.

5.4. Discusión y conclusiones

5.4.1 Discusión

Luego de obtener los resultados que atienden a los objetivos de la investigación, en este apartado se discuten dichos resultados con los hallazgos de otros autores y la teoría que sustentan las variables de investigación.

El estudio se llevó a cabo en torno a la relación entre la percepción del clima organizacional y el desempeño contextual que tiene los docentes de la Institución Educativa Estatal “Mariscal Cáceres” en el departamento de Ayacucho.

Para atender a esta finalidad, luego de determinar que la información de ambas variables procede de una distribución normal, se recurre al análisis de correlación a través de la determinación del coeficiente de la r de Pearson, cuyos resultados señalan que el clima organizacional y el desempeño contextual tienen una correlación altamente significativa de manera directa a nivel fuerte de asociación (0.845^{**}); es decir, que cuanto mejor sea percibido el clima organizacional, habrá mayor presencia de conductas relacionadas al desempeño contextual en los docentes.

Estos resultados son similares a los de Pérez quien en su estudio realizado en el 2014 señala que, existe correlación directa entre clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) y que predomina un nivel promedio de clima organizacional.

Uría en Ecuador encuentra que el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral se correlacionan de manera significativa en los trabajadores de Ándelas Cía. no obstante, se contradice con los hallazgos de Chiang y Núñez, en el 2010, relación un estudio en Chile teniendo como variables principales el compromiso del trabajador y su relación con el clima organizacional entre género y edad teniendo como resultado que no existe diferencias significativas entre género y edad en los trabajadores de organizaciones públicas, sin embargo encontró que las persona que tienen más de 40 años trabajando evidencian altos niveles de clima organizacional y desempeño en el trabajo.

Sobre esta base y los hallazgos de otros investigadores, se acepta la hipótesis de investigación planteada al inicio de del estudio, la cual afirma que cuanto mejor sea la percepción respecto al Clima organizacional, mayores serán las conductas relacionadas al desempeño contextual en los docentes de la Institución Educativa Estatal “Mariscal Cáceres”, Ayacucho 2017.

El primer objetivo planteado en esta investigación estuvo centrado en identificar la percepción que tienen los docentes respecto al clima laboral de manera general y según dimensiones tales como: Autorrealización, involucramiento personal, supervisión, comunicación, condiciones laborales. Para ello, los datos fueron sometidos a la prueba chi cuadrado de proporciones con la finalidad de determinar si existen diferencias significativas entre las mismas correspondientes a la variable central y dimensiones (bajo, medio, alto).

Los resultados de la evaluación del clima organizacional en general, revela el predominio del nivel de percepción media, es decir, que el 47.6% de los docentes, tienen una percepción regular de lo que es el clima organizacional dentro de la institución educativa, puesto que desarrollan sus actividades coexistiendo aspectos con los que están conformes, así como con los que no lo están. Es preciso mencionar que, dentro de esta evaluación, se observa que la cuarta parte de los docentes no tienen buena percepción del clima organizacional. De manera específica se observa que predomina el nivel medio tanto en Supervisión, en Comunicación como en Condiciones laborales; no obstante, la categoría correspondiente el nivel bajo está en mayor proporción en la dimensión de Involucramiento laboral y en segundo lugar en Condiciones laborales, siendo estos, las dos mayores debilidades percibidas por los docentes. Es decir que el 33.9% de los docentes no están de acuerdo con el involucramiento laboral que percibe en sus compañeros y directivo, asimismo, manifiestan su desacuerdo en cuanto a las condiciones laborales que se caracteriza debido a que la institución educativa no tiene un ambiente físico laboral adecuado.

Estos resultados son respaldados por los hallazgos de Morocho en el 2012, quien señala que si existe relación significativa y positiva entre clima laboral y desempeño contextual en docentes. Esto se contradice con el hallazgo de Panta en el 2015 el cual llega ala conclusión que no existe influencia significativa entre clima laboral y desempeño laboral.

El segundo objetivo específico de este estudio estuvo vinculado con la identificación del nivel de desempeño contextual que presentan los docentes de la Institución Educativa “Mariscal Cáceres”, de manera general y según sus factores (Ciudadanía interpersonal, ciudadanía laboral, escrupulosidad laboral). Para ello, los datos fueron sometidos a la prueba chi cuadrado de proporciones con la finalidad de determinar si existen diferencias significativas entre las proporciones correspondientes a la variable central y dimensiones (bajo, medio, alto).

En general, predomina el nivel medio de desempeño contextual con el 44.4%, seguido del nivel alto con el 31.5%, este resultado muestra que los docentes de la institución, tienden a presentar conductas de desempeño contextual en término medio con tendencia a un nivel alto, es decir que, los docentes presentan una tendencia a desarrollar actitudes que están fuera de sus funciones que contribuyen al bien de la institución o al bienestar de sus miembros. De manera específica, esta tendencia se repite las dimensiones.

El tercer objetivo específico del estudio está enfocado en comparar la percepción respecto al clima laboral que presentan los docentes según sexo, tiempo de servicio y tipo de contrato en la Institución Educativa Estatal “Mariscal Cáceres”. Para atender a este objetivo los datos fueron sometidos a la prueba chi cuadrado de dependencia, donde las valoraciones de probabilidad indican que los niveles de percepción del clima organizacional dependen de manera significativa del sexo y del tiempo de servicio del docente, de modo que los docentes varones y los que llevan poco tiempo en el servicio tienden a percibir mejor el clima organizacional comparados las mujeres y con los que llevan de veintiún años de servicio.

El cuarto objetivo, demanda comparar el nivel de desempeño contextual que presentan los docentes según sexo, tiempo de servicio y tipo de contrato en la Institución Educativa Estatal “Mariscal Cáceres”. Para atender a este objetivo los datos fueron sometidos a la prueba chi cuadrado de dependencia cuyas valoraciones de probabilidad indican que dicha dependencia es significativa, de modo que los docentes varones y los que llevan en el servicio de veintiún a más años de edad, no tienden a presentar conductas relacionadas con el desempeño y acciones que están fuera de sus funciones las cuales están vinculadas a bien de la institución o al beneficio de las personas que están en su entorno; no obstante, las mujeres y los que lleven menos de diez años en el servicio, sí lo hacen.

5.4.2 Conclusiones

- 1) El objetivo general de la investigación fue determinar si existe correlación entre el clima laboral y el desempeño contextual en los docentes de la Institución Educativa Estatal “Mariscal Cáceres” llegando a la conclusión; que cuanto mejor sea la percepción del clima laboral por parte de los docentes, mayores serán las actitudes y acciones que están fuera de las funciones establecidas, que benefician a la institución y a los miembros de la misma.
- 2) De manera general, la mayoría de los docentes tienen una percepción regular sobre el clima laboral, lo cual señala que desarrollan sus actividades en un ambiente donde coexisten aspectos con los que están conformes y los que no; cabe mencionar que la cuarta parte de los docentes no tienen buena percepción de su ambiente de trabajo, y las dificultades mayormente radican en el involucramiento laboral, que es el apoyo de los directivos y las condiciones laborales.
- 3) Respecto al desempeño contextual los docentes tienden a desarrollar actitudes que están fuera de sus funciones que contribuyen al bien de la institución y al bienestar de sus miembros; demostrando dedicación al trabajo y persistencia.
- 4) Los profesores que llevan poco tiempo laborando tienden a percibir un buen clima organizacional, comparados con las profesoras y con aquellos profesores que llevan más de 21 años en el servicio.
- 5) En cuanto al desempeño contextual, las profesoras y aquellos profesores que llevan poco tiempo laborando, tienden a manifestar mayores conductas que están fuera de sus funciones, a favor de la institución y de sus compañeros de trabajo, comparados con los profesores y con los que llevan más tiempo en la institución.
- 6) Los docentes que llevan trabajando menos tiempo en la institución presentan altos niveles de desempeño contextual comparados con los docentes que tienen más de veintiún años trabajando.

RECOMENDACIONES

En base los hallazgos en la investigación es posible recomendar lo siguiente:

Se recomienda realizar investigación similar donde se estudien ambas variables en contextos sociodemográficos más amplio, por ejemplo a nivel de la ciudad de Huamanga.

Realizar posteriores investigaciones considerando otras variables, como por, ejemplo, horarias de trabajo, puesto laboral (cargo). También, tipo de liderazgo e inteligencia emocional.

Finalmente se propone estrategias organizacionales. La institución debe desarrollar programas para mejorar el ambiente y el clima de la institución a través de sesiones educativas y evaluaciones anuales acerca de la percepción del ambiente laboral y desempeño laboral.

REFERENCIAS

- Acuña, P. C. (2013). *Clima laboral y satisfacción laboral en los docentes en la Institución Educativa Esther Festini de Ramos Ocampo*. (Tesina). Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Psicología, Perú.
- Aguado, J. E. (2012). *Clima organizacional de una institución educativa de ventanilla desde la perspectiva de los docentes*. (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Educación, Perú
- Bernalt, C (2000). *Metodología de la investigación para administración y economía*, Bogota: Pearson Educación de Colombia.
- Casana, M. V. (2015). *Clima Organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de Chiquitoy*. (Tesis para licenciatura)Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Medicina, Perú.
- Calderón Mafud, J. L., Francisco Augusto, L. A., Manuel, P. M., & Pedroza Cabrera, F. J. (2015). *Relación de la socialización organizacional y el compromiso organizacional en trabajadores mexicanos*. *Psicogente*, disponible en 18(34)doi:<http://dx.doi.org/10.17081/psico.18.34.503>
- El clima laboral es la inquietud de siempre*. (2014, Apr 22). Líderes Retrieved from disponible en <https://search.proquest.com/docview/1518050821?accountid=37408>
- Dávila de León, C., & Jiménez García, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de Psicología (PUCP)*, 32(2), 271–302.
- Del Toro Granados, J., & Salazar Sotter, M. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *Clío América*, 5(10).
- Fiallo, D., Soto, L., & Alvarado, P. (2016). El clima organizacional dentro de una empresa. Recuperado a partir de <http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADLD0000762/C2.pdf>

- Fischer, V. (2010). *Relación entre la calidad del intercambio líder-miembro y el desempeño laboral una muestra de empresas venezolanas*. Tesis pregrado: Universidad Católica Andrés Bello Venezuela.
- Fonseca, V. (2009). *Relación entra inteligencia emocional y desempeño contextual*. Tesis de pregrado: Universidad Católica Andrés Bello - Caracas Venezuela.
- Hellriegel, D y Slocum, J (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10ª ed.). México: International Thomson Editores.
- Chávez, Y. H., Chávez, G. H., & Ramírez, A. M. (2013). *Modelo de rotación de personal y prácticas organizacionales/ Turnover model and organizational practices*. *Historia y Comunicación Social*, 18, 837-863. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1508553571?accountid=37408>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: McGrawHill.
- León, M., Celeste D., & Finkelstein, M. (2016). *Comportamiento de ciudadanía organizacional y bienestar/ Organizational citizenship behaviour and well-being*. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 16(1), 35-48. Retrieved from <https://search-proquest-com.up.idm.oclc.org/docview/1788715982?accountid=41232>
- Nieto, D. A., & Riveiro, J. M. S. (2010). *Evaluación De La Satisfacción Laboral Del Profesorado Y Aportaciones A Su Mejora En Orden A La Calidad De La Educación/ Assessment Of The Spanish Teachers' Job Satisfaction And Its Contribution To Improve Quality In Education*. *Revista Española De Orientación y Psicopedagogía*, 21(2), 283-294. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1268718335?accountid=37408>
- Orellana, E. (2009). *Psicología Organizacional*. Lima: Alas Peruanas.
- Palma, S. (2004). *Clima Laboral*. Lima.
- Paludio, C. (2003). *Clima Organizacional: Una medida del éxito*. Lima: Athanor
- Pecino-Medina, V., Mañas-Rodríguez, M., A., Díaz-Fúnez, P., A., & López-Puga, J. (2015). *Climate and job satisfaction in university environment*. *Anales De Psicología*, 31(2), 658-666. doi:<http://dx.doi.org.up.idm.oclc.org/10.6018/analesps.31.2.171721>

- Peralta, A. C., & Besio, C. V. (2007). *Liderazgo, Clima Y Satisfacción Laboral En Las Organizaciones*. *Universum*, 22(2), 42-58. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/218361859?accountid=37408>
- Pérez, F. (2014). *Clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del MIE*. Tesis de Pregrado, Universidad Central del Ecuador, Ecuador
- Quispe, A. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad de Pacucha*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional José María Arguedas. Facultad de Ciencias de la Empresa, Perú.
- Rivas, F., & Velandia, N. (2006). *Relación entre compromiso organizacional y desempeño contextual*. Tesis de grado: Universidad Andrés Bello - Caracas Venezuela.
- Rodríguez Muñoz, A., Bakker, A. B., & Derks, D. (2012). *Psicothema: La emergencia de la psicología de la salud ocupacional positiva* Colegio Oficial de Psicólogas de Asturias.
- Zambrano, M., Galviz, J., & Martínez, A. (2015). *Propuesta Programa de formación basado en la teoría de Likert*. *Evaluación e investigación*, 225-251.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO CONTEXTUAL EN LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ESTATAL MARISCAL CÁCERES DE AYACUCHO, 2017”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿De qué manera se relaciona el clima laboral y desempeño contextual en los docentes de la Institución Educativa Estatal “Mariscal Cáceres”. Ayacucho 2017?	Determinar la relación entre clima laboral y desempeño contextual, a modo de correlación, en los docentes de la Institución Educativa Estatal “Mariscal Cáceres”. Ayacucho 2017.	Cuanto mejor sea la percepción respecto al Clima organizacional, mayores serán las conductas relacionadas al desempeño contextual en los docentes de la Institución Educativa Estatal “Mariscal Cáceres”, Ayacucho 2017.	1. Clima laboral. <ul style="list-style-type: none"> ○ Autorrealización ○ Involucramiento laboral ○ Supervisión ○ Comunicación ○ Condiciones laborales 2. Desempeño Contextual. <ul style="list-style-type: none"> ○ Ciudadanía interpersonal 	Tipo de investigación. -Descriptivo- correlacional
				Diseño de la investigación -No experimental.
				Población. -La población de esta investigación está conformada por un total 160 docentes de ambos sexos, de la Institución Educativa Mariscal Cáceres de Ayacucho.

PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVO ESPECIFICO		<ul style="list-style-type: none"> ○ Ciudadanía organizacional ○ Escrupulosidad laboral 	<p>Muestra.</p> <p>-Muestra.</p> <p>Puesto que fue posible acceder con toda la población, no se recurrió al cálculo de la muestra representativa. Trabajándose con 124 colaboradores, que cumplieron con los criterios de selección.</p> <p>Instrumentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Escala de Clima Laboral - CL-SPC (2004). -Cuestionario de desempeño contextual <hr/> <p>Técnicas y procesamiento de información.</p>
<p>¿Cuál es la percepción que tienen los docentes de la Institución Educativa Estatal “Mariscal Cáceres” respecto al clima laboral de manera general y según dimensiones tales como (Autorrealización, involucramiento personal, supervisión, comunicación, condiciones laborales)?</p>	<p>Identificar la percepción que tienen los docentes de la Institución Educativa Estatal “Mariscal Cáceres” respecto al clima laboral de manera general y según dimensiones tales como (Autorrealización, involucramiento personal, supervisión, comunicación, condiciones laborales).</p>			
<p>¿Cuál es el nivel de desempeño contextual que presentan los docentes de la Institución Educativa “Mariscal Cáceres”, de manera general y según sus</p>	<p>Identificar el nivel de desempeño contextual que presentan los docentes de la Institución Educativa “Mariscal Cáceres”, de manera general y según</p>			

<p>factores (Ciudadanía interpersonal, ciudadanía laboral, escurpulosidad laboral)?</p> <p>¿Qué diferencia existe respecto a la percepción del clima laboral que presentan los docentes según sexo y tiempo de servicio en la Institución Educativa Estatal “Mariscal Cáceres”?</p> <p>¿Qué diferencia en el nivel de desempeño contextual que presentan los docentes según sexo y tiempo de servicio en la Institución Educativa Estatal “Mariscal Cáceres”?</p>	<p>sus factores (Ciudadanía interpersonal, ciudadanía laboral, escurpulosidad laboral).</p> <p>Comparar la percepción respecto al clima laboral que presentan los docentes según sexo y tiempo de servicio en la Institución Educativa Estatal “Mariscal Cáceres”</p> <p>Comparar el nivel de desempeño contextual que presentan los docentes según sexo y tiempo de servicio en la Institución Educativa Estatal “Mariscal Cáceres</p>			<p>- Los datos fueron procesados con el apoyo del software IBM-SPSS versión 23, donde se recurrió a las técnicas estadísticas a fin de dar respuesta al problema de estudio planteado al inicio del estudio.</p>
---	---	--	--	--

. Datos fuente de la investigación

IDE	PED	PS EX	TSER	PCL...	GRAD O	AUTO RE	AUTO_...	INVOLAB O	INVO_LAB _PC	SUPERV	SUPERV_ PC	COMUNI	COMU_...	CONDILA B	CONDIL AB_PC
69	47	1	32	2	2	28	20,00	29	20,00	23	10,00	20	5,00	24	10,00
62	58	1	21	2	2	19	5,00	20	5,00	17	5,00	18	5,00	22	5,00
61	63	1	34	2	2	18	5,00	22	5,00	14	1,00	12	1,00	21	5,00
71	64	1	34	2	2	22	1,00	25	10,00	22	10,00	15	1,00	20	5,00
36	50	1	20	2	2	17	1,00	13	1,00	15	1,00	14	1,00	17	1,00
64	50	2	25	2	2	22	10,00	29	20,00	27	20,00	20	5,00	22	5,00
122	45	2	30	2	2	19	5,00	23	5,00	20	10,00	17	1,00	22	5,00
8	34	1	10	2	2	24	10,00	24	5,00	22	10,00	19	5,00	28	15,00
48	59	1	33	2	2	24	10,00	26	10,00	27	20,00	20	5,00	24	10,00
58	36	1	8	1	2	28	25,00	26	10,00	23	10,00	20	5,00	24	10,00
111	54	2	21	2	2	19	5,00	26	10,00	22	10,00	21	5,00	24	10,00
53	50	1	26	2	2	27	20,00	32	30,00	27	20,00	21	10,00	28	15,00
59	39	1	10	1	2	18	5,00	33	35,00	20	10,00	13	1,00	15	1,00
31	50	2	28	2	2	31	40,00	35	45,00	27	20,00	23	10,00	28	15,00
27	51	1	25	2	2	18	5,00	20	5,00	16	80,00	16	1,00	21	5,00
79	50	1	20	2	2	15	1,00	20	5,00	16	80,00	14	1,00	18	1,00
50	54	1	30	2	2	19	5,00	22	5,00	21	5,00	17	1,00	22	5,00
85	59	1	34	2	2	16	1,00	21	5,00	21	5,00	12	1,00	20	5,00
4	52	2	20	2	2	25	15,00	27	15,00	24	10,00	21	10,00	21	5,00
55	59	1	35	2	2	28	20,00	28	15,00	28	20,00	19	5,00	28	15,00
97	54	2	23	2	1	31	40,00	38	65,00	41	80,00	27	30,00	42	90,00
84	52	1	25	2	2	27	20,00	29	20,00	27	20,00	18	1,00	24	10,00
114	35	1	8	1	2	28	20,00	24	5,00	25	15,00	22	5,00	28	15,00
16	33	2	6	1	2	25	15,00	24	5,00	27	20,00	22	5,00	28	15,00
66	61	1	19	2	2	31	40,00	28	15,00	27	20,00	22	5,00	28	15,00
6	36	1	10	2	2	25	15,00	33	35,00	22	10,00	22	5,00	28	15,00
56	45	1	15	2	2	24	10,00	26	10,00	26	15,00	22	5,00	28	15,00
82	43	1	18	2	2	27	20,00	31	25,00	28	20,00	25	10,00	28	15,00
106	46	2	17	2	2	42	95,00	37	60,00	36	60,00	31	35,00	44	99,00
89	32	2	5	1	1	44	99,00	38	65,00	42	85,00	36	60,00	44	99,00
40	51	1	18	2	2	28	20,00	27	15,00	23	5,00	19	5,00	19	1,00
73	58	2	29	2	2	16	1,00	21	5,00	14	1,00	15	1,00	19	1,00
22	32	2	2	2	2	27	20,00	25	10,00	19	5,00	15	1,00	23	5,00
109	46	1	18	2	2	24	10,00	26	10,00	23	10,00	17	1,00	23	5,00
72	50	2	20	2	2	22	10,00	27	15,00	21	5,00	20	5,00	23	5,00
60	56	1	25	2	2	26	20,00	29	20,00	22	10,00	19	5,00	25	10,00
75	58	1	30	2	2	28	25,00	26	10,00	27	20,00	20	5,00	25	10,00
83	56	1	29	2	2	25	15,00	24	5,00	21	5,00	23	10,00	25	10,00
17	33	1	7	1	2	29	30,00	25	15,00	29	25,00	24	10,00	25	10,00
41	47	2	22	2	2	27	20,00	29	20,00	24	10,00	22	5,00	25	10,00
20	32	1	8	1	2	37	75,00	32	30,00	31	35,00	25	10,00	25	10,00
33	50	2	32	2	2	25	15,00	25	10,00	20	10,00	17	1,00	27	15,00
94	41	2	16	2	1	23	15,00	27	15,00	21	5,00	17	1,00	27	15,00
120	54	2	30	2	2	23	15,00	22	5,00	21	5,00	17	1,00	27	15,00
38	40	2	15	2	2	31	40,00	30	20,00	26	15,00	21	10,00	27	15,00

IDE	PED	PS EX	TSER	PCL...	GRAD O	AUTO RE	AUTO_...	INVOLAB O	INVO_LAB _PC	SUPERV	SUPERV_ PC	COMUNI	COMU_...	CONDILA B	CONDIL AB_PC
3	40	2	14	1	2	33	55,00	30	20,00	28	20,00	24	10,00	27	15,00
63	27	1	2	1	2	31	40,00	30	20,00	27	20,00	22	5,00	27	15,00
24	38	1	15	1	2	29	30,00	32	30,00	27	20,00	22	5,00	27	15,00
98	46	2	17	2	1	31	40,00	32	30,00	23	10,00	21	5,00	28	20,00
45	55	1	30	2	2	30	35,00	33	35,00	27	20,00	24	10,00	28	20,00
100	55	2	12	2	1	25	15,00	30	20,00	26	15,00	21	10,00	28	20,00
65	46	2	3	1	2	29	30,00	29	20,00	28	20,00	20	5,00	28	20,00
101	56	1	26	2	1	30	35,00	31	25,00	29	25,00	24	10,00	28	20,00
37	53	2	27	2	2	31	40,00	31	25,00	29	25,00	21	10,00	28	20,00
52	50	1	34	2	2	26	20,00	28	15,00	26	15,00	24	10,00	29	25,00
35	41	2	11	1	2	32	45,00	32	30,00	30	30,00	24	10,00	29	25,00
102	56	1	29	2	1	33	55,00	27	15,00	32	40,00	27	20,00	29	25,00
57	64	2	35	2	2	26	20,00	23	5,00	25	15,00	22	5,00	29	25,00
70	59	1	30	2	2	25	15,00	31	25,00	25	15,00	25	10,00	29	25,00
43	51	1	30	2	2	30	35,00	30	20,00	30	30,00	25	10,00	29	25,00
51	38	2	7	1	2	37	75,00	34	40,00	31	35,00	25	10,00	29	25,00
76	53	1	29	2	2	28	25,00	28	15,00	27	20,00	26	15,00	29	25,00
11	34	1	7	1	2	32	45,50	30	20,00	30	30,00	26	15,00	29	25,00
88	36	2	1	2	1	31	40,00	28	15,00	32	40,00	26	15,00	29	25,00
121	52	1	24	2	2	28	25,00	27	15,00	23	10,00	23	10,00	30	30,00
78	52	1	24	2	2	26	20,00	24	5,00	25	15,00	24	10,00	30	30,00
107	36	1	18	2	2	27	20,00	28	15,00	27	20,00	24	10,00	30	30,00
115	46	1	16	2	2	30	35,00	32	30,00	27	20,00	27	20,00	30	30,00
15	38	1	13	1	2	34	60,00	34	40,00	35	55,00	27	30,00	30	30,00
116	59	1	30	2	2	23	10,00	30	20,00	26	15,00	25	10,00	30	30,00
99	37	2	13	2	1	32	45,00	37	60,00	33	45,00	25	10,00	30	30,00
103	35	2	4	1	2	38	80,00	35	45,00	31	35,00	28	20,00	30	30,00
113	46	2	19	2	2	28	25,00	32	30,00	32	40,00	23	10,00	31	35,00
81	27	1	3	1	2	36	70,00	35	45,00	32	40,00	29	30,00	31	35,00
105	49	2	10	1	2	35	65,00	31	25,00	34	50,00	27	20,00	31	35,00
21	41	1	5	2	2	35	65,00	35	45,00	29	25,00	26	15,00	31	35,00
26	31	2	9	1	2	38	80,00	36	55,00	34	50,00	26	15,00	31	35,00
118	64	1	34	2	2	37	75,00	35	45,00	29	25,00	30	30,00	31	35,00
119	56	1	28	2	2	27	20,00	32	30,00	30	30,00	30	30,00	31	35,00
18	53	2	27	2	2	36	70,00	35	45,00	32	40,00	31	35,00	31	35,00
117	47	1	18	2	2	30	35,00	31	25,00	29	25,00	20	5,00	32	40,00
80	55	1	35	2	2	37	75,00	32	30,00	32	40,00	29	25,00	32	40,00
74	60	1	29	2	2	33	55,00	36	55,00	34	50,00	27	20,00	32	40,00
12	41	2	17	1	2	41	42,00	37	60,00	36	60,00	27	30,00	32	40,00
90	46	2	19	2	1	31	40,00	32	30,00	29	25,00	22	5,00	32	40,00
42	60	2	26	2	2	26	20,00	35	45,00	32	40,00	25	10,00	32	40,00
123	40	2	10	1	2	38	80,00	39	70,00	31	35,00	28	20,00	32	40,00
49	48	1	18	2	2	36	70,00	33	35,00	33	45,00	30	30,00	32	40,00
1	65	1	34	2	2	33	55,00	39	70,00	29	25,00	24	10,00	33	45,00
13	48	2	19	2	2	32	45,00	31	25,00	30	30,00	29	25,00	33	45,00

B. Pruebas psicológicas, cuestionarios o escalas utilizadas

ESCALA DE CLIMA LABORAL CL-SPC

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

		Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
1	Existe oportunidad de progresar en la institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito en la institución.					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la institución se mejoran, continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi área de trabajo, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y la acciones para lograrlo.					
12	Cada profesor se considera factor clave para el éxito de la institución.					
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 profesores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
16	Se valoran los altos niveles de desempeño.					
17	Los profesores están comprometidos con la institución.					
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 mi área se hace 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 tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afronta y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras instituciones.					
36	La institución promueve el desarrollo personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivos de orgullo del personal.					
38	Los objetivos de trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre personal de las diversas áreas.					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La institución es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la institución.					
49	Se reconocen los avances en las otras áreas de la institución.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

DESEMPEÑO CONTEXTUAL

Edad:

Sexo: M F

Tiempo de servicio:

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

N : Nunca
CN : Casi Nunca
AV : A veces
CS : Casi Siempre
S : Siempre

		N	CN	AV	CS	S
1	Soy entusiasta y persistente en mi trabajo.					
2	Me esfuerzo más de lo que me piden en el trabajo.					
3	Soy voluntario para hacer tareas que no son parte de mi trabajo.					
4	Ayudo a otros miembros de esta institución.					
5	Coopero con mis compañeros de trabajo.					
6	Sigo los procedimientos y reglas de esta institución.					
7	Apoyo los objetivos de esta institución.					
8	Ayudo a mis compañeros de trabajo sin esperar que me retribuyan por ello.					
9	Soy honesto y correcto en lo que tiene que ver con mi trabajo para esta institución.					
10	Me siento positivo con respecto a esta institución.					
11	Procuro no quejarme de las condiciones de esta institución.					
12	Mantengo a todos informados sobre actividades y acciones que les conciernen.					
13	Participo responsablemente en esta institución.					
14	Soy fiel a la institución.					
15	Promuevo y defiendo ante terceros a esta institución.					
16	Respeto las políticas y reglas de esta institución.					
17	Con mi participación logro que mis compañeros también participen.					
18	Me ocupo de trabajar duro y esforzarme algo más de lo que se espere de mí.					
19	Participo responsablemente en todas las reuniones y actividades de trabajo.					
20	Me ocupo de mi desarrollo profesional para mejorar mi efectividad.					
21	Siempre reviso si mi comportamiento va a beneficiar a esta institución.					
22	Me ocupo de hacer cosas que beneficien a mis compañeros de trabajo.					
23	Ayudo a mis compañeros de trabajo es asuntos personales.					
24	Le doy a los clientes ayuda que va más allá de lo que la institución me pide					
25	Sugiero mejoras laborales, administrativas o de procedimientos.					
26	Permanecería en esta institución a pesar de privaciones o condiciones difíciles.					
27	Me dedico a mi trabajo al máximo.					

B. Pruebas de validez y confiabilidad de los instrumentos

B.1. CLIMA LABORAL

B.1.1. Validez

Análisis de validez ítem – test [Clima Laboral]

Ítem	r								
1	.442	11	.465	21	.415	31	.552	41	.539
2	.778	12	.531	22	.533	32	.505	42	.698
3	.694	13	.640	23	.427	33	.845	43	.620
4	.800	14	.234	24	.417	34	.669	44	.583
5	.266	15	.285	25	.517	35	.540	45	.490
6	.474	16	.616	26	.449	36	.552	46	.648
7	.414	17	.519	27	.540	37	.812	47	.561
8	.487	18	.559	28	.474	38	.556	48	.663
9	.491	19	.554	29	.497	39	.534	49	.659
10	.486	20	.422	30	.731	40	.554	50	.390

B.1.2. Confiabilidad

Análisis de Fiabilidad de la Escala de Clima Laboral [CL - SPC]

Ítem	Nº de Ítems	Alfa de Cronbach
Autorrealización Personal	10	.811
Involucramiento Laboral	10	.888
Supervisión	10	.905
Comunicación	10	.862
Condiciones Laborales	10	.735
TOTAL	50	.953

B.2. DESEMPEÑO CONTEXTUAL

B.2.1. Validez

Ítem	r	Ítem	r	Ítem	r
DC1	,728	DC10	.589	DC19	,602
DC2	,728	DC11	.625	DC20	,537
DC3	,728	DC12	.681	DC21	,617
DC4	,728	DC13	.703	DC22	,696
DC5	,728	DC14	.595	DC23	,581
DC6	,728	DC15	.682	DC24	,607
DC7	,728	DC16	.619	DC25	,588
DC8	,728	DC17	.635	DC26	,675
DC9	,728	DC18	.579	DC27	,577

B.2.2. Confiabilidad

Componentes	Ítem	Correlación elemento- total corregida	Alfa de Cronbach		
Ciudadanía interpersonal	DC4	,664	,897		
	DC5	,725			
	DC8	,700			
	DC12	,627			
	DC17	,676			
	DC19	,676			
	DC22	,675			
	DC23	,697			
Ciudadanía organizacional	DC6	,681	,927		
	DC7	,740			
	DC89	,766			
	DC10	,629			
	DC11	,626			
	DC13	,718			
	DC14	,683			
	DC15	,715			
	DC16	,660			
	DC21	,763			
	DC25	,665			
	DC26	,630			
	Escrupulosidad laboral	DC1		,711	,895
		DC2		,644	
DC3		,669			
DC18		,705			
DC20		,779			
DC24		,691			
DC27		,665			
General			,967		