

Clima laboral y percepción de la imagen institucional

Rolando Ivan Bravo Herrera¹

<https://orcid.org/0000-0002-9241-765X>

Edgar Damián Núñez²

<https://orcid.org/0000-0001-7499-8449>

Recibido: 09.09.2020

Aceptado: 30.02.2021

RESUMEN

Esta investigación aporta un tratamiento científico que permitió conocer de qué manera el clima laboral se relaciona con la percepción de la imagen institucional de una institución educativa de Villa María del Triunfo. Se desarrolló dentro del enfoque cuantitativo, basado en el diseño correlacional-sustantivo y de corte trasversal. La muestra censal incluyó a 40 personas, entre personal administrativo y docente (nivel primario y secundario) de la institución en mención. Las encuestas permitieron comprobar que existe relación entre las variables. Se concluyó que existe relación significativa entre clima laboral e imagen institucional. Con estos resultados se podrá ejecutar planes que permitan afianzar un clima laboral y así no tener bajos niveles de percepción en la imagen institucional, ya sea de entidades públicas o privadas.

Palabras clave: clima laboral, imagen institucional.

Work environment and perception of the institutional image

ABSTRACT

This research provides a scientific treatment that allowed knowing how the work environment is related to the perception of the institutional image of an educational institution of Villa María del Triunfo district. It was developed within the quantitative approach, based on the correlational-substantive and cross-sectional design. The census sample included 40 people, between administrative and teaching staff (primary and secondary level) of the mentioned institution. The surveys allowed verifying that there is a relationship between the variables. It was concluded that there is a significant relationship between work environment and institutional image. With these results it will be possible to execute plans that allow a working environment to be strengthened and thus not have low levels of perception in the institutional image, either of public or private entities.

Keywords: work environment, institutional image.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo humano es uno de los temas más complejos dentro de cualquier contexto, ya que éste puede influir directamente sobre los avances y progresos demandados por su necesidad. En muchos casos, la desigualdad puede ser un factor de riesgo que puede frenar el desarrollo de los países. Por otro lado, también se busca el desarrollo permanente de las organizaciones, pero en muchos casos esta condición privilegiada no se traslada hasta los recursos humanos por ausentar la equidad motivacional.

Ante los avances de la globalización y el impacto que ha tenido éste en la sociedad mundial, las organizaciones han visto a bien optar por una mejor metodología que les permita a los trabajadores sentirse satisfechos. Esto, ya que son quienes tienen mayor incidencia en la atención de las necesidades de los clientes. Además, son ellos mismos quienes buscan la manera de cumplir con los parámetros de entrega de bienes y/o servicios (García, 2008, p. 116).

En el Perú, dentro de las escuelas también existe dinamismo en dicho aspecto, ya que la gestión educativa, las formas de evaluación y las estrategias didácticas son los elementos que deben estar en constante actualización (Hartog, 2015, p. 4).

¹ Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Correo electrónico: roland.aivan1302@gmail.com

² Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Correo electrónico: edamiann@unmsm.edu.pe

Algunas investigaciones destacan la importancia del clima laboral dentro de las instituciones educativas y cómo éste puede tener influencia directa sobre la imagen institucional percibida por sus trabajadores.

Este artículo busca conocer la percepción de la imagen institucional que tiene el personal de la entidad en mención, respecto al clima laboral encontrado en el mismo lugar. Hacer posible tal intención debe efectuarse luego de analizar cada uno de los aportes previos sobre las variables en cuestión.

Como parte de los trabajos previos, Hartog (2015) estableció que la percepción de los docentes de la institución supera en la mayoría de los casos las expectativas. Es decir, los encuestados percibieron el clima laboral alto y muy alto, considerándose dentro de todas sus dimensiones. Por su parte, Quispe (2014) comprobó la existencia de una correlación significativa entre las variables clima laboral y percepción de la imagen institucional. Además, verificó que el clima laboral repercute significativamente sobre las dimensiones de la segunda variable. En tanto; Blázquez et al. (2004) concluyeron que la imagen del servicio influye en la imagen de la ciudad. Sin duda, hay evidencia de una influencia directa entre cada una de las variables de estudio. Sin embargo, la unidad de análisis y el contexto son elementos que determinan los resultados.

Clima laboral

Durante el proceso de investigación sobre el término clima laboral, se ha recurrido a diversas investigaciones que no tienen consenso en relación al significado del mismo. Sin embargo, se logra llegar a un punto medio.

Hartog (2015) sobre clima laboral, establece que este término refiere un compilado de percepciones de cada uno de los integrantes de una entidad o institución en relación al sistema que se utiliza para el desarrollo de la gestión. Además, es importante mencionar que la percepción de cada integrante es distinta. Es más, existe la formación de microclimas con liderazgo para cada uno de ellos (p. 24).

Asimismo, Quispe (2014) concibe que clima laboral es el momento que incluye al trabajador, con un sentido de acercarlo o alejarlo de la razón de ser de sus actividades. Refiere, además, que este término está vinculado a la percepción de cada uno de los empleados dentro de una organización.

En tanto, Rubio (2006, citado en Hartog, 2015) afirma que el clima laboral es el ambiente en el que una persona desarrolla su trabajo. Además, menciona que éste influye en el nivel de satisfacción y productividad. Esto tiene que ver con la manera que las personas utilizan para relacionarse con todos los elementos de su entorno, ya sea la maquinaria, los compañeros de trabajo y las actividades asignadas (p. 4).

En coincidencia, Rubio (2010, citado en Quispe, 2014) define que depende de una buena gestión, el desarrollo cultural y la calidad de la dirección para conseguir un clima laboral adecuado. En suma, se requiere de innovación en las técnicas para mejorar u optimizar este clima. Es preciso aclarar que un “buen clima” refiere al tratamiento y atención de objetivos en general, mientras que un “mal clima” hace alusión a las situaciones de menor rendimiento productivo o conflicto entre los trabajadores. Este autor propone, además, el uso de escalas de evaluación para una medición del clima laboral (p. 27).

La variable clima laboral envuelve dimensiones como clima organizacional, clima psicológico y cultura organizacional.

En lo que respecta a clima organizacional, Bustos y Miranda (2001, citados en Pelaes, 2010) resaltan importantes y diversas características, entre las que se puede resaltar el medio ambiente organizacional donde los integrantes desarrollan sus actividades, las mismas que pueden ser internas o externas (p. 43).

Esto quiere decir que, cada integrante de una organización valorará el clima organizacional dependiendo de las acciones que se tomen de parte de los líderes. Ante acciones o estímulos

positivos, la percepción será favorable. Caso contrario, el empleado o integrante de grupo se verá relegado.

Con respecto al clima psicológico, Sacca (2010) establece este término como la percepción de cada integrante desligada al ambiente del mismo. En ese sentido, cada persona es denominada como un agente activo para la creación de diferentes percepciones (p. 33).

Lo que refiere este autor está relacionado a la personalidad de cada empleado, por su rol ante un ambiente en específico. Entonces, se puede interpretar que el clima psicológico dependerá de la relación existente en los hechos institucionales y la esencia de los trabajadores para percibir ello. El pensamiento crítico del ser humano es el elemento que cobra peso en este contexto.

Es así que, se puede precisar que el clima psicológico de una organización parte de la percepción que involucra la perspectiva de satisfacer sus necesidades básicas y superiores, ya sean repetibles o reemplazables por otras nuevas.

En cuanto a cultura organizacional, Sacca (2010) sostiene que es la manera en la que existen significados compartidos por los integrantes de una organización, los mismos que remarcan su diferencia con otras entidades (p. 41).

El origen de los estudios sobre la cultura organizacional es diferente según la consideración de los diversos autores. En cualquier caso, parece claro que a partir de la década de los 80 los estudios sobre la cultura alcanzaron una cierta eclosión, en detrimento de los estudios sobre el término.

Haciendo una comparación entre clima y cultura organizacional, Denison (1996, citado en García, 2006) utilizó una serie de criterios. Desde su punto de vista, la concepción de cultura estaría relacionada a la Antropología y la Sociología, mientras que el concepto de clima estaría vinculado a la Psicología (p. 13).

Percepción de la imagen institucional

La percepción humana está constantemente en el día a día para hacer presente lo que puede ser interpretado y tener consecuencias de forma social.

La imagen está asociada a la percepción humana dentro de su interpretación. Esto, ya que el individuo es quien se encarga de configurar la imagen, utilizando la percepción que tiene sobre los variados atributos de una organización. Para lograr ello, se requiere la integración de estímulos (Shiffman y Kanuk, 1983, citados en Ruiz, 2013, p. 29).

Siguiendo esa línea, Capriotti (2009, citado en Ruiz, 2013) señala que la imagen corporativa está vinculada a la estructura mental cognitiva, la misma que se desarrolla a través de un conjunto de experiencias que los integrantes de una organización afrontan. Para esto, es relevante entender que no existe una imagen definitiva (p. 56).

Desde su perspectiva, Quispe (2014) afirma que la imagen institucional “es la satisfacción total de los miembros de la institución más la comunidad de usuarios” (p. 63). Estos usuarios son influenciados por la calidad de servicios o productos brindados desde una organización (compromiso humano concretando acciones).

Esta segunda variable (percepción de la imagen institucional), tiene como dimensiones a la gestión, el nivel académico y los servicios.

Algunos expertos, hacen recordar que la sociedad del conocimiento necesita de un adecuado desarrollo y actualización de capacidades y competencias en los estudiantes. Esto, a su vez, obliga a cada institución a revisar la metodología que se utiliza y el currículo en el que se basa. Es más, los países necesitan responder a dichas exigencias (Castillero et al., 2009, p. 9).

La definición gestión desarrollada dentro de una organización, está relacionada al funcionamiento y la dinámica institucional. El término gestión es uno de los más utilizados para hacer referencia a la manera de operar de una institución educativa. Éste aduce una operación dinámica (Antúnez, 1998, citado en Castillero et al., 2009, p. 9).

En lo que refiere a nivel académico, podría definirse como el grado de desarrollo de una persona en el sistema educación (básica o superior), en el que se agrupan los distintos niveles de

formación. González, Nieto y Portela (2003) mencionan sobre el conocimiento profesional como aquel que es integrado durante un período de formación, el mismo que va más allá de estudios académicos (p. 153).

Tomando en cuenta la concepción de servicios, Quispe (2014) manifiesta que éstos son el resultado de una infraestructura, la misma que incluye materiales para que una entidad funcione (p. 80).

De acuerdo a los diferentes aportes, el servicio podría definirse como prestación o acción social a satisfacer alguna necesidad a través de bienes tangibles (materiales) o intangibles (conocimiento, etc.) servidos.

Si bien uno de los elementos de real importancia que forma parte de los servicios es la infraestructura, esta no sólo se menciona por razones de funcionamiento, desarrollo y productividad; sino también, se debe considerar la capacidad infraestructural y principalmente que brinde todos los sistemas de seguridad para la tranquilidad de los empleados y usuarios de dicha organización.

MÉTODO

Diseño

Este estudio fue considerado sustantivo, ya que está orientado a conocer cada uno de los fenómenos, así como a describirlos y explicarlos. Es así que la ciencia tiene como fin explicar los hechos (Sánchez et al., 2018).

Se utilizó el diseño no experimental de corte transversal, dado que se busca la observación o medición de las variables en medio del contexto en el que se desarrollan, sin generar una situación adicional (Hernández y Mendoza, 2018).

Participantes

La muestra censal incluyó a 40 miembros del personal administrativo y docente de nivel primario y secundario de una institución educativa de Villa María del Triunfo.

Instrumentos

Cuestionario para medir la variable clima laboral que permite recolectar datos sobre la mencionada variable en 40 miembros del personal administrativo y docente de nivel primario y secundario de una institución educativa de Villa María del Triunfo. Este instrumento fue adaptado de Quispe (2014) y Hartog (2015).

Cuestionario para medir la variable percepción de la imagen institucional que permite recolectar datos sobre dicha variable en 40 miembros del personal administrativo y docente de nivel primario y secundario de una institución educativa de Villa María del Triunfo. Este instrumento fue adaptado de Quispe (2014) y Hartog (2015).

Procedimiento

Primero se adaptó cada instrumento de Quispe (2014) y Hartog (2015). Luego se validó cada instrumento para su aplicación. Después, se aplicó los instrumentos a los 40 miembros del personal administrativo y docente de nivel primario y secundario de una institución educativa de Villa María del Triunfo.

Análisis de datos

La prueba se aplicó a 40 miembros del personal administrativo y docente de nivel primario y secundario de la una institución educativa de Villa María del Triunfo. Los datos fueron expuestos a la estadística descriptiva y se utilizó la prueba de R de Pearson para la contrastación de hipótesis.

RESULTADOS

Tabla 1

Distribución porcentual de clima laboral

Clima laboral	N=40	
	Frecuencia	%Total
<i>Clima organizacional</i>		
Malo	13	32.50%
Regular	18	45.00%
Bueno	9	22.50%
<i>Clima psicológico</i>		
Malo	6	15.00%
Regular	22	55.00%
Bueno	12	30.00%
<i>Cultura organizacional</i>		
Malo	8	20.00%
Regular	19	47.50%
Bueno	13	32.50%

En la tabla 1, se aprecia que la percepción del personal administrativo y docente de una institución educativa de Villa María del Triunfo es regular, en mayor proporción. Se registra mayor incidencia en el clima organizacional y una percepción buena en la cultura organizacional.

Figura 1

Distribución porcentual de los niveles de clima laboral

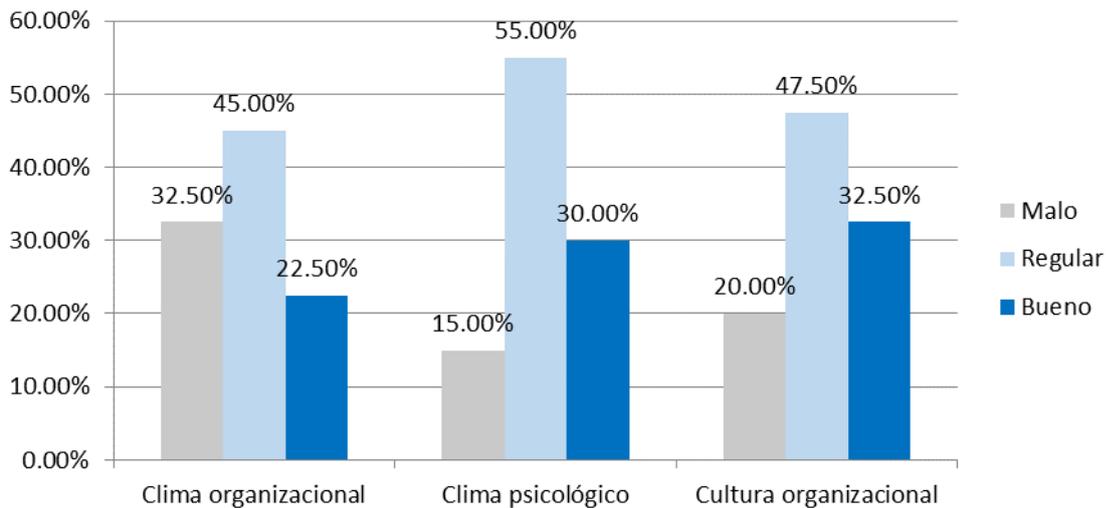


Tabla 2

Distribución porcentual de la percepción de la imagen institucional

Percepción de la imagen institucional	Frecuencia	%Total
Bajo	10	25.00%
Medio	21	52.50%
Alto	9	22.50%
Total	40	100.00%

En la tabla 2, se aprecia que el personal administrativo y docente de una institución educativa de Villa María del Triunfo percibe la imagen institucional en un nivel medio, registrando un 52%.

Figura 2

Porcentaje general de la percepción de la imagen institucional

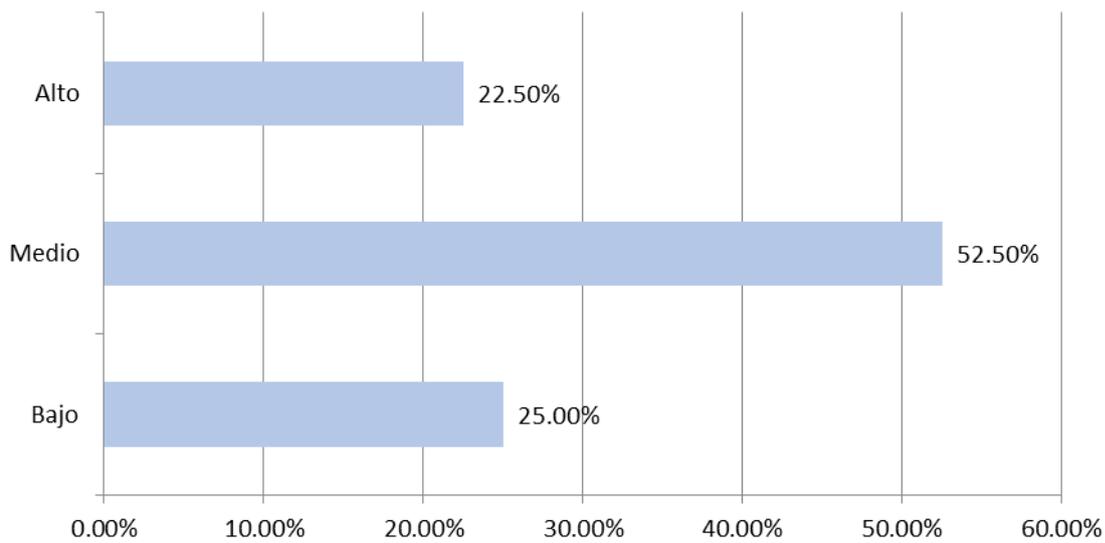
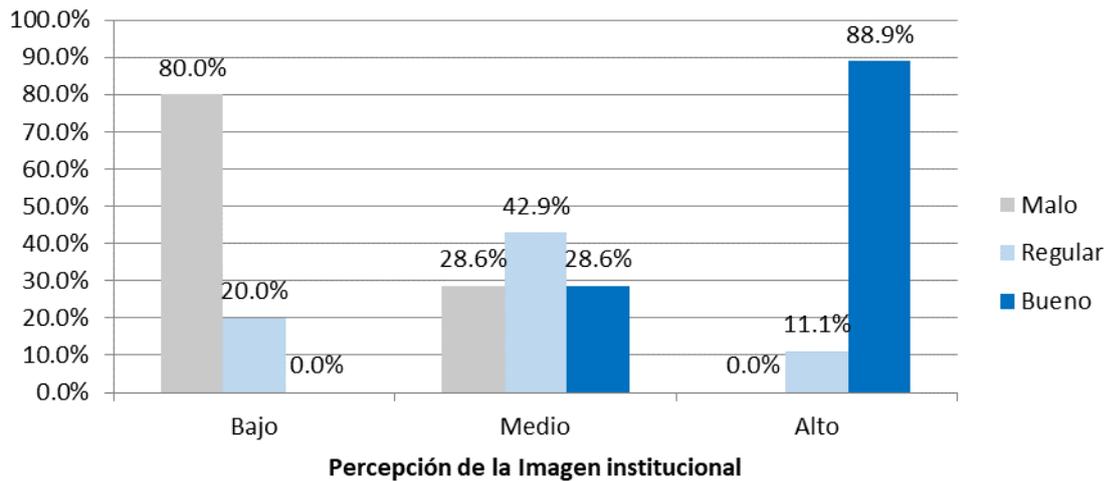


Tabla 3

Percepción de la imagen institucional según clima laboral

		Clima laboral						Total	
		Malo		Regular		Bueno			
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Percepción de la imagen institucional	Bajo	8	80.0%	2	20.0%	0	0.0%	10	25.0%
	Medio	6	28.6%	9	42.9%	6	28.6%	21	52.5%
	Alto		0.0%	1	11.1%	8	88.9%	9	22.5%
Total		14	35.0%	12	30.0%	14	35.0%	40	100.9%

En la tabla 3, se aprecia que la mayoría del personal administrativo y docente de la institución percibe el clima laboral como malo, en relación a un bajo nivel de percepción de la imagen institucional. Además, poco menos de la mitad del personal califica como bueno al clima laboral, vinculado a una alta percepción de la imagen institucional.

Figura 3*Percepción de la imagen institucional según clima laboral*

DISCUSIÓN

Analizando los resultados expuestos por Quispe (2014) existe cierta similitud ya que existe una percepción regular por parte del personal administrativo y docente de una institución educativa de Villa María del Triunfo sobre el clima organizacional. Muy por el contrario, la percepción sobre la cultura organizacional es buena.

Por otro lado, también se puede mencionar como evidente diferencia entre los resultados expuestos por Hartog (2015) ya que se ha concluido una percepción de nivel medio sobre la imagen institucional por parte de los integrantes de una institución educativa de Villa María del Triunfo.

Comparando los resultados presentados por Blázquez et al. (2004) y de la presente investigación, se puede establecer cierta similitud en concepciones. Esto, haciendo referencia a que el personal administrativo y docente (en su mayoría) tiene una percepción mala del clima laboral, además de un nivel bajo de percepción de la imagen institucional.

Se desprende que cuando no existe un adecuado clima laboral, la percepción de la imagen institucional tendría grandes riesgos de ser baja, a consecuencia de las desaprobaciones por parte de los encuestados. También, se podría decir que, a mejor clima laboral, más alta será la percepción de la imagen institucional por medio de la aprobación de los encuestados.

CONCLUSIONES

Existe suficiente evidencia para afirmar que la percepción del personal administrativo y docente de una institución educativa de Villa María del Triunfo sobre el clima laboral es regular. Además, se registró mayor incidencia, con un 45% en el clima organizacional y 55% sobre el clima psicológico.

Además, el personal administrativo y docente de una institución educativa de Villa María del Triunfo percibe un nivel medio, registrando un 52%, sobre la imagen institucional. Dicho porcentaje representa la mayor incidencia, en comparación a los niveles alto y bajo.

De igual forma, el personal administrativo y docente de una institución educativa de Villa María del Triunfo percibe un nivel bajo de 80% sobre la imagen institucional en relación al clima laboral. Esto se puede interpretar como una percepción mala. Muy por el contrario, se registró que menos de la mitad del personal en cuestión percibe como bueno el clima laboral vinculado a una alta percepción de la imagen institucional.

Agradecimientos / Acknowledgments:

Los autores agradecen el apoyo brindado por los directores de las instituciones educativas quienes autorizaron la realización del presente estudio.

Fuentes de financiamiento / Funding:

Autofinanciado

Rol de los autores / Authors Roles:

LOOU: analizó los resultados estadísticos e interpretación.

JCEN: analizó los resultados estadísticos e interpretación.

EREA: recogió y procesó la data.

MAMC: recogió la data.

ATGM: redacción, interpretación de resultados.

JWPC: redacción, interpretación de resultados y corrección.

Aspectos éticos / legales; Ethics / legals:

Los autores declaran haber respetado lo establecido por las normativas éticas que regulan el ejercicio profesional (Código de Ética del Colegio de Psicólogos del Perú). Se protegió la confidencialidad de la información personal e institucional, asegurando el anonimato de las personas e instituciones involucradas en la muestra.

Conflicto de intereses / Competing interests:

Los autores declaran bajo juramento no haber incurrido en conflicto de interés al realizar este artículo.

REFERENCIAS

- Blázquez, F., Martínez, V. y Juanatey, O. (2004). Influencia de la percepción de la imagen de una empresa de servicios en la imagen de la ciudad. *ResearchGate*, 1-22. https://www.researchgate.net/publication/281286556_Influencia_de_la_percepcion_de_la_imagen_de_una_empresa_de_servicios_en_la_imagen_de_la_ciudad
- Capriotti, P. (2013). *Planificación estratégica de la imagen corporativa*. IIRP – Instituto de Investigación en Relaciones Públicas. http://www.bidireccional.net/Blog/PEIC_4ed.pdf
- Castillero, A., Díaz, J., Morales, F. y Pino de Ochoa, L. (2009). *Gestión y supervisión en el centro de educación básica*. San José, C. R.: Coordinación Educativa y Cultural Centroamericana, CECC/SICA.
- García, I. (2006). La formación del clima Psicológico y su relación con los estilos de liderazgo. [tesis de doctorado, Universidad de Granada]. *Digibug*. <https://digibug.ugr.es/handle/10481/1353>
- García, A. (2008). *Proceso de enseñanza/aprendizaje en educación superior*. [Tesis de doctorado, Universidad de Granada]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=71586>
- García, M. (2008). *Análisis de la percepción de la satisfacción del clima laboral en las organizaciones deportivas municipales de Castilla-La Mancha*. [Tesis de doctorado, Universidad de Castilla - La Mancha]. http://www.investigacionengestiondeportiva.es/Tesis/Tesis_MartaGarciaTascon.pdf
- González, M., Nieto, J. y Portela, A. (2003). *Organización y gestión de centros escolares: Dimensiones y procesos*. Pearson Educación, S.A.
- Hartog, M. (2015). *Percepción de los docentes respecto del clima laboral en la institución educativa privada Santa Margarita-Surco-Lima*. [tesis de maestría, Universidad de Piura]. Repositorio Institucional Pirhua. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2285/MAE_EDUC_140.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Pelaes, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. [tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Cybertesis. Repositorio de Tesis Digitales. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/1140>
- Quispe, D. (2014). *Clima laboral y percepción de la imagen institucional en el instituto de educación superior tecnológico público "Juan Velasco Alvarado"*. [tesis de doctorado, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Académico de la Universidad de San Martín de Porres. <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/682>

- Ruiz, Y. (2013). *Evaluación de la imagen corporativa de organizaciones no lucrativas caso: Universidad Tecnológica de Chocó*. [tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio Institucional Biblioteca Digital. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/52139>
- Saccca, J. (2010). *Relación entre clima institucional y el desempeño académico de los docentes de los centros de Educación Básica Alternativa (CEBAs) del distrito de San Martín de Porres*. [tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Cybertesis. Repositorio de Tesis Digitales. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2405/Saccca_cj.pdf?sequence=1
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.