

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 - SALCEDO EDUCACIÓN

"ORGANIZATIONAL CLIMATE AND ITS INCIDENCE IN THE LABOR PERFORMANCE IN THE ADMINISTRATIVE PERSONNEL OF THE DISTRICT ADDRESS 05D06 - SALCEDO EDUCACIÓN"

(Entregado 17/04/17 –Revisado26-11-2017)

Edmundo Bolívar Cabezas Heredia

Doctor en Ingeniería Industrial, Universidad Nacional Mayor San Marcos de Lima, Perú. Docente Titular Principal en la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Chimborazo, hasta la presente fecha. Docente investigador. Función actual: Docente de la Escuela de Ingeniería Agroindustrial, Civil y Arquitectura de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Daniel Mauricio Beltrán Del Hierro

Magister en Gestión de la Producción, Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga. Docente Ocasional TC por contrato en la Facultad de Ciencias Pecuarias de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, desde 2012. Jefe de producción Grupo Montepinos, Santo Domingo de los Tsáchilas, 2012. Asesor de INYPROTEC desde 2013. Docente ocasional Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Función actual: Docente Ocasional TC por contrato en la Facultad de Ciencias Pecuarias de la Escuela Superior Politécnica del Chimborazo.

Rogelio Estalin Ureta Valdez

Magister en Gestión de la Producción, Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador. Docente ocasional en la Facultad de Ciencias Pecuarias de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, desde 2012 hasta la presente fecha. Función actual: Docente de la Escuela de Industrias Pecuarias de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

**Escuela Superior Politécnica de Chimborazo – Ecuador
Universidad Politécnica Estatal del Carchi – Ecuador
Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador**

ebcabezas@yahoo.es

daniel.beltran@upec.edu.ec

rureta@esPOCH.edu.ec

Resumen

La presente investigación se llevó a cabo en la Dirección Distrital 06D06 – Salcedo Educación con el fin de determinar el Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo, para presentar una propuesta de intervención en la organización, para este fin se aplicaron dos test para determinar los niveles de cómo se encuentra el clima organizacional y el desempeño laboral en niveles bajo, medio y alto en el personal administrativo, por las características propias de esta población en estudio, debido a la facilidad de interpretación de resultados y a la especificidad de cada uno de estos al momento de la interpretación se optó por determinar el conocimiento del clima organizacional proporcionando retroinformación que determinan los comportamientos organizacionales permitiendo introducir cambios

Enero – Diciembre 2017

Edmundo Cabezas, Daniel Beltrán y Rogelio Ureta (ESPOCH – UPEC - UNACH, Ecuador)

Visión Empresarial N° 7; pp: 156 – 167; ISSN 1390-6852; LATINDEX 22989

planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros en la estructura organizacional, así como en el subsistema y sus componentes para determinar la incidencia en el desempeño laboral, el factor más significativo es que al realizar una aplicación del Test del Desempeño Laboral y Clima Organizacional con 20 y 35 ítems respectivamente es necesario realizar una prueba de fiabilidad para establecer el constructo del instrumento y si puede ser aplicable en cualquier contexto, se establece un alfa de Cronbach de 0.878 para desempeño y de 0.224 de clima organizacional, que luego de un proceso de sacar preguntas se obtuvo un alfa de 0.879 que da la seguridad que los test aplicados son muy bueno para este entorno de investigación. Al realizar un análisis de validez y de KMO del desempeño laboral y Clima Organizacional al encontrar los datos de un 23 % de varianza pérdida, de 0.383 en desempeño y de 0.361 en Clima Organizacional y de significancia $0.000 < 0.005$ que es válida la investigación planteada y resuelta. Los niveles alcanzados de desempeño laboral alto son de 91.7 % y de clima organizacional de 87.5% por lo con capacitación, mejoramiento del entorno esos índices van a mejorar y al aplicar modificaciones en el entorno de trabajo se va a mejorar tanto el desempeño laboral como el clima organizacional en la institución.

Palabras Claves: *Clima Organizacional, Desempeño Laboral, Personal administrativo.*

Abstract

The present investigation was carried out in the District Office 06D06 - Salcedo Education in order to determine the Organizational Climate and its incidence in the work performance of the administrative staff, to present a proposal of intervention in the organization, for this purpose were applied Two tests to determine the levels of how the organizational climate and the work performance in low, medium and high levels in the administrative personnel, by the characteristics of this population under study, due to the ease of interpretation of results and the specificity Of each of these at the time of interpretation was chosen to determine the knowledge of the organizational climate by providing feedback that determine the organizational behaviors allowing to introduce planned changes in both the attitudes and behaviors of the members in the organizational structure as well as in the subsystem and Its components to determine the impact on labor performance, the most significant factor is that when performing an application of the Labor Performance Test and Organizational Climate with 20 and 35 items respectively it is necessary to perform a reliability test to establish the construct of the instrument and if Can be applicable in any context, establishes a Cronbach alpha of 0.878 for performance and 0.224 organizational climate, which after a process of asking questions was obtained an alpha of 0.879 that gives the assurance that the tests applied are very good for This research environment. When performing a validity and KMO analysis of the work performance and Organizational Climate when finding the data of a 23% of variance loss, of 0.383 in performance and of 0.361 in Organizational Climate and of significance $0.000 < 0.005$ that the research is valid and Resolved. The achieved levels of high work performance are 91.7% and the organizational climate is 87.5% so with training, improving the environment these indexes will improve and applying changes in the work environment will improve both work performance and Organizational climate in the institution.

Keywords: *Organizational Climate, Work Performance, Administrative Staff.*

Introducción

El presente trabajo de Investigación tiene como objetivo determinar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en el personal administrativo de la Dirección Distrital 05D06 - Salcedo Educación.

El Clima Organización desarrolla al talento humano su crecimiento personal e intelectual, el desempeño del trabajador y el entorno en el que él se desarrolla su vida diaria, es por eso por lo que las instituciones realizan esfuerzos para mejorar este problema que provoca ausentismo, bajas en producción, problemas de salud y comportamiento en las relaciones interpersonales al no ser adecuado y mejóralo.

En el país, empresas públicas y privadas no son ajena a esta realidad que debe ser analizada y entendida por todos nosotros no sólo como un problema laboral, sino, sobre todo, como un hecho del ser humano que es el desempeño laboral y establecer las causas raíz para estudiarla.

La actividad laboral, sus condiciones sub-estándar no adecuadas de trabajo, afectan en la eficiencia y eficacia de los procesos productivos y administrativos encargados al personal de las instituciones debido a varios factores laborales que a corto plazo disminuyen la capacidad de respuesta en su actividad.

Entonces se trata de mejorar el clima organizacional con la implementación de cambios en el entorno de las oficinas partiendo de un diagnóstico de cómo se encuentra la organización y su incidencia en el desempeño laboral.

Materiales y métodos

Tipo y métodos de investigación

En la investigación se utilizó el *método inductivo* en el cual se estudió la problemática particular del personal administrativo de la Dirección Distrital 05D06 - Salcedo Educación y poder generar una alternativa de mejora en la organización.

La *investigación fue exploratoria* resolviendo los problemas del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la dirección distrital de educación mediante la organización del trabajo. Así pues, esta investigación busco la mejor alternativa para mejorar la organización en aspectos positivos y negativos para llegar a la mejora continua en la institución, el método de recolección de datos para validez y fiabilidad de los test aplicados para su pilotaje y obtener resultados de la investigación. “La investigación exploratoria a menudo se basa en la investigación secundaria como la revisión de la literatura disponible y / o datos, o enfoques cualitativos, como las discusiones informales con los usuarios y administrativos de instituciones similares, y enfoques más formales a través de entrevistas en profundidad, grupos de discusión, los métodos proyectivos, caso estudios o estudios piloto”. (Marín, 2014).

Población y muestra

La población de esta investigación está conformada por todo el personal administrativo y trabajadores de la Dirección Distrital 05D06 - Salcedo Educación que son 30 personas. No se calcula muestra se trabajó con todo el personal.

Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

En la investigación a más de los métodos utilizados, se recurrió a determinados medios que operativicen dichos instrumentos, para eso se utilizó las siguientes técnicas:

Observación:

- Determinar las condiciones de trabajo.
- Detectar condiciones inseguras.
- Detectar acciones inseguras.

Documental:

Conocer las funciones establecidas para el personal el personal administrativo y trabajadores de la Dirección Distrital 05D06 - Salcedo Educación.

Entrevistas:

A los responsables del personal administrativo y trabajadores de la Dirección Distrital 05D06 - Salcedo Educación

Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de las Variables

Variable	Definiciones conceptuales	Categorías	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Dependiente: Claridad organizacional, recompensas e incentivos	Percepción del trabajador de la organización mediante acciones adecuadas y confiables macro y micro para mejorar la comunicación en todos los niveles para lograr la mejora continua.	Condiciones del trabajo	Alto Medio Bajo	Escala del test Encuesta Entrevista
Independiente: Toma de decisiones y liderazgo	Grado de involucramiento del personal en las decisiones de la organización en un manejo horizontal dentro de sus funciones para mejorar la actividad laboral diaria.	Condiciones del trabajo	Alto Medio Bajo	Escala del test Encuesta Entrevista
Independiente: Interacción social y apertura organizacional	Grado de relación de los trabajadores en la organización basada en el respeto mutuo, colaboración efectiva, metas, solidaridad, integración social y mecanismos claros y equitativos en la solución de conflictos.	Condiciones de trabajo	Alto Medio Bajo	Escala del test Encuesta Entrevista Encuesta Entrevista
Dependiente: Desempeño laboral	Nivel de ejecución para la consecución de metas personales y empresariales.	Condiciones de trabajo	Alto Medio Bajo	Escala del test Encuesta Entrevista Encuesta Entrevista

Fuente: (Cabezas, 2016)

Elección de la metodología, técnicas e instrumentos de investigación que se han de aplicar

Se delimita los métodos, técnicas e instrumentos utilizados. Se seleccionó sobre aspectos precisos ha evaluar y se consideró otros:

- Los objetivos y metas que se persiguen para evaluar y mejorar de manera permanente por medio de la mejora continua;
- Al entorno a aplicar la evaluación considerando acervo intelectual, cultural y disposición del tiempo para poder aplicar y buscar los mecanismos adecuados para el efecto;
- La fiabilidad y validez del instrumento aplicado en otros entornos y adaptarlos a la población de estudio.;
- Etc.

En principio, ningún método, técnica o instrumento puede ser considerado el mejor, por lo que el análisis riguroso de las ventajas e inconvenientes que ofrece cada uno de ellos se convierte en un trabajo fundamental.

El grado de consenso entre los puntos de vista diferentes proporciona alguna indicación de la fiabilidad de los datos y, dependiendo de las medidas utilizadas, de su validez concurrente (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2005), por lo que se utiliza un alfa de Cronbach y KMO, para el pilotaje correspondiente del instrumento y obtención del resultado de la investigación.

La presente investigación es factible debido a que en Dirección Distrital 05D06 - Salcedo Educación no existe datos, ni se aplicado ningún tipo de encuesta similar que permita determinar los niveles de incidencia del desempeño laboral y el clima organizacional.

Siendo la parte primordial del desarrollo de una sociedad la educación de su población, no se puede pasar por alto la salud de los trabajadores y administradores de esta entidad que regula la educación de manera zonal, la cual puede estar siendo afectada en mayor o menor proporción por factores de riesgo psicosociales y de la organización del trabajo, debido a la naturaleza de sus actividades y a la exposición diaria de la que ellos son objeto.

La causa raíz del problema no está en el individuo, sino que suele estar en el entorno interno o externo de la organización que es de donde provienen dichas situaciones de riesgo debido a un mal diseño y ordenación del trabajo. Los factores psicosociales y de trabajo aparecen por condiciones laborales difíciles, entornos no adecuados y sobre todo la falta de la comunicación dentro de sus integrantes capaces de tolerar para la mayoría de los trabajadores de la institución estudiada.

Por lo que es necesario evaluar el entorno e intentar modificarlo para generar unas condiciones de trabajo adecuadas para el personal administrativo, y así ellos brinden una mejor atención a sus usuarios dentro de las metas y objetivos que se persiguen.

Análisis de los datos

Para valorar e interpretar los datos y resultados obtenidos se utilizó la aplicación informática SPSS V21, siendo necesario poseer conocimientos de estadística básica y avanzada para la comprobación de hipótesis.

Se generó un conocimiento integrado a la situación investigada del clima organizacional u su incidencia en el desempeño laboral basado en diagramas estructurales que validan el constructo de manera crítica la situación de estudio estableciendo los causales y soluciones al problema.

De manera general se entiende la problemática estudiada, presentación de resultados en menor tiempo y confiables para su análisis, interpretación y solución genérica.

Para la interpretación de los datos se presentan en cuadros y gráficos que ofrecen los porcentajes de cada respuesta a los test aplicados para su respectivo análisis del comportamiento, comprobación de hipótesis y posibles soluciones al problema de investigación.

Perfil Valorativo

La obtención de evidencias de validez y fiabilidad permite obtener la versión definitiva del instrumento de Clima Organizacional y desempeño laboral, se procedió a interpretar las puntuaciones obtenidas de la escala a un grupo determinado de acuerdo con las dimensiones y operatividad de variables.

Se partió de modelos iniciales de Clima Organizacional y Desempeño Laboral que de acuerdo con el Alfa de Cronbach y KMO en valores se da la fiabilidad y validez del instrumento con sus dimensiones, de no ser así se implementa un nuevo modelo de estudio que servirá para posibles investigaciones futuras.

La encuesta de desempeño laboral tiene una escala de Lickers con 20 preguntas definida de la siguiente manera:

Tabla 2. Escala de valoración de desempeño laboral

Denominación	Valor	Significado
Muy bajo	1	Rendimiento laboral no aceptable
Bajo	2	Rendimiento laboral regulable
Moderado	3	Rendimiento laboral bueno
Alto	4	Rendimiento laboral muy bueno
Muy alto	5	Rendimiento laboral excelente

Fuente: (Cabezas, 2016)

Tabla 3. Escala de valoración de dimensiones y valores de la escala de Clima Organizacional

Denominación	Claridad Organizacional	Sistema de recompensas e incentivos	Toma de decisiones / autonomía	Liderazgo	Interacción social	Apertura Organizacional
Bajo	1 a 15	1 a 17	1 a 7	1 a 7	1 a 7	1 a 7
Medio	16 a 30	18 a 34	8 a 14	8 a 14	8 a 14	8 a 14
Alto	31 a 45	35 a 50	15 a 20	15 a 20	15 a 20	15 a 20

Fuente: (Cabezas, 2016)

Resultados y discusión

Al establecer el test de desempeño laboral aplicado se estructuró un diagrama estructural del modelo investigado con las dimensiones correspondientes y las preguntas de cada una de ellas siendo esta la siguiente:

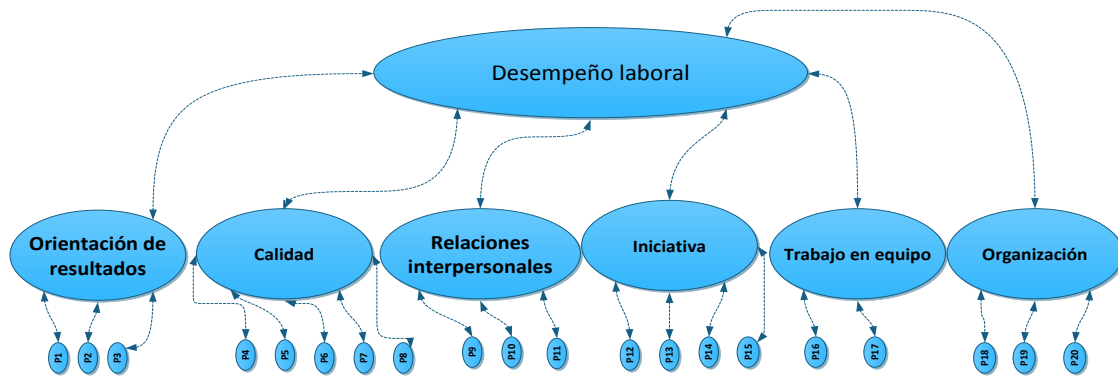


Figura 1. Diagrama estructural del desempeño laboral

Fuente: (Cabezas 2016)

De la misma manera se estableció el test de Clima Organizacional aplicado se estructuró un diagrama estructural del modelo investigado con las dimensiones correspondientes y las preguntas de cada una de ellas siendo esta la siguiente:

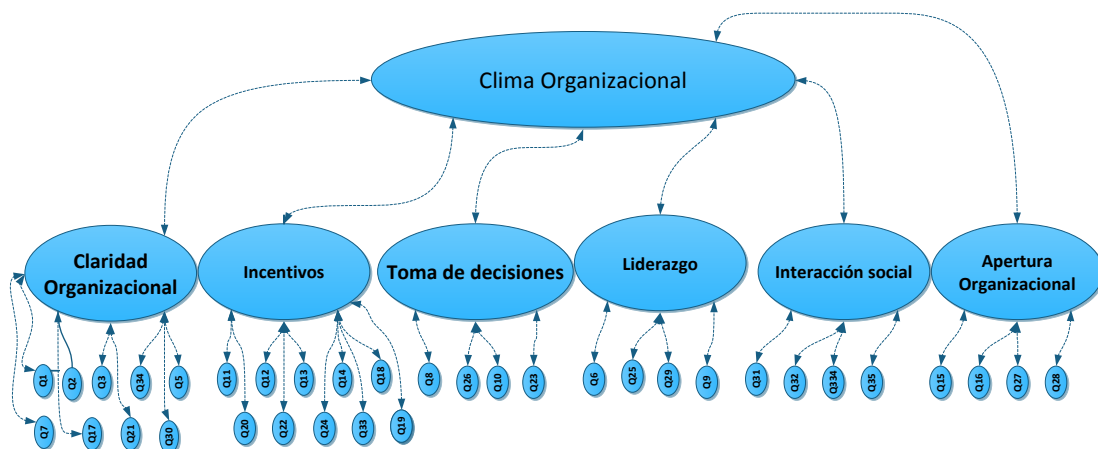


Figura 2. Diagrama estructural de Clima Organizacional

Fuente: (Cabezas, 2016)

Los instrumentos aplicados para medir el desempeño laboral y clima organizacional se determinó la fiabilidad de los mismos mediante la aplicación del SPSS V.21, con el Alfa de Cronbach el mismo que en el caso de desempeño dio 0.878 siendo una fiabilidad muy buena aceptando la aplicación del test al personal administrativo; en el caso del Clima organizacional se estimó un valor de 0.224 que tiene un significado de que el instrumento es malo, por lo que para mejorarlo se debe realizar el proceso iterativo en el cuadro de estadísticos del elemento del SPSS de este test ir eliminando las preguntas con el valor de alfa de Cronbach hasta obtener un valor aceptable, este proceso se lo realizo en el software obteniéndose un valor de 0.879.

Para establecer la validez del modelo de investigación se realizó en el SPSS V. 21 la Prueba de KMO y Bartlett de desempeño laboral la misma a que se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 4. Prueba de KMO y Bartlett de desempeño laboral

Medida Káiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,383
Prueba de esfericidad de Aprox. Chi-cuadrado		402,722
Bartlett	Gl	190
	Sig.	,000

Fuente: (Cabezas, 2016)

El análisis de KMO para el desempeño laboral de la tabla desprende el valor de 0.383 que es menor al 50% que no da la validez del instrumento y/o análisis factorial, y el nivel de significación de 0.000 es < a 0.05 reafirma lo determinado en el análisis.

La varianza total se determina que un 23 % de datos se encuentran dispersos, por lo que para mejorar el valor del KMO se revisa los valores positivos y negativos de las preguntas para definir un nuevo diagrama estructural como aporte investigativo y que puede profundizarse en futuras investigaciones.

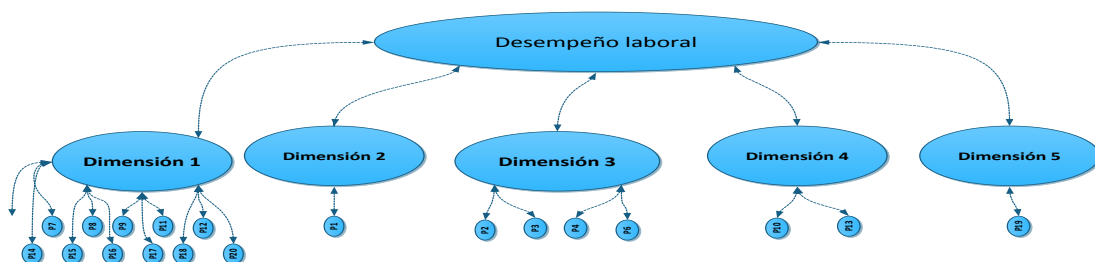


Figura 3. Diagrama estructural investigativo propuesto del desempeño laboral

Fuente: (Cabezas, 2016)

De la misma manera para establecer la validez del modelo de investigación se realizó en el SPSS V. 21 la Prueba de KMO y Bartlett de desempeño laboral la misma a que se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 5. Prueba de KMO y Bartlett de Clima organizacional

Medida Káiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,361
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	328,233
	Gl	153
	Sig.	,000

Fuente: (Cabezas, 2016)

El análisis de KMO para el clima organizacional de la tabla desprende el valor de 0.361 que es menor al 50% que no da la validez del instrumento y/o análisis factorial, y el nivel de significación de 0.000 es < a 0.05 reafirma lo determinado en el análisis.

La varianza total se determina que un 23 % de datos se encuentran dispersos, por lo que para mejorar el valor del KMO se revisa los valores positivos y negativos de las preguntas para definir un nuevo diagrama estructural como aporte investigativo y que puede profundizarse en futuras investigaciones.

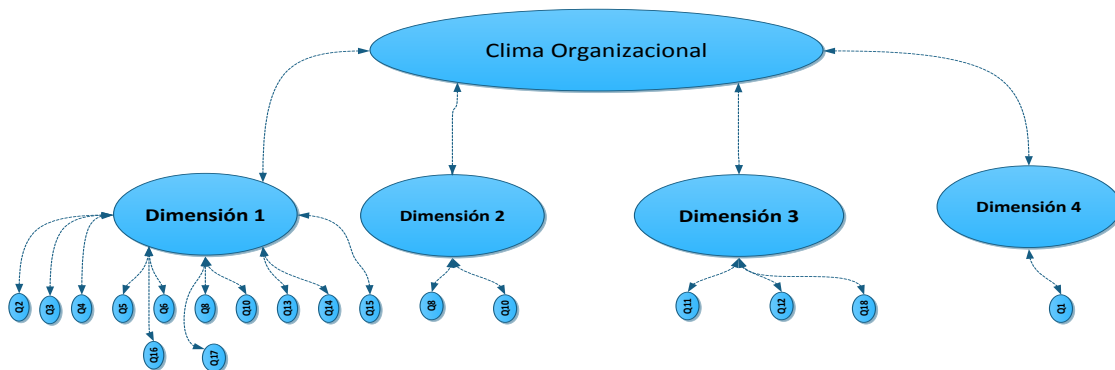


Figura 4. Diagrama estructural investigativo propuesto de Clima Organizacional

Fuente: (Cabezas, 2016)

Al aplicar y tabular el test de Desempeño Laboral en la base de datos del SPSS V. 21, el desempeño laboral es medio con un 8.3% y alto 91.7%.

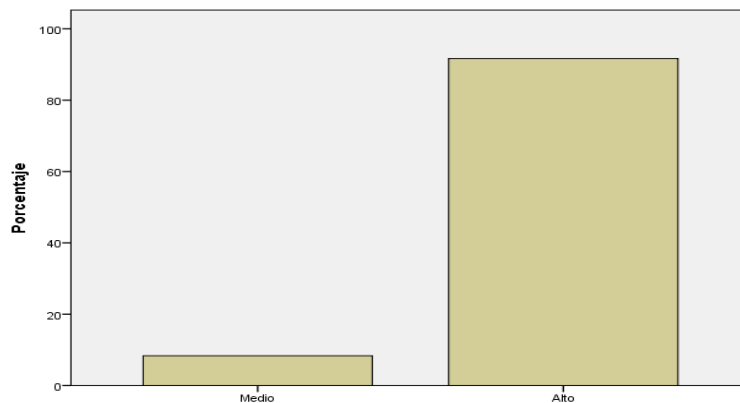


Figura 5. Resultados obtenidos del test de desempeño laboral

Fuente: (Cabezas 2016)

Al aplicar y tabular el test de Clima Organizacional en la base de datos del SPSS V. 21, el Clima Organizacional es medio en un 16.4 % y alto 93.6 %.

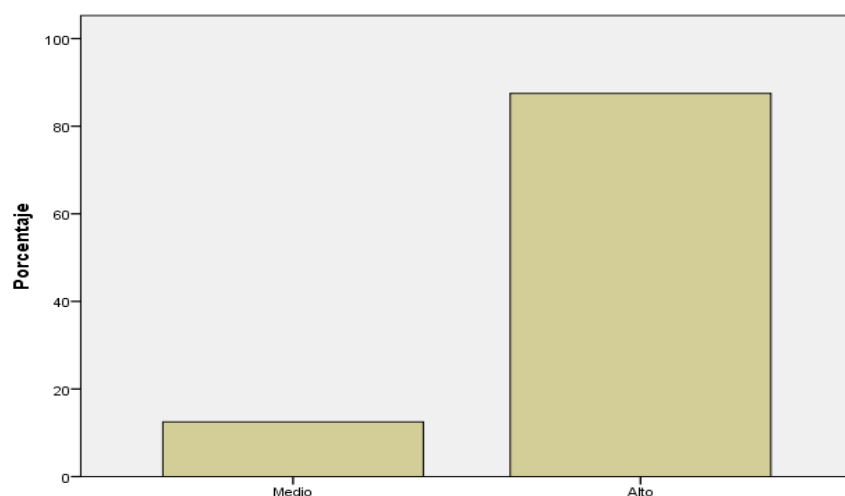


Figura 6. Resultados obtenidos del test de Clima organizacional

Fuente: (Cabezas, 2016)

Para establecer las correlaciones de desempeño laboral y Clima organizacional, se determina en la siguiente tabla:

Tabla 6. Correlación de Pearson de Desempeño Laboral y Clima Organizacional

		Desempeño Laboral	Clima Organizacional modificada
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1	,342
	Sig. (bilateral)		,102
	N	24	24
Clima Organizacional modificada	Correlación de Pearson	,342	1
	Sig. (bilateral)	,102	
	N	24	24

Fuente: (Cabezas, 2016)

El nivel de significación de 0.102 es > a 0.05 estableciendo que no se encuentra correlacionada el desempeño laboral con el Clima Organizacional.

Conclusiones

- Al realizar una aplicación del Test del Desempeño Laboral y Clima Organizacional con 20 y 35 ítems respectivamente es necesario realizar una prueba de fiabilidad para establecer el constructo del instrumento y si puede ser aplicable en cualquier contexto, se establece un alfa de Cronbach de 0.878 para desempeño y de 0.224 de clima organizacional, que luego de

un proceso de sacar preguntas se obtuvo un alfa de 0.879 que da la seguridad que los test aplicados son muy bueno para este entorno de investigación.

- Al realizar un análisis de validez y de KMO del desempeño laboral y Clima Organizacional al encontrar los datos de un 23 % de varianza pérdida, de 0.383 en desempeño y de 0.361 en Clima Organizacional y de significancia $0.000 < 0.005$ que es válida la investigación planteada y resuelta.
- Se determinó dos diagramas estructurales nuevos que representan al modelo inicial y luego el modelo propuesto en nuevas dimensiones, siendo este el aporte significativo de la investigación del Desempeño Laboral y Clima Organizacional y al aplicar modificaciones en el entorno de trabajo se va a mejorar tanto el desempeño laboral como el clima organizacional en la institución, los niveles alcanzados de desempeño laboral alto es de 91.7 % y de clima organizacional de 87.5% por lo con capacitación, mejoramiento del entorno esos índices van a mejorar.
- Las variables de Clima Organizacional y desempeño laboral no están correlacionadas por lo que no inciden la una con respecto a la otra, sí se hace un análisis individual de cada test y dimensión si existe en ciertos casos correlación de dependencia.

Recomendaciones

- Se recomienda continuar con las modificaciones propuestas en la investigación para el mejoramiento del entorno que facilite un mejor desempeño laboral y clima organizacional en la institución.
- Es necesario que la presente investigación se difunda por medio de publicaciones en revistas de impacto para poder determinar de qué manera viene incidiendo el desempeño laboral y el clima organizacional en la institución.
- Se recomienda ampliar la investigación a otras instituciones públicas del sector para poder comparar e inferenciar los datos de la investigación y establecer la incidencia del desempeño laboral y clima organizacional.
- Es importante continuar con el estudio de validez y fiabilidad de instrumento que pueden ser aplicados en los centros laborales y mejoren las condiciones de desempeño en ambientes seguros y saludables.

Referencias bibliográficas:

- Achury y Maldonado (1984). *La participación del empelado en relación con su percepción del clima organizacional, un estudio exploratorio sobre calidad*. Tesis de grado. Universidad católica de Colombia.
- Álvarez, G. (1992). El clima organizacional en entidades educativas conceptualización investigaciones y resultados. *Revista interamericana de psicología ocupacional* Vol. 11(1 y 2). Págs. 51 –79.
- Álvarez, G. (1992). La percepción de la organización: clave para la gestión organizacional. *Revista interamericana de psicología ocupacional* Vol. 11 (1 y 2). Págs. 101 –119.
- Álvarez, G. (1992). Cuestionario descriptivo de la percepción del ambiente interno educativo: el perfil del clima organizacional educativo. *Revista interamericana de psicología ocupacional* Vol. 11(1 y 2). Págs. 83 –100.
- Brunet, L. (1992). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Chiavenato, I. (1995). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill.
- Dixon, R, Edens y Johnson & Johnson (1995). A rasanalysis of factor derived from the Charles F. Kettering ltd. School climate profile.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M. y Donnelly, Jr. (2001). *Las organizaciones: comportamiento, estructuras y procesos*. Santiago de Chile: Mc Graw Hill.
- Gómez y Cols. (2001). *Diseño, construcción y validación de tres instrumentos para medir clima organizacional en instituciones de educación superior desde la teoría de respuesta al ítem*. Tesis de grado. Bogotá: Universidad Católica de Colombia.
- Haynes, N., Emmons, C., Ben, A. (1997). School climate as a factor in student adjustment and achievement. *Journal of educational and psychological consultation*. 8 (3) 321-329.
- Hellriegel, D., Slocum, J. W. y Woodman, R. W. (1999). *Comportamiento organizacional*. México: Thomson Editores.
- Jonson, W., Dixon, P. y Edens, K. (1992). The components of school climate: a theoretical Analisis of the Charles F. Kettering Ltd.
- Kreitner, R. y Kinicki, A. (1997). *Comportamiento de las organizaciones*. Madrid: McGraw Hill.
- Martínez, R. (1995). *Psicometría: teoría de los test psicológicos y educativos*. Madrid: Ed. Síntesis S.A.
- Mok, M. y McDonald, R. (1994). Quality of school life: a scale to measure student experience or school climate.
- Muñiz, F. (1997). *Introducción a la teoría de respuesta al ítem*. Madrid: Ed. Pirámide.