



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE LOS
TRABAJADORES EN LA INSTITUCION EDUCATIVA COPRODELI
SAN MARTÍN, CALLAO 2013**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

SANTOS AGUSTINA CHINGUEL PEÑA

ASESOR

Mg. MARTHA AMES COCA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTION DEL TALENTO HUMANO

CALLAO - LIMA – PERÚ

2014

JURADOS



DR. BERNARDO COJAL LOLI

PRESIDENTE



DRA. TERESA NARVAEZ ARANIBAR

SECRETARIA



LIC. KARLA BOLA ROMERO

VOCAL

Los pensamientos son cosas, cosas muy poderosas cuando se combinan con la exactitud del propósito, la perseverancia y un imperioso deseo de convertirlas en riqueza, o en otros objetos materiales.

Napoleón Hill

DEDICATORIA

A Dios por brindarme el valor de la fortaleza y constancia para lograr mis metas.

A mis padres, por ser el motivo de mi desarrollo personal y profesional, aunque sé que no están aquí conmigo, sé que su alma si lo está en todo momento.

A quienes creyeron en mí y me brindaron todo su apoyo, enseñanzas y muestras de confianza, el cual me comprometo a seguir superándome día a día para lograr mis propósitos.

AGRADECIMIENTO

A la Institución Educativa COPRODELI San Martín de Pachacútec, que me permitió realizar esta investigación.

De manera particular expreso mi profundo agradecimiento a mi asesora, Martha Ames Coca; quien me ha brindado su reconocida capacidad y sus amplias experiencias en el desarrollo de la presente investigación.

Asimismo a los amigos (as), el sincero agradecimiento a todas las personas que de una u otra forma, se han sentido comprometidas con la realización de este estudio.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Santos Agustina Chinguel Peña identificada con DNI N°40078674, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales: Escuela Académico Profesional de Administración; declaro bajo Juramento, que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo Juramento que todos los datos e información que se presentan en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada; por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima 28 de febrero del 2014

Santos Agustina Chinguel Peña

DNI N° 40078674

PRESENTACIÓN

Presento ante ustedes, la tesis titulada: **Clima Organizacional y Satisfacción de los Trabajadores de la Institución Educativa COPRODELI San Martín, Callao, 2013** con la finalidad de determinar, cómo se relaciona el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, Callao 2013, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Conscientes de que nuestro quehacer como responsables de las organizaciones a administrar, no está limitado sólo al desarrollo de actividades dentro de las aulas, sino que, se extiende también hacia el campo de la administración, gestión e investigación, por lo tanto, realizamos este estudio en nuestra casa de estudios, para fortalecer y reafirmar nuestro compromiso con las autoridades, los trabajadores administrativos, personal docente y alumnos dentro de un clima laboral satisfactorio, y que sean más eficaces y eficientes, y por lo tanto, puedan desempeñarse competitivamente en el campo laboral.

Esperamos que nuestro trabajo, constituya un modesto aporte en el sensible campo de la Educación y su relación vinculante con los niveles de realización de la comunidad educativa en general; sirva de referencia para estudios posteriores, que puedan abordar con mayor profundidad el problema de esta investigación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Santos Agustina Chinguel Peña

INDICE

CARATULA	
PAGINAS PRELIMINARES	
Página Del Jurado	i
Pensamiento	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Problema	28
1.2 Hipótesis	29
1.3 Objetivos	29
II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Variable	30
2.2 Operacionalización de Variable	31
2.3 Metodología	35
2.4 Tipos de estudio	36
2.5 Diseño de investigación	36
2.6 Población, muestra, muestreo	36
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
2.8 Métodos de análisis de datos	39
2.9 Aspectos éticos	39
III. RESULTADOS	40
IV. DISCUSIÓN	49
V. CONCLUSIONES	52
VI. RECOMENDACIONES	54
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	55
VIII. ANEXOS	58

INDICE DE TABLAS

TABLA 1	41
TABLA 2	72
TABLA 3	73
TABLA 4	74
TABLA 5	75
TABLA 6	41
TABLA 7	76
TABLA 8	77
TABLA 9	78
TABLA 10	79
TABLA 11	80
TABLA 12	81
TABLA 13	82
TABLA 14	83
TABLA 15	84
TABLA 16	85
TABLA 17	86
TABLA 18	87
TABLA 19	88
TABLA 20	89
TABLA 21	90
TABLA 22	91
TABLA 23	92
TABLA 24	42
TABLA 25	93
TABLA 26	94
TABLA 27	95
TABLA 28	96
TABLA 29	97
TABLA 30	42

RESUMEN

“Clima Organizacional y satisfacción de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, Callao 2013”, esta investigación presentada tiene como objetivo reconocer la relación del clima organizacional y satisfacción de los trabajadores de la indicada casa de estudios. Según las dimensiones del clima organizacional; Aperturas de los cambios tecnológicos, recursos humanos, comunicación y motivación, así mismo las dimensiones de satisfacción de los trabajadores; relación con sus superiores, relación con los compañeros y características del puesto de trabajo.

La investigación es de tipo descriptivo correlacional, el diseño de investigación es no experimental trasversal, ya que solo será descriptiva y no se manipulara ninguna variable, la encuesta como instrumento elaborada en función a un cuestionario de 30 preguntas cerradas en la escala de Licket, así como también se utilizó el aplicativo estadístico Statistical Package for Social Scienses; (SPSS 18), procesándose la información para discutir concluir y recomendar.

Advirtiéndose una correlación equivalente entre las dos variables de estudio, cumpliéndose así los objetivos e hipótesis planteadas, esta investigación nos sirvió para identificar que si existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la institución educativa CORPODELI San Martín, Callao 2013.

Palabras claves: Clima organizacional; Satisfacción de los trabajadores

ABSTRACT

" Organizational Climate and worker satisfaction in the Educational Institution COPRODELI San Martín , Callao 2013 " , this research presented aims to recognize the relationship between organizational climate and employee satisfaction as indicated university. Depending on the dimensions of organizational climate; Openings technological, human resources, communication and motivation, also the dimensions of employee satisfaction; relationship with superiors, peer relationships and characteristics of the job.

The research is correlational descriptive, the research design is not experimental cross, since only be descriptive and no variables are manipulated, the survey as a tool developed according to a questionnaire of 30 closed questions on the scale of Licket well application as statistical statistical Package for Social Scienses was also used; (SPSS 18), processed complete information to discuss and recommend.

Equivalent noticeable a correlation between the two variables under study, thus fulfilling the objectives and hypotheses, this research helped us identify if there is a relationship between organizational climate and employee satisfaction of the school CORPODELI San Martín, Callao 2013.

Keywords: Organizational climate; Worker satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad nos estamos enfrentando constantemente a cambios y a las nuevas tecnologías que surgen en el mercado y que determinan el desarrollo de habilidades, destrezas y conocimientos, por este motivo se ha visto la necesidad de implementar cambios en su estrategia laboral para enfrentar los retos que se presentan en las organizaciones educativas, que se encuentran actualmente afectadas por una crisis de índole políticos, sociales, económicos, tecnológicos, científicos, culturales; en ese sentido se hace necesario que las instituciones educativas desarrollen nuevas técnicas a nivel de la exigencia de la educación y responsables de llevar este proceso, la preparación para enfrentarse y responder a estos, por lo que se hace necesaria la búsqueda de alternativas educativas que apoyen la formación y preparación de los alumnos, lo cual necesariamente amerita de la calidad del talento humano, para enfrentar con una buena y rápida capacidad de respuesta a los retos organizacionales en bien de la institución educativa COPRODELI.

Un tema de gran importancia, hoy en día para casi todas las organizaciones, es el Clima Organizacional, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista la capacidad, y el potencial humano, que nos permita identificar con el talento, el nivel de realización de la persona humana al servicio de la sociedad.

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un gerente puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa y otros elementos más, pueden ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la institución en su conjunto, o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ellas: puede ser un factor de distinción, incentivos e influencias en el comportamiento de quienes la integran.

El funcionamiento armónico de una organización específicamente de una Institución Educativa, requiere de un clima propicio, donde se provea a los directivos, docentes, alumnos, obreros y demás personas, integrantes de la Comunidad Educativa; de un agradable ambiente de aprendizaje - enseñanza, de estudio y de investigación. La implementación y ejecución de los planes y programas que deben realizarse en este tipo de instituciones, necesitan de una gran fortaleza organizacional e intensa actividad de soporte y apoyo a todos los miembros de la comunidad educativa.

Todos los procesos que se generan en las instituciones educativas, requieren de una atmósfera tranquila, ordenada y agradable, que posibilite su desarrollo y contribuya por ende a mejorar los resultados de la acción educativa dentro y fuera de las aulas, es decir, en todo el ámbito escolar.

Evidentemente, esto se traduciría en logros, en beneficios al personal administrativo, directivo docente y además estudiantes, padres y a la propia institución.

Es por esta razón que la perspectiva de esta investigación, está orientada al desarrollo de un estudio sobre Clima Organizacional y Satisfacción de los Trabajadores de la Institución Educativa COPRODELI San Martín, Callao, 2013, y como contenido de la investigación está se despliega según como se indica en los párrafos que a continuación se desarrollan.

Para llevar a cabo esta investigación he buscado antecedentes que servirían como guía teórico y conceptual, en la aplicación de este estudio, entre los antecedentes nacionales encontrados podemos mencionar los siguientes:

El primer estudio de investigación, es el publicado por **Alfaro, R. (2012)** titulado *Satisfacción Laboral y su relación con algunas Variables ocupacionales en tres Municipalidades*, Tesis para obtener el Grado de magister en administración estratégica de empresas, en la Pontificia Universidad Católica del Perú, teniendo como principal objetivo; "Aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en la muestra de municipalidades y proponer explicaciones que permitan entenderlos y mejorarlos" (pág. 14). Para la elaboración de estudio se utilizó la metodología de diseño no experimental, trasversal, descriptivo y correlacional por que no aplicará un estímulo a la muestra ni se manipula deliberadamente las variables, solo se observará los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.(pág. 38).

La población del estudio está conformada por los trabajadores dependientes de la municipalidad A de la provincia Constitucional del Callao, y de las municipalidades B y C de Lima Metropolitana. Siendo los trabajadores dependientes aquellos que pertenecen a alguna de las condiciones laborales mencionadas en el presente estudio. De acuerdo a la información brindada por las municipalidades, el total de los trabajadores de la población 3,179 y están distribuidos en las tres municipalidades (pág. 38)

El diseño de la investigación es no experimental, trasversal, descriptivo y correlacional. La población del estudio conformada por 283 trabajadores de la municipalidad A de la Provincia

Constitucional del Callao, 1,858 trabajadores de la municipalidad B y 1038 trabajadores de la municipalidad C de Lima Metropolitana se realizó un muestreo por cuotas. La muestra está conformada por 82 trabajadores de la municipalidad A de la Provincia Constitucional del Callao, 126 trabajadores de la municipalidad B y 161 trabajadores de la Municipalidad C de Lima Metropolitana. La selección de los participantes de cada grupo o cuota se realizó al azar. (pág. 50) llegando a la siguiente conclusión: Los niveles de satisfacción laboral por los trabajadores de las tres municipalidades se pueden considerar que hay posibilidad de mejoría, porque no existen diferencias significativas en el reporte del nivel de satisfacción laboral por medio de los trabajadores de cada una de las tres municipalidades.

Esta investigación permite ver el impacto de cada uno de los factores en la satisfacción laboral en cada municipalidad estudiada, los trabajadores de las tres municipalidades reportaron el mayor porcentaje para los factores que significan la tarea y beneficio económicos (de promedio a Satisfecho) lo que indica que los trabajadores tienen una buena disposición a su trabajo y están conformes con el sueldo recibido.

El aporte a la investigación: hay que admitir que esta investigación es importante, puesto que la situación de la satisfacción laboral en la institución educativa muestra la posibilidad de un cambio positivo en cuanto a las relaciones laborales y mejorar el clima organizacional y satisfacción de los trabajadores en la institución educativa COPRODELI.

Como segundo antecedente citamos a Pelaes, L. (2010). Titulado *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. Tesis para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Administrativas, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, investigación que tuvo como principal objetivo: El estudio de clima organizacional es detectar el nivel de impacto que tienen las variables internas de la empresa en el comportamiento de los individuos. Estas variables y su impacto en los colaboradores configuran lo que podemos entender como Clima Organizacional. Algunos objetivos de los estudios de Clima Organizacional son: Conocer la percepción del personal sobre el actual Clima Organizacional; Identificar aquellos factores organizacionales de mayor incidencia positiva o negativa sobre el clima actual; Proponer sugerencias para mejorar los niveles de motivación del personal y Disponer de información relevante para la elaboración de planes estratégicos. (p.14)

En esta investigación se utilizó una metodología descriptivo – explicativo, por que pondrá de manifiesto la actual situación del clima organizacional y de la satisfacción del cliente en la empresa telefónica del Perú. (P, 130)

La muestra hipotética de la investigación estuvo conformada por 200 empleados de la empresa Telefónica del Perú, a los que se les aplicó la Escala de Clima Organizacional y sus respectivos 200 clientes, a los que se les aplicó el Cuestionario de Satisfacción del Cliente.

El tipo de muestreo aplicada fue el criterial u opinático, en el cual el investigador selecciona su muestra, de acuerdo a lo objetivos de la investigación, (P, 133) y se llegó a la siguiente conclusión:

Finalmente se concluye que principalmente se comprobó la Hipótesis Específica 1 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Relaciones Interpersonales) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.64. A medida que mejoran las relaciones interpersonales mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

El aporte a la investigación: Este estudio nos permite ver claramente la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa como es la telefónica del Perú, y la correlación encontrada entre ambas variables tales como rendimiento laboral, motivación laboral, generando finalmente una satisfacción del cliente

Como tercera investigación, tenemos la tesis publicado por Hinojosa C. (2010) "Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses". Presentada en el Programa de Doctorado en Gestión y Políticas Educativas de la Universidad de Playa Ancha, investigación que tuvo como principal objetivo, "evaluar y describir el clima organizacional que existe dentro del colegio Sagrados Corazones Padres Franceses para proveer información que permita develar el nivel de satisfacción laboral de los profesores que trabajan en el establecimiento". (p. 14).

La metodología utilizada en este estudio es de tipo explorativo - explicativo - transversal, dado que no existe mucha información sobre la temática a estudiar, y se busca desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características (descriptivo).

Para la presente investigación se abordó una población compuesta por 85 docentes que trabajan en el colegio Sagrados Corazones Padres Franceses, de los cuales 35 realizan clases en el ciclo PEP (desde nivel Medio Mayor hasta 5° año básico) y 50 en el ciclo PAI-PPV (desde 6° básico hasta IV medio), la muestra la componen 80 profesores del establecimiento, los que responden de manera libre y anónima, llegando a la siguiente conclusión:

De los resultados, parece lógico concluir que efectivamente existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Esta relación aparece presente en los ítems

interrelacionados entre estas dimensiones, es decir, la satisfacción laboral de los profesores está presente positivamente siempre y cuando el clima organizacional tenga una construcción también positiva o adecuada. Así mismo incidir en que, es el clima el que influencia a la satisfacción, ya que esta es consecuencia de una situación, de una percepción, si bien es cierto que la propia satisfacción puede retroalimentar el propio clima organizacional.

El aporte a la Investigación: Esta investigación nos permite conocer que la incidencia en la mejora de las dimensiones del clima organizacional, es una herramienta en las instituciones, para influir en la satisfacción laboral, y obtener todas las ventajas que de ella redundan, como la mejora en la disposición de los profesores, mayor interés en el proyecto educativo y quehacer institucional.

Como cuarta investigación fue realizada por Uria C, (2011) *El Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas CIA. LTDA. De la ciudad de Ambato*. Trabajo de Graduación previo a la obtención del título de Ingeniera de Empresas, de la Universidad Técnica de Ambato – Facultad de Ciencias Administrativas, Investigación que tuvo como principal objetivo: Determinar la incidencia del Clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía Ltda., analizando alternativas de mejora del clima organizacional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía Ltda. (p.10).

La metodología utilizada en esta investigación es descriptiva, con la finalidad de que la información está centrada en la comprensión y en el realismo permitiendo de esta manera que el investigador pueda conceptualizar las variables y categorías, así como también es explicativa, cuyo objeto es explicar el fenómeno, llegar al conocimiento de las causas.(Pg. 36) La población está constituida por 36 personas miembros de las ANDELAS CIA LTDA. Ya que están involucrados en las actividades funcionales de la empresa, debido a que la población es pequeña, no es necesario calcular la muestra, por lo que trabajaron con toda la población, (pág. 37) llegando a la siguiente conclusión:

Existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en Andelas Cía Ltda., y el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario.

El aporte a la investigación: Esta investigación permite ver claramente la desmotivación de los trabajadores por la falta de reconocimientos a su labor por parte de los directivos, cuando no se fomenta el trabajo en equipo ocasiona una falta de compañerismo y participación en las actividades empresariales, lo que incide finalmente en la falta de compromiso organizacional y es necesario analizar y proponer alternativas para que permitan mejorar el clima organizacional que coadyuven al incremento del desempeño laboral de los trabajadores.

Finalmente la investigación publicado por Márquez, R. (2009) *Proceso de medición del grado de satisfacción laboral y el clima organizacional de SC Consultores*. Presentada en la Universidad Católica Andrés Bello para optar el Grado de Especialista en Desarrollo Organizacional, esta tesis tuvo como principal objetivo: El objetivo primordial será justipreciar cuales son las variables que están influyendo para agudizar esta condición. Por esta razón, surge el planteamiento de si ¿SC Consultores está cumpliendo con un programa de satisfacción laboral que permita retener al personal y garantice la calidad de servicio a sus clientes? (p.6).

Se manejó la metodología de estudio utilizando el tipo de investigación aplicada cuya finalidad es proporcionar la información necesaria para llevar a cabo proyectos, como llevar a cabo su realización y desarrollo. (Pág. 13)

SC. Consultores posee una población o universo de estudio de trece personas, de las cuales una sola pertenece al sexo femenino de cincuenta años de edad y las demás son masculinos en edades comprendidas entre veinticinco y treinta y cinco años. La muestra fue tomada de manera aleatoria que se define como toda población que independientemente de su tamaño, tiene la misma probabilidad de ser seleccionada. En este estudio participaron un individuo de sexo femenino y seis de sexo masculino, llegando a la siguiente conclusión:

El presente estudio tuvo como finalidad medir el grado de satisfacción y el clima laboral de la empresa SC Consultores, lo cual permitió elaborar un diagnóstico actual sobre el estado de la empresa, tomando en cuenta para ello las dimensiones sentimientos del empleado respecto a su actual puesto de trabajo, satisfacción laboral, relaciones, comunicaciones, liderazgo y expectativas del empleado con respecto a su actual puesto de trabajo. (pág. 18)

El aporte a la investigación permite conocer la manera en que los empleados perciben la organización, con la finalidad de detectar las posibles áreas de oportunidades y mejora en el desarrollo organizacional.

La investigación en cuestión, tiene sustento pero no es posible realizar investigación alguna sin justificación es así que se presenta la Justificación teórica, esta investigación va a servir

como referente teórico o temático a otras investigaciones, que contengan las mismas variables de estudio que se plantea en nuestra investigación, ya que contienen referencias teóricas y conceptos respecto al clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores, así mismo el contenido de la información fue orientado en el ámbito educativo, siendo esta particularidad la diferencia entre otros estudios del análisis del clima organizacional, tal como se ha demostrado con las investigaciones realizadas sobre las teorías de clima organizacional y satisfacción de los trabajadores en la institución educativa para identificar sus debilidades y fortalezas, según el pronunciamiento de los tratadistas: Alfaro R. 2012, Peláez L. 2010, Hinojosa C. 2010, Uria C. (2010) y Marquez R. (2009).

Asimismo **Justificación práctica** de la investigación, tiene como propósito propiciar el mejoramiento de un clima organizacional a cualquier tipo de organización, generando no solo la satisfacción de los miembros que la componen, sino que esta revertirá en mejoras en la producción y en la calidad de las tareas realizadas.

Muchas organizaciones aún no toman en cuenta el clima organizacional en sus instituciones, creyendo erróneamente que es un gasto inútil, bajo esta perspectiva este estudio adquiere la trascendencia y manifiesta importancia dentro del mundo sensible y complejo de la Educación en nuestra Patria.

Se justifica en el aspecto práctico, porque se pretende relacionar el clima organizacional con la satisfacción de los trabajadores de la Institución Educativa COPRODELI San Martín, Callao; y con ello mejorar, reforzar e incentivar acciones favorables en el clima organizacional de dicha institución.

Finalmente, la **Justificación metodológica** de la presente investigación es de tipo descriptiva y de diseño no experimental, se ha llevado a cabo gracias a la observación, y al análisis inductivo deductivo, es un hecho real que preocupa a la institución.

Esta investigación se justifica, en el ámbito metodológico, porque la interrelación de las dos variables de estudio, clima organizacional y satisfacción de los trabajadores se situó en una organización que es sensible a ser medida, del mismo modo los resultados que se han obtenido, servirán para determinar la relación entre las dos, llegado a ese punto; la institución estudiada puede tomar en cuenta las recomendaciones propuestas por nuestra investigación.

La intención de las variables, objeto de estudio fundamentamos cada una de ellas, iniciando en primer lugar es estrictamente necesario tocar el concepto **Clima Organizacional**, Según **Reichers y Schnider (1990)** citado por **Chiang M., Martin J., Nuñez A. (2010, p28)**, dice que son percepciones compartidas de políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales.

“El ambiente de trabajo percibido por los miembros de una organización y que este incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos” (Sandoval, 2004).

El clima organizacional en una institución, (cualquiera sea el área de desarrollo de esta) puede significar una herramienta de intervención poderosa, para mejorar todos los elementos de la estructura de la organización.

Desde aquí podemos citar algunas definiciones de Clima Organizacional: Se puede mencionar que de acuerdo a las definiciones mencionadas, podemos definir al Clima Organizacional; como las percepciones compartidas que tienen los miembros de una determinada organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc.

La percepción de cada colaborador es distinta, y ésta determina su comportamiento en la organización, por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra. Asimismo considero, que tanto la dinámica institucional, como la identidad institucional, las relaciones interpersonales y comunicación; son factores que influyen en el desarrollo de un Clima Organizacional favorable dentro de la Institución Educativa COPRODELI San Martín.

La comunicación de los responsables en la dirección de la institución educativa, va a determinar en gran medida que se desarrolle un buen Clima Organizacional favorable para beneficio de ellos mismos, como para los docentes, los alumnos, personal administrativo. Precisamente para el empirista Palma (2004): define el clima laboral como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

El Clima organizacional. Constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se superponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además

de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales). Chiang M., Martin J., Nuñez A., (2010. p.33)

Según el clima organizacional sostiene que requiere de la apertura a los cambios tecnológicos: Se basa en la apertura manifestada por la dirección frente a los nuevos recursos o a los nuevos equipos que pueden facilitar o mejorar el trabajo a sus empleados. Dentro de esta dimensión aplicaremos los siguientes indicadores:

Para el clima organizacional las unidades tecnológicas móviles; referidos también a las computadoras obsoletas que actualmente cuenta la institución sobretodo en el laboratorio de computo; si bien es cierto actualmente contamos con siete equipos móviles (nobook) de uso pedagógico, pues estas no son suficientes para el desarrollo de sus actividades, ya que por el uso diario también están quedando obsoletas y es necesario la renovación del sistema computarizado actualizado, acorde con las exigencias de la modernización actual.

De la misma manera Medios tácticos (Internet); la institución educativa no cuenta con la herramienta de WI FI que tanta importancia tiene hoy en las empresas; la implementación de esta herramienta permitirá a la institución que los docentes cuando traigan sus equipos portátiles a la institución puedan estar conectados y pueda dictar sus clases con los últimos avances que hay en el mundo, de lo contrario provocaría un retraso en la realización de las actividades normales y profesional de los docentes.

Según el clima organizacional sostiene que requiere de un manejo de Software; La mayoría de los colaboradores de la institución desconocen el manejo de los aplicativos del Excel, SIAGIE, y otros sistemas digitales, siendo estas herramientas muy importantes que les permite obtener un mejor logro de sus actividades diarias, por ello es necesario implementar un plan de capacitación y especialización para los colaboradores de la institución educativa COPRODELI.

De la misma manera que los recursos humanos: Se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de sus colaboradores en el trabajo. Dicha dimensión se podrá evaluar a través de los siguientes indicadores:

Así mismo la identificación; La mayoría de los docentes no se identifican con la institución, esto es debido a que cada año hay nuevo personal.

Estímulos; cada vez que los empleados cumplan su labor eficientemente deben de ser reconocido por la institución, como por ejemplo, nombrar al trabajador del mes, medido por su puntualidad, participación y desempeño.

Promociones laborales; los colaboradores de la institución no desean asumir otras responsabilidades; esto es debido a que no son motivos y reconocidos por la institución.

Comunicación: Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización. Indicadores que permitirán medir la dimensión;

Honesta; No siempre se da una comunicación sincera y honesta por parte de los colaboradores de la institución educativa.

Comprensión; Algunos colaboradores sienten que con son comprendidos, que la institución no es tolerante.

Libertad de expresión; La mayoría de los colaboradores de la institución sienten que no siempre tienen la libertad de poder expresar sus ideas.

Información; esta es insuficiente; si bien es cierto la dirección es participativa, no proporciona la información que sea relevante para los empleados.

Motivación: "Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización." Tamayo et al (sf, p. 4). La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta de un trabajador hacia un objetivo. (Petri, H, 2008, p.30). Los indicadores son:

Relaciones interpersonales; las relaciones interpersonales están compuestas por el compromiso, confianza y comunicación entre los colaboradores; institución está relacionada con la participación de los empleados en las reuniones internas y reuniones técnicas pedagógicas que son mensuales.

Méritos, Pocas veces los colaboradores de la institución educativa son reconocidos por la institución educativa

Buen trato; Algunos de los colaboradores perciben que no se trata a todos por igual.

Toma de decisiones: "Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso."

Tamayo et al (sf, p. 5). Los indicadores son:

Autonomía; los colaboradores pocas veces participan en la selección y tratamiento de los contenidos de la institución.

Convicción; la institución requiere de capacidad para convencer a los empleados de los decisiones tomadas.

Satisfacción de los trabajadores; Es el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascenso (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social y recreación. (González López, L, 2005, p.108).

La satisfacción laboral es como la perspectiva favorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo, expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial Murillo (2006)

La satisfacción en el trabajo, es entendida por otros autores como una actitud general hacia éste, más que un comportamiento; así, el grado de satisfacción estaría dado por la diferencia entre la calidad de recompensas que reciben los trabajadores y la cantidad que creen que deberían recibir (Robbins, 1994, citado por Murillo, Calderón y Torres, 2003).

También se dice que la satisfacción laboral está asociada a culturas orientadas al empleado, se piensa que el bienestar laboral tiene relación con los resultados económicos de la empresa, las condiciones externas para la dirección empresarial y la satisfacción de los clientes (Murillo, Calderón y Torres, 2003).

Sin embargo, otros autores piensan que la satisfacción laboral no está estrechamente relacionada con la productividad y la rotación de personal, su estudio es importante porque contribuye a detectar áreas de la organización que requieren atención y porque se considera que los trabajadores satisfechos se encuentran en mejor disposición de adaptarse a los cambios que los no satisfechos (Galaz, 2002).

Se dice que la satisfacción laboral guarda una estrecha relación con determinados aspectos del desempeño y se reconoce una vinculación causa-efecto positiva entre el clima organizacional y las actividades favorables o desfavorables del trabajador (Salinas, Laguna y Mendoza, 1994).

Tipos de clima organizacional, el clima organizacional se refiere a las características del medio ambiente de trabajo. Estas características son percibidas, directas o indirectas por los trabajadores y causan repercusiones en el comportamiento laboral, siguiendo la acertada exposición del connotado empirista Likert, R. (1961-1967) citado por (Gan, 2007, p. 195), se pasa a analizar los diferentes tipos de estudios que pueden ser materia de investigación explicando en su teoría, la existencia de dos grandes tipos de clima organizacional, estos son: **Clima de Tipo Autoritario;** Autoritario Explotador: Se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes. Y Autoritarismo Paternalista: Se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y sus subordinados, se utilizan recompensas y castigos como fuente de motivación para los trabajadores, los supervisores manejan mecanismos de control. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, sin embargo da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado.

Clima de Tipo Participativo Consultivo: Se caracteriza por la confianza que tiene los superiores en sus subordinados, se permite a los empleados tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de estima, existe interacción entre ambas partes, existe la delegación. Esta atmósfera está definida por el dinamismo y la administración funcional en base a objetivos por alcanzar.

Participación en Grupo: Existe la plena confianza en los empleados por parte de la dirección, persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical-horizontal, ascendente-descendente. El punto de motivación es la participación, se trabaja en función por objetivos en rendimiento, las relaciones de trabajo (supervisor-subordinado), se basa en la amistad, las responsabilidades compartidas. El funcionamiento de este sistema es el equipo de trabajo como el mejor medio para alcanzar los objetivos, a través de la participación estratégica.

El clima autoritario, corresponden a un clima laboral cerrado, donde existe una estructura rígida por lo que el clima es desfavorable. Por otro lado el clima participativo corresponde a un clima laboral abierto con una estructura flexible creando un clima favorable de la organización.

En la institución educativa COPRODELI San Martín, se presenta un clima participativo, porque los colaboradores participan en la toma de decisiones, se trabaja en equipo para el logro de los objetivos institucionales. **Teorías sobre el Clima Organizacional**

Las teorías vigentes sobre Clima Organizacional, en las diversas instituciones, son diversas pero dentro del trabajo de investigación se ha citado a la teoría de Likert, la Teoría de los Factores de Herzberg, de las cuales explicaremos a continuación:

Teoría de Clima Laboral de Likert Esta teoría establece que el comportamiento asumido por los empleados, dependen directamente del comportamiento administrativo y de las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción de los empleados. Likert, establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima. En tal sentido se mencionan:

Variables causales: Definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables causales se cita a la estructura organizativa y la administrativa. Dentro de la institución educativa COPRODELI San Martín, la estructura organizativa y administrativa no permite a la organización evolucionar y de esta forma obtener buenos resultados.

Variables intermedias: Este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revisten gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales. Los procesos organizacionales de la institución educativa, no están bien realizados, por la falta de motivación, comunicación y las malas decisiones.

Variables Finales: Estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas anteriormente. Están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como: productividad, ganancia y pérdida. Debido a la deficiencia de los dos anteriores se llega a la conclusión que no se podrá obtener los resultados esperados.

Teoría de dos Factores de Herzberg La teoría de los dos factores se desarrolla a partir del sistema de Maslow, Herzberg (citado por Chiavenato, 2011, p. 225), clasificó dos categorías de necesidades según los objetivos humanos superiores e inferiores. Se presentan así, los factores de higiene y los factores motivadores. Los factores de higiene son los elementos

ambientales en una situación de trabajo que requieren atención constante para prevenir la insatisfacción incluyen el salario y otras recompensas, condiciones de trabajo adecuadas, seguridad y estilos de supervisión. La motivación y las satisfacciones sólo pueden surgir de fuentes internas y de las oportunidades que proporcione el trabajo para la realización personal. De acuerdo con esta teoría, un trabajador que considera su trabajo como carente de sentido puede reaccionar con apatía, aunque se tenga cuidado con los factores ambientales. Por lo tanto, los administradores tienen la responsabilidad especial de crear un clima motivador y hacer todo el esfuerzo a fin de enriquecer el trabajo.

Otras teorías relacionadas al Clima Organizacional, El Clima Organizacional es un concepto que abarca diversos estudios e investigaciones, es por ello que han surgido teóricos que han propuesto diversas respuestas a la importancia del clima organizacional, los autores como Méndez Álvarez, (2008, p.63). Nos dice que el concepto de clima organizacional subyace en dos grandes escuelas de pensamiento: escuela Gestalt y Funcionalista, así mismo *La Escuela Gestalt*, la cual se centra en la organización de la percepción, entendida como el todo es diferente a la suma de sus partes. Esta corriente aporta dos principios de la percepción del individuo:

Captar el orden de las cosas tal y como éstas existen en el mundo crear un nuevo orden, mediante un proceso de integración a nivel del pensamiento. Según esta escuela, las personas comprenden el mundo que les rodea, basándose en criterios percibidos e inferidos y se comportan en función de la forma en que ven el mundo.

Esto quiere decir que la percepción del medio de trabajo, y del entorno, es lo que influye en su comportamiento.

La escuela Funcionalista, el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio. Es pertinente mencionar que la escuela gestalista argumenta que el individuo se adapta a su medio porque no tiene otra opción, en cambio los funcionalistas introducen el papel de las diferencias individuales en este mecanismo, es decir la persona que labora interactúa con su medio y participa en la determinación del clima de éste, Según Méndez Álvarez el Clima Organizacional puede ser explicado a través de dos escuelas del pensamiento, la Gestalt que aporta el orden de las ideas y que a partir de ahí se pueden edificar organizaciones, sistemas, sociedades, etc., a través de un orden integral e integrado, ello se relaciona con las organizaciones, ya que todas ellas se forman a través de un orden de procesos y sistemas. Una organización con estas características, puede brindar todos los elementos para un clima organizacional eficiente y adecuado.

Respecto a la escuela Funcionalista, Méndez Álvarez, lo resume en que el pensamiento y comportamiento de las personas; son influenciados por su entorno y ambiente, Llevando este pensamiento en el ámbito laboral de la institución educativa COPRODELI San Martín, se deduce que un buen ambiente y estructura laboral eficiente y apropiada; otorgará un clima organizacional conveniente a los trabajadores de la organización.

Cabe señalar, que dentro de la primera variable, sobre el Clima Organizacional los autores Bowers y Taylor (2000) citado Chiang M., Martin J., Núñez A., (2010 p. 58) estudiaron cinco grandes dimensiones para analizar el clima organizacional: Modelos más representativos del clima organizacional, Según Margarita chaing (2010, p. 76) Presenta algunos modelos de clima organizacional, estos modelos pueden ser clasificados de forma mixta como modelos aditivos y mediadores.

Asimismo el Modelo de eficacia directiva, según Cambell, Dunnete, Lawler y Weick. (1970), citado por Chiang M., Martin J., Núñez A., llamado así porque su origen pretende explicar los determinantes de la eficacia directiva, son los más utilizados, por tratarse de la conducta organizacional directiva, del mismo modo el Modelo de clima organizacional como variable moderadora, Según James y Jones (1974), citado por Chiang M., Martin J., Núñez A, presenta un modelo integrador de conducta organizacional, puede ser considerado uno de los más completos, donde las variables del clima operan como variables intervinientes, moduladoras de las influencias mutuas entre los diferentes componentes de la organización integrando las actitudes individuales y la conducta relacionada con el trabajo.

Modelo de clima organizacional como variable que modera la relación entre el ambiente organizacional y las variables de resultado, Según Lawler, Hall y Oldham (1974) citado por Chiang M., Martin J., Nuñez A., (p.77), la investigación que realizan estos autores es para ver la relación existente entre el clima y la estructura, procesos y ejecución organizacional, en la cual se presenta el modelo, utiliza la misma aproximación.

Modelo de clima organizacional: a tres niveles el modelo de Naylor, Pritchard e Ilgen (1980) citado por Chiang M., Martin J., Nuñez A., (2010, p. 81) se inscribe dentro de una teoría cognitiva general de la conducta, en la que las percepciones de los individuos tienen consecuencias reales sobre las situaciones y los comportamientos.

Una vez que los juicios, entendidos como procesos de evaluación cognitiva, están formulados pierden su carácter estrictamente Individual y pasan a ser constituyentes reales del clima psicosocial de las organizaciones. Conviene tener presente para una adecuada

comprensión de este modelo la diferencia que se establece entre percepciones y juicios. Diferenciación que podría estar relacionada con los procesos afectivos y cognitivos o, con lo individual y lo social.

Modelo del clima psicológico al clima organizacional, según los autores Field y Abelson (1982) citado por Chiang M., Martin J., Nuñez A., (2010 p. 83), Propone un modelo de clima organizacional como una mejora del modelo tradicional tanto en los aspectos teóricos como en su operatividad. Este modelo es útil para diagnosticar los cambios que pueden producirse en el clima organizacional a partir de la introducción de nuevos métodos de dirección y nuevas políticas de personal, u otros. Pueden dar indicaciones interesantes sobre los cambios necesarios de las variables organizacionales para conseguir una adecuada efectividad organizacional.

Clima institucional educativo el ámbito de nuestro estudio se sitúa en una Institución Educativa, por ello es importante tener alcances respecto al clima institucional educativo y el empirista Ariel Urbano, C. (2006, p.102). Dice que se tiene que reconocer que el clima laboral es uno de los factores más interesantes e importantes dentro de las instituciones. Actualmente los estudios sobre el clima laboral reconocen la gran importancia del llamado "capital humano" como principal ventaja competitiva. Las empresas exitosas han basado su estrategia de desarrollo en su principal fortaleza: su gente y los valores humanos, conformando equipos humanos motivados, involucrados y comprometidos con la filosofía de la organización, el mismo autor Ariel Urbano, pone énfasis en el capital humano, es decir los trabajadores, son el eje central de una organización ya que la percepción respecto a si el clima institucional es positivo o negativo será identificada por los trabajadores, llevando esta idea al ámbito educativo que es donde se desenvuelve este estudio la percepción no varía mucho, los trabajadores de una Institución Educativa valoran mucho el ambiente en que se desenvuelven, desde la infraestructura, logística, inmobiliario y las relaciones interpersonales, si una de estas dimensiones falla o hay una carencia notable de ella, hay descontento e insatisfacción y ello revierte en el desempeño de los trabajadores, perjudicándose así la institución y todos los actores que están insertados en ella.

En las Instituciones Educativas igualmente el clima laboral es imprescindible. Podemos definirlo como las características del medio ambiente del trabajo educativo que son percibidas directa o indirectamente y que tienen repercusiones en el comportamiento de los estudiantes, docentes, directivos, personal administrativo y padres de familia, en su

desempeño personal y laboral, en las relaciones con sus superiores, sus colegas e incluso con su familia. (Viñas Ciera, J. 2005, p.21).

La descripción desarrollada por el empirista Ciera se complementa por lo propuesto por Urbano el cual nos dice que el clima laboral en las instituciones educativas son relevantes e influyentes en el comportamiento del capital humano que componen las Instituciones Educativas, ello se relaciona con el estudio propuesto ya que se intenta relacionar el clima institucional y el nivel de satisfacción de los trabajadores en un centro educativo. Es el medio ambiente humano, ético, cálido y físico en el que se desarrolla el trabajo educativo cotidiano que influye en la satisfacción de los integrantes de la comunidad educativa y por lo tanto en la productividad de la institución educativa. (Carnicero Duque, P. 2005, p.201).

Así mismo los **elementos que influyen en el clima institucional educativo**, así como hay elementos que influyen en el clima institucional educativo, también hay factores que impiden el adecuado clima institucional educativo. En las instituciones educativas peruanas, especialmente en las públicas, existen problemas desde muchos años atrás que ocasionan la existencia de climas institucionales difíciles, inadecuados, que dificultan el trabajo educativo e impiden la motivación, la involucración y el compromiso de los integrantes de la comunidad educativa con su institución. (Manco Ledesma, M. 2013, p.5). Así mismo Ledesma Manco, nos describe algunos elementos que influyen en el clima institucional educativo: El trato de los directores, directivos y superiores no es igual para todos; Existen grupos antagónicos que son observados en forma especial por los alumnos, que se constituyen en modelos a seguir; La información que se transmite no llega en forma adecuada a los diversos estamentos; Se dan discrepancias en puntos de vista que no se manejan adecuadamente. No se practica la empatía; Existen recursos limitados; Existe una atmósfera de intolerancia y competitividad manifiesta; Los conflictos se solucionan tratando siempre de obtener la mayor ganancia, recurriendo muchas veces a la violencia; Existe poca identificación con su institución educativa.

En algunas instituciones educativas públicas los alumnos se quejan de autoritarismo, corrupción y abuso de parte profesores y directivos lo cual acrecienta los niveles de insatisfacción y violencia que muchas veces desemboca en pandillas juveniles con todo el costo social que este hecho conlleva, tal como lo manifiesta el empirista Manco Ledesma, M. 2013, (p.6), el mismo autor Ledesma nos afirma que un clima institucional educativo adverso

es un elemento disociador para los alumnos y este podría desembocar en actos violentos y antisociales, al respecto creemos que no solo se debe mencionar al clima institucional adverso como agente disociador ya que se debe tomar en cuenta las relaciones familiares y el entorno como indicador en actitudes antisociales.

También es evidente que cuando hablamos de la **competencia de liderazgo en los directores de las instituciones educativas**, el empirista Arreguin, A. (2008) manifiesta que el Director de las instituciones educativas, constantemente, debe replantearse los elementos o factores más importantes para guiar el trabajo de la comunidad escolar y reconocer que el cambio empezando por el mismo va a generar la superación de las demandas y la satisfacción para alcanzar una calidad educativa aceptable en beneficio de la formación de los alumnos.

Cuando el Director reconoce sus propias competencias laborales prioritarias para ejercer su función, donde él juega un papel fundamental, desarrolla el proceso de aprendizaje encaminado a la mejora su propia gestión escolar.

Los directivos educacionales deben enfrentar el tránsito de modelos de dirección altamente centralizados hacia una dirección descentralizada, con un accionar más participativo en la base. Hacer de la dirección una tarea donde todos se vean reflejados desde las concepciones más generales hasta la toma de decisiones estratégicas, que repercuten de manera directa en la vida de la institución y por ende, en los educandos. El líder educacional de hoy debe ser abanderado de las transformaciones que se suceden en el sector, ser capaz de transformar su institución para acercar las principales decisiones a la base, dar poder para recibir más poder, dar confianza y recibir más confianza, ganando la autoridad real, con su propio comportamiento. La literatura estudiada no aborda suficientemente el liderazgo como una competencia necesaria para la dirección educacional.

Las competencias emocionales básicas de dirección, en el Modelo por competencias de desempeño de los directivos educacionales (Ramos, J. /et al/, 2010) se delimitan tres subsistemas de competencias directivas, a saber: emocionales básicas, directivas generales y pedagógicas específicas para la dirección educacional.

Las competencias emocionales básicas de dirección son las configuraciones de la personalidad del directivo educacional que lo hacen idóneo para establecer sus relaciones con otros directivos, con sus subordinados, colaboradores y con ellos mismos, en el desarrollo de la actividad pedagógica profesional de dirección. Las competencias emocionales están estructuradas por un conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para comprender, expresar y regular de forma apropiada

los fenómenos emocionales que dan lugar a un desempeño socio-laboral sobresaliente. Se entiende que las competencias emocionales son un aspecto importante de la ciudadanía efectiva y responsable; su dominio, de acuerdo con lo expuesto, potencia una mejor adaptación al contexto; y favorece la adaptación a las circunstancias de la vida con mayores probabilidades de éxito. Entre los aspectos que se ven favorecidos por las competencias emocionales están los procesos de aprendizaje, las relaciones interpersonales, la solución de problemas, la consecución y mantenimiento de un puesto de trabajo, etc. De lo anterior se desprende su importancia para la actividad pedagógica profesional de dirección educacional. Para cambiar la escuela el director o directora tiene que asumir el máximo compromiso, empezando por cambiar el modelo de dirección, por lo que es necesario el dominio teórico de los conceptos fundamentales como: Competencia profesional, Competencia profesional de liderazgo, y Competencias emocionales básicas de dirección para aplicarlos en la práctica pedagógica. Sólo se conseguirán escuelas de más calidad y más equitativas si los directivos se comprometen con la tarea de transformar la cultura de la escuela, transformación que pasa inevitablemente por una reformulación profunda del modelo de dirección tal y como está planteado en la actualidad.

La cultura y el clima institucional, para el empirista Jean-Paul Sallenave, tal como hemos señalado anteriormente, una de las tres fuerzas principales del triángulo gerencial es la cultura. La cultura determina la forma cómo funciona una empresa. La cultura se refleja en las estrategias, en las estructuras y en los sistemas implementados a lo largo de los años de funcionamiento empresarial, por lo que son vitales algunas consideraciones al respecto.

La cultura organizacional consiste en el registro histórico de los éxitos y fracasos que obtiene la empresa desde su inicio y durante su desarrollo, a través de los cuales puede tomarse la decisión de omitir o crear algún tipo de comportamiento favorable o desfavorable para el crecimiento mediato o inmediato.

La cultura organizacional se fundamenta en los valores, las creencias y los principios que constituyen las raíces del sistema gerencial de una organización, así como también en el conjunto de procedimientos y conductas gerenciales que sirven de soporte a esos principios básicos.

Si las organizaciones no tuvieran una cultura dominante y sólo estuvieran compuestas por numerosas subculturas, el valor de la cultura organizacional como variable independiente decrecería bastante al no existir una interpretación uniforme de la conducta considerada como aceptable o inaceptable, Según Chiavenato (1992), la cultura de una organización está

referida al modo en que se hacen las cosas, la forma de vida, las creencias, valores y la manera cómo interactúan las personas dentro de una organización.

Para la Toma de Decisiones en centros educativos el empirista Rey, R. (1992) La toma de decisiones es elegir una posibilidad entre varias alternativas posibles. Es una tarea esencial a la que se subordinen todas las demás funciones (planificación, seguimiento, coordinación, control y evaluación), se podrá entender la razón por la cual la gestión de nuestros centros educativos es lenta y difícil.

La toma de decisiones es una de las tareas más importantes que tienen los directivos de un centro educativo la organización, el funcionamiento y la gestión de las instituciones educativas van a depender de la capacidad decisoria y de la calidad de las decisiones tomadas.

Si probáramos a enumerar las decisiones que toma un equipo directivo grande y pequeño, nos quedaríamos asombrados. Y es que las decisiones continuas, día a día, están marcando en gran parte el estilo de una dirección y del centro.

La toma de decisiones resulta ser, así, una tarea difícil, en la que puede constatarse con más claridad la inseguridad y debilidad de los directivos en un centro.

Una reunión la constituye un grupo de personas de parecido perfil profesional unidas en un espacio y tiempo, y con una documentación concreta para su lectura, debate y aprobación, con el fin de coordinar actuaciones posteriores en el Centro.

Las personas responsables de las reuniones deben tener en cuenta, en el momento de convocarla o prepararla, los elementos o variables que intervienen en ella. Su interacción condicionará el objetivo o modalidad de reunión, su tiempo o duración y las personas que deben asistir.

Asimismo la **Institución-Sistema-Organización**, para iniciar el análisis del tema debemos abordar conceptos generales referidos a la escuela, enmarcándola como Institución portadora de una cultura a ser transmitida; Sistema: Integrada por elementos diferenciados e interrelacionados y como Organización persiguiendo metas, valores y objetivos, finalidades y propósitos que orientan su accionar, el autor

Lidia M. Fernández en su obra: "Instituciones Educativas" en la parte introductora coloca: "Una institución es en Principio un objeto cultural que expresa cierta cuota de poder social.

La institución expresa la posibilidad de lo grupal o colectivo para regular el comportamiento individual.

Violar los marcos que establecen las instituciones, desviarse de ellas, contestarlas críticamente, no acarrea solo el riesgo del castigo, sino, el peligro de ser desmembrado del cuerpo grupal y también derivar a una posición irreversible de extranjero".

Lo mismo que para el empirista Gregorio Kamisky en su obra "Dispositivos Institucionales" se acerca al concepto de institución como: "Espacios de condensación de lo subjetivo y lo social", Estos espacios para él, son los Grupos y las Instituciones.

Con una visión dialéctica se acerca a la complejidad del fenómeno explicando que una institución "habla" y se "mueve".

En el mensaje institucional distingue lo hablante y lo hablado. Señala que lo hablado es aquello que podemos conocer o presuponer previamente de una institución. Lo hablante en cambio es lo que nos facilita una comprensión más profunda de la misma. Expresa además que:

"Todas las instituciones, aún las aparentemente más estáticas, se mueven. Este movimiento está dado por el juego permanente de lo instituido y lo instituyente", de igual manera para Kamisky lo instituido es la estructura ya conformada y lo instituyente lo que se va haciendo, gestando, mudando, según esta dialéctica entre ambos polos.

Es interesante destacar una aparente discrepancia en la selección del término para definir la escuela. De simple escuela pasó con una visión más conservadora a "Institución Escolar" y más actualmente, influido por la teoría de sistemas, como "Organización Escolar".

En el sostenimiento teórico de la segunda variable se sostiene que la **Satisfacción de los trabajadores**. La Satisfacción laboral es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, esta actitud se basa en las creencias, valores del trabajador. Se puede ver dos tipos o niveles de análisis a lo que la satisfacción se refiere: Satisfacción general, es indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo. Satisfacción por facetas es el grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones de trabajo, supervisión recibida, compañerismo del trabajo, políticas de la empresa. Según Ching M., Martin J., Nuñez A., (2010. P.33)

La satisfacción en el trabajo es en la actualidad es uno de los temas más relevantes en la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo. Sin embargo, resulta paradójico que, a pesar de la espectacular proliferación de literatura científica sobre la

satisfacción en el trabajo, no pueda hablarse, en cambio, de un progreso paralelo en las investigaciones, por cuanto los avances conseguidos resultan poco gratificantes y significativos.

La satisfacción en el trabajo viene siendo en los últimos años uno de los temas de especial interés en el ámbito de la investigación. Según Ching M., Martin J., Nuñez A., (2010. P.38)

Según el autor Weinert (1985: 297-8) este interés se debe a varias razones, que tienen relación con el desarrollo histórico de las Teorías de la Organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo. Dicho autor propone las siguientes razones: Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo; Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias; Relación posible entre satisfacción y clima organizativo; Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización.

El autor García Viamontes, D.: "Satisfacción Laboral. Una aproximación Teórica" 2010, Concluye que, que en la actualidad la satisfacción laboral se constituye en un elemento esencial para el logro de los objetivos humanos y organizacionales. Por esta razón, es necesario estudiarla de forma consecuente y lograr que los conocimientos generados sean aplicados, de tal manera que no se obvie a la persona que es ese trabajador que se esfuerza y produce.

La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos favorables con los que los empleados perciben su trabajo (Newstrom, 2007).

Otro concepto, nos dicen que el interés por estudiar la satisfacción en el trabajo es porque está ligada al desarrollo de los trabajadores como personas y a su dignidad, en tanto se relaciona con la calidad de vida en general y finalmente, porque un empleado satisfecho presentará más conductas a favor de la organización que uno menos satisfecho (Kalleberg, 1977, citado por Galaz, 2002).

Otro enfoque sostiene que la satisfacción laboral en las organizaciones será mayor en aquellas donde el trabajo se realice en equipo que en aquellas en que se realice en forma individual (Aritzeta, Ayestarán, 2002).

También se dice que la satisfacción laboral está asociada a culturas orientadas al empleado, corporativistas, abiertas, pragmáticas y con un control laxo, se piensa que el bienestar laboral tiene relación con los resultados económicos de la empresa, las condiciones externas para la dirección empresarial y la satisfacción de los clientes (Murillo, Calderón y Torres, 2003), Hay autores que reconocen que los factores que generan satisfacción laboral y motivación, están separados y son distintos de los factores que generan la insatisfacción laboral; la organización requiere estrategias que atiendan ambas situaciones, para la satisfacción lo contrario sería la ausencia de satisfacción, y en el caso de la insatisfacción, lo contrario representa ya no molestias, ya no insatisfacción. Ambas actitudes no se contraponen, los factores que las constituyen son diferentes y están plenamente identificados en la literatura (Herzberg, 1986; Garza, 2000; Guillén, 2000), sin embargo, otros autores piensan que la satisfacción laboral no está estrechamente relacionada con la productividad y la rotación de personal, su estudio es importante porque contribuye a detectar áreas de la organización que requieren atención y porque se considera que los trabajadores satisfechos se encuentran en mejor disposición de adaptarse a los cambios que los no satisfechos (Galaz, 2002).

Se dice que la satisfacción laboral guarda una estrecha relación con determinados aspectos del desempeño y se reconoce una vinculación causa-efecto positiva entre el clima organizacional y las actividades favorables o desfavorables del trabajador (Salinas, Laguna y Mendoza, 1994).

El nivel de satisfacción de las personas con su trabajo en una organización, revierte en la reputación de la misma, tanto a nivel interno como externo y las diferencias entre unidades organizacionales en satisfacción laboral son vistas como síntomas preocupantes de potenciales deficiencias, por lo cual, todo ello convierte a la satisfacción laboral en materia prioritaria de evaluación y mejora en cualquier organización (Anaya y Suárez, 2007). Además, la satisfacción en el trabajo es importante por derecho propio como parte del bienestar social. De igual manera, Marcenaro, Luque y Ruiz (2007) expresan que las medidas de satisfacción en el trabajo, funcionan como un indicador de la calidad del empleo y parecen ser útiles para predecir el futuro comportamiento del mercado de trabajo.

Tenemos la importancia de satisfacción laboral en educación, La comunicación es esencial para el funcionamiento de todas las empresas. Toda institución u organización debe priorizar, dentro de su estructura organizacional, un sistema de comunicaciones e información que dinamice los procesos que a nivel interno conforman la entidad y la proyectan hacia su área de influencia. Las comunicaciones internas en una institución promueven la participación, la

integración y la convivencia en el marco del clima organizacional, en donde cobra sentido el ejercicio de funciones y el reconocimiento de las capacidades individuales y grupales. Por otro lado, la comunicación -en el marco de las relaciones interpersonales- juega un papel importante en la organización, porque, a medida que los trabajadores conocen su empresa y son conscientes de sus capacidades, intercambian experiencias que contribuyen al logro de los objetivos trazados por la organización. Además, como menciona Hellriegel [28], la gente aumenta su propio sentido de bienestar y se vuelve más productiva cuando entabla una comunicación interpersonal eficaz, propiciando un clima laboral agradable. Tal situación permite generar y poner en marcha los cambios que se requieren para responder con eficacia a las exigencias del mundo actual y futuro.

La satisfacción puede provocar sentimientos diversos en los individuos del tipo favorable o desfavorable, mismos que provocan placer o displeasure en sus acciones cotidianas (como lo son las situaciones que se presentan en su trabajo). Los sujetos estudiados presentan un nivel de satisfacción laboral positivo que

Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México | Ana Luisa Ramírez Roja, Juan Pedro Benítez Guadarrama | pp. 33 - 42 Vol. 22 No. 8 Noviembre-Diciembre 2012

Respecto a la variable de satisfacción de los trabajadores, también se han diseñado diversas teorías que intentan explicar la importancia de la satisfacción laboral dentro de las instituciones u organizaciones, entre las teorías relacionadas con la satisfacción se puede mencionar la teoría de los dos factores en la satisfacción en el trabajo.

Mediante la **teoría de los dos factores de la satisfacción en el trabajo**, La teoría de los dos factores fue formulada por Herzberg en el ámbito de la satisfacción en el trabajo. Según esta teoría conocida existen unos factores que determinan la satisfacción laboral y otros factores muy distintos que determinan la insatisfacción laboral. Los factores higiénicos producirán insatisfacción si su nivel es insuficiente, pero no producirán satisfacción si su nivel es suficiente. Por lo contrario, los factores de crecimiento generaran satisfacción cuando su nivel es suficiente, pero no generan insatisfacción cuando su nivel es insuficiente. La satisfacción y la insatisfacción no serían polos opuestos de un mismo continuo, como mantiene la teoría tradicional (según la cual cualquier factor puede producir satisfacción o insatisfacción dependiendo del nivel que alcance y de la importancia que tenga para cada persona), sino que habría un doble continuo, en el que lo contrario de la insatisfacción no

sería la satisfacción, sino la ausencia de insatisfacción, y lo contrario de la satisfacción no sería la insatisfacción, sino la ausencia de satisfacción. (Lavado Carmona, A. 2008, p.3).

Herzberg formuló su teoría basada en una serie de entrevistas a profesionales ingenieros y contadores; en donde les pidió que recordaran incidentes específicos de su experiencia reciente de trabajo que los hubiera hecho sentir particularmente bien o mal respecto a su cargo, que explicaran los efectos que habían tenido en su comportamiento y si éstos habían durado poco o mucho. El autor encontró una serie de factores o condiciones laborales que provocan altos niveles desmotivación y satisfacción en el trabajo. Estos factores, que están directamente relacionados con la naturaleza y el contenido del trabajo, los denominó Factores Motivadores del trabajo: los motivadores intrínsecos y los extrínsecos cómo el Logro; el desempeño exitoso en la tarea; el reconocimiento por el logro; el trabajo mismo; el avance y crecimiento personal, la responsabilidad, los cuales influyen en los empleados a lograr o no lograr satisfacción. No obstante, la ausencia de estos motivadores en el trabajo, no necesariamente causa insatisfacción, debido a que ésta corresponde a la no satisfacción de uno o más de los factores higiénicos, tales como: la política administrativa de la organización, la supervisión, las relaciones interpersonales con los compañeros, jefes y subalternos; las condiciones de trabajo, el salario y la categoría del empleado y la estabilidad en el puesto, influyendo también en los empleados a lograr o no la satisfacción. Herzberg con la expresión higiene muestra que solo se destinan a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente como amenazas potenciales que puedan romper su equilibrio. (Palomo Vadillo, M. 2010, p.175).

Tanto lavado como Vadillo, describen la teoría de los dos factores propuestos por Herzberg, estos factores laborales tienen relación con la satisfacción e insatisfacción de los trabajadores, los factores desarrollados por Herzberg son los factores motivadores que guarda relación en reforzar la satisfacción de los trabajadores y factores higiénicos que se relacionan con aspectos administrativos y de políticas internas de la organización y como estas políticas pueden influir en la satisfacción laboral o por el contrario su insatisfacción.

Así mismo la Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow, Otra teoría relacionada a la satisfacción en los trabajadores es la que se propone en la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow, De acuerdo con Robbins y Decenzo, (2007, p.158). La visión de las necesidades individuales de Maslow se puede decir que existe satisfacción laboral cuando las necesidades del individuo se alcanzan por medio del trabajo y de su entorno. Las necesidades

se pueden estudiar atendiendo a su jerarquía en cinco categorías, que escalonadas de menor a mayor importancia son:

Fisiológicas: necesidades vinculadas con la propia supervivencia.

De seguridad: necesidad de protegerse contra las amenazas y de buscar un cierto grado de estabilidad en la vida y en el trabajo.

Sociales: necesidad de amistad, afecto, aceptación en interacción con otras personas (amigos, compañeros, etc.).

De estima: necesidad de reconocimiento propio (.logro, competencia en el trabajo, confianza ante los demás y autonomía) y externo (prestigio, reputación, estatus y aprecio).

De autorrealización: necesidad de experimentar sentimientos de desarrollo de todo el potencial que posee un individuo, los autores Chiang M., Martin J., Nuñez A., (2010 p. 240) la teoría propuesta por Maslow, tiene indudablemente mérito, por una parte resalta los valores y los orígenes de la motivación injustamente ignorados y por otra parte tiene la ventaja de proponer un modelo claro y universal de la estructura de las necesidades.

Estas cinco necesidades se pueden agrupar en dos bloques citando a Robbins y Decenzo, (2007, p.159), así tenemos: **Necesidades de orden inferior:** son necesidades básicas para la supervivencia (inmediata y futura), y se cubren fácilmente con medios materiales, como salario, normas de seguridad e higiene, prestaciones de la Seguridad Social, etc. Son las fisiológicas y las de seguridad, **Necesidades de orden superior:** son no materiales y nunca pueden satisfacerse por completo. Están integradas por las sociales, las de estima y las de autorrealización. Los empiristas Robbins y Decenzo, hacen una descripción de la teoría de Maslow, esta teoría está relacionada con las necesidades intrínsecas e extrínsecas que tiene un trabajador, estas van desde necesidades fisiológicas, de autorrealización, sociales, etc. el cumplimiento de estas necesidades derivara en la satisfacción de los trabajadores, la carencia o falta de una de ellas sería un agente desmotivado, siendo importante tomar en cuenta que el trabajador no solo requiere de un sueldo para sentirse satisfecho y motivado, sino que hay otras necesidades igual de importantes que le permitan trabajar óptimamente.

La investigación se realizó en consideración a la Realidad Problemática desde la perspectiva que los requerimientos que se aborda es un tema de actualidad y que implica a muchas organizaciones, ya que muchas de estas organizaciones, ya sean estas de naturaleza privada o pública intentan proporcionar un clima laboral favorable a sus trabajadores así garantizar la satisfacción de los mismos, este concepto no es nuevo, se viene aplicando desde los años sesenta entre las principales corporaciones, de las que destacan países como Estados Unidos, Alemania y Japón, esto es visto como una inversión por estas

organizaciones, ya que la satisfacción de los trabajadores influye directamente en la producción y emisión de servicios.

Al respecto M. Chiang Vega, J. Martín, A. Nuñez (2010, p.151). Nos dice, “la satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de trabajo; no sólo en términos de bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad. Así, en el caso de nuestra de Instituciones Públicas, la variable de satisfacción laboral reviste singular importancia desde el ámbito de la calidad de la gestión de los grupos de trabajo que ellos forman al interior de su institución.”

Según Schneider (1985), en las razones que pueden explicar la gran atención dedicada a la satisfacción laboral hay que considerar las siguientes:

La satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo, el cambio de puesto y de organización.

En el contexto regional el concepto de clima organizacional como impulso para la satisfacción de los trabajadores ha ido tomando fuerza con la llegada de las grandes empresas internacionales, ya que estas llegaban con políticas propias respecto al trato a los trabajadores, siendo esto un paradigma o modelo a seguir por las organizaciones locales. Creemos que aún hay una brecha importante por cubrir entre las organizaciones privadas y públicas, ya que en el ámbito estatal aún no hay un consenso sobre cómo tratar o proporcionar lineamientos, normas, directivas que fortalezcan el clima organizacional.

En el plano nacional, creemos que se refleja lo descrito en el párrafo anterior respecto a la implementación de acciones que proporcionen un clima organizacional favorable, de lo cual podemos derivar que este concepto recién se va acuñando como estrategia para mejorar la satisfacción de los trabajadores, si bien es cierto esto se da en algunas de las empresas formales, básicamente las grandes corporaciones, quedando aún un gran porcentaje de organizaciones pequeñas y otras informales que no toman en cuenta el clima organizacional como un factor de crecimiento. Creemos que para homogenizar este concepto aún falta mucho por hacer, ya que se cree equivocadamente que invertir en proporcionar un clima organizacional adecuado en las empresas u organizaciones es un gasto en vano siendo ello un error, ya que está comprobado que al invertir en el capital humano este revertirá en el tiempo mejoras integrales en las organizaciones.

Así mismo mediante este estudio pretendemos acercarnos a la problemática de la Gestión del Talento Humano en la I.E. COPRODELI San Martín, especialmente enfocado al fenómeno del clima organizacional y como la satisfacción laboral puede ser el vínculo u obstáculo para un buen desempeño de una organización y este influye en el comportamiento de quienes lo integran, por lo tanto su conocimiento proporciona la retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo, introducir cambios planificados, tanto en las conductas de los miembros y su satisfacción como en la estructura organizacional.

Es oportuno señalar que todas las organizaciones educativas poseen un conjunto de recursos y técnicas, que los colaboradores utilizan y ejecutan, a fin de darle viabilidad a las acciones que en ellas se generan, por lo tanto la gerencia educativa es considerada como un conjunto de roles y funciones académicas administrativas, cumplidas por el director de la I.E. con la finalidad de satisfacer necesidades y por ende obtener los propósitos planificados.

1.1. Problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y satisfacción de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?

Problemas Específicos:

¿Cómo se relacionan los cambios tecnológicos con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?

¿Cómo se relacionan los recursos humanos con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?

¿Cuál es la relación de la comunicación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?

¿Cómo se relaciona la motivación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?

¿Cuál es la relación de la toma de decisiones y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?

1.2. Hipótesis

General

El clima organizacional se relaciona favorablemente con la satisfacción de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, Callao 2013.

Específicos

Los cambios tecnológicos se relacionan positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?

Los recursos humanos se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?

La comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?

La motivación se relaciona afectivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?

La toma de decisiones y la satisfacción laboral se relacionan favorablemente en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?

1.3. Objetivos.

General

Reconocer la relación que existe entre clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la I.E. COPRODELI San Martín Callao 2013.

Específicos

Determinar la relación de los cambios tecnológicos con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?

Determinar la relación de los recursos humanos con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?

Determinar la relación de la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?

Determinar la relación de la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?

Determinar la relación de la toma de decisiones con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?

II. MARCO METODOLOGICO

Con la finalidad de propiciar y consolidar el perfil científico del presente trabajo de investigación, se estima necesario establecer dentro de un aspecto muy genérico la aproximación conceptual de lo que debe entenderse como Variable.

En este sentido podemos señalar que Variable es un concepto que asume diferente valor, por cuanto se refieren a propiedades, atributos, características, magnitudes, funcionalidades que podrán estar presentes o ausentes en cada uno de los casos que forman parte del universo de estudio.

2.1. Variable

Según Hernández Sampieri , Zapata y Mendoza (2013) definen que “Una variable es una propiedad o característica de fenómenos, entidades físicas, hechos personas u otros seres vivos que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p. 86).

Para Zavala (2007), Las variables adquieren valor para la investigación científica cuando pueden ser relacionadas con otras (formar parte de una hipótesis o una teoría). En este caso se les suele denominar “constructos o construcciones Hipotéticas”, su clasificación con relación a la causa-efecto es Independiente e Independiente

En el análisis del texto anterior reconocemos las variables que interactúan en la presente investigación

Variable independiente: Es la consistencia en propiedad y características del objeto de estudio que se generan sin la intervención ni condicionamiento de otros elementos, es decir tiene existencia propia, por lo tanto, cumplen el papel de causa de la variable dependiente, por eso, siempre es considerada como antecedente de ésta.

Variable Dependiente.- es determinada, condicionada y originada por la independiente; es la variable que se predice, por lo tanto, es el efecto que se produce de manera simultánea de acuerdo a los cambios o modificaciones de la variable independiente

Variable independiente: Clima organizacional

Variable Dependiente : Satisfacción de los trabajadores

2.2 Operacionalización de variables

Según Hernandez, S. (2010) expone que la Operacionalización de variables es que es el proceso de llevar una variable del nivel abstracto a un plano concreto. Asimismo el indicado autor manifiesta que la Operacionalización de variables tiene su importancia en la posibilidad que un investigador poco experimentado pueda tener la seguridad de no perderse o cometer errores que son frecuentes en un proceso investigativo, cuando no existe relación entre la variable y la forma en que se decidió medirla, perdiendo así la validez (grado en que la medición empírica representa la medición conceptual). (pág. 195)

Identificación de variables

Primera Variable

Clima organizacional

Definición conceptual

Según Chiang M., Martin J., Núñez A. (2010, p.66) Son las percepciones compartidas por los trabajadores respecto al trabajo, al ambiente físico en que se desarrollan las actividades laborales, las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

Definición Operacional: En la en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013 el clima organizacional y como la satisfacción laboral puede ser el vínculo u obstáculo para un buen desempeño de una organización y este influye en el comportamiento de quienes lo integran, por lo tanto su conocimiento proporciona la retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo, introducir cambios planificados, tanto en las conductas de los miembros y su satisfacción como en la estructura organizacional.

Indicadores

- Unidades tecnológicas móviles
- Medios tácitos (internet)
- Manejo de software
- Identificación
- Estímulos
- Promociones laborales
- Honesta
- Comprensión
- Libertad
- Información
- Relaciones Interpersonales
- Méritos
- Buen trato
- Autonomía
- Convicción

Segunda Variable

Identificación de la variable

Satisfacción de los trabajadores

Definición Conceptual

según Chiang M., Martin J., Núñez A. (2010, p.66) Son las percepciones compartidas por los trabajadores respecto al trabajo, al ambiente físico en que se desarrollan las actividades laborales, las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

Dimensiones

Relación con sus superiores

Relación con los compañeros

Características del puesto de trabajo

Definición operacional

Según de Hernández, R. Fernández C. y Baptista, P.(2010), señalan que constituye el conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para recibir la impresiones sensoriales, las cuales indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado. (Pág. 111).

Dimensiones de Satisfacción Laboral.

Relación con sus superiores: Está referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas Según Chiang M., Martin J., Nuñez A., (2010, p. 205)

Relación con los compañeros: que incluye la competencia de estos, su apoyo, comunicación, amistad. Según Chiang M., Martin J., Nuñez A. (2010, P. 206)

Características del puesto de trabajo: aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización. Según Chiang M., Martin J., Nuñez A. (2010, p. 195)

La teoría de los dos factores fue formulada por Herzberg en el ámbito de la satisfacción en el trabajo. Según esta teoría conocida existen unos factores que determinan la satisfacción laboral y otros factores muy distintos que determinan la insatisfacción laboral. Los factores higiénicos producirán insatisfacción si su nivel es insuficiente, pero no producirán satisfacción si su nivel es suficiente. Por lo contrario, los factores de crecimiento generaran satisfacción cuando su nivel es suficiente, pero no generan insatisfacción cuando su nivel es insuficiente. La satisfacción y la insatisfacción no serían polos opuestos de un mismo continuo, como mantiene la teoría tradicional (Lavado Carmona, A. 2008, p.3).

Indicadores

- Aporte de ideas
- Confianza
- Ética
- Flexibilidad
- Comprensión
- Ambiente agradable
- Trabajo en equipo
- Adecuada información
- Tolerante a la presión
- Integración
- Confianza
- Conocimientos y habilidades
- Capacidad de aprendizaje
- Responsabilidad.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Identificación de variable Independiente	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
CLIMA ORGANIZACIONAL	<p>El clima Organizacional se refiere a la descripción del conjunto de características que percibe el individuo de su organización.</p> <p>Chiang M., Martin J., Núñez A. (2010, p. 118)</p>	<p>El estudio del clima organizacional, se medirá a través de los indicadores de cada una de las dimensiones, en la que se empleara un cuestionario para el recojo de información, con relación a la satisfacción laboral de los trabajadores de la I.E. "COPRODELI San Martín"</p>	Apertura de Cambios Tecnológicos	Unidades tecnológicas móviles
				Medios tácticos (internet)
				Manejo de software
			Recursos Humanos	Identificación
				Estímulos
			Comunicación.	Promociones laborales
				Honesta
				Comprensión
				Libertad de expresión
			Motivación	Información
				Relaciones interpersonales
				Méritos
			Toma de decisiones	Buen trato
Autonomía				
	Convicción			
Identificación de variable dependiente	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES	<p>La satisfacción laboral surge en gran medida de la valoración que las personas realizan del conjunto de características que describen los estímulos que configuran su contexto de trabajo. Chiang M., Martin J., Núñez A. (2010, p. 118)</p>	<p>La satisfacción de los trabajadores se medirá a través de los indicadores de cada una de las dimensiones de la variable, en la que se empleara un cuestionario tipo Licker para el recojo de información, para relacionarse con el clima organizacional.</p>	Relación con sus superiores	Aporte de ideas
				Confianza
				Ética
				Flexibilidad
			Relación con los compañeros	Comprensión
				Ambiente agradable
				Trabajo en equipo
				Adecuada Información
				Tolerante a la presión
			Características del puesto de trabajo	Integración
				Confianza
				Conocimientos y habilidades
				capacidad de aprendizaje
	Responsabilidad			

Tabla 1: Definición operacional de la variable independiente

Fuente: Elaboración propia

2.3. Metodología

La metodología corresponde a una investigación Observacional. Para Hernández Sampieri, Collado, Baptista (2008, p.314) "La investigación observacional es la que se limita a observar un fenómeno y no manipula ninguna de las variables, las investigaciones observacionales a su vez son de diseño no experimental.

El método es una necesidad, en la investigación pues genera los pasos y nos direcciona a la investigación y es ese sentido que lo define. En el desarrollo de la investigación que presento se hizo uso de los métodos

a) Método observacional, Feldman, (2012) señala que en la investigación observacional (o naturalista), el investigador simplemente se limita a ver cierto comportamiento que ocurre, en forma natural y no modifica la situación. La investigación que se presenta se tuvo que observar con detenimiento

b) Método documental, Feldman, (2012) sostiene que el método documental en la cual se examinan datos existentes, como documentos, expedientes, entre otros.

c) Método científico, Feldman, (2012) menciona que se funda en las técnicas experimentales las operaciones lógicas y la imaginación racional, se desarrolla por aproximaciones sucesivas, se comprueba en la práctica y se afina con la conjugación de la reflexión comprensiva y el contacto con la realidad objetiva. Es importante en todo el proceso sistemático organizado o dirigido que tiene como objetivo fundamental la búsqueda de procedimientos válidos y confiables sobre hechos y fenómenos del hombre y del universo.

d) Método hipotético deductivo, Feldman, (2012) señala el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. El método hipotético - deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deductivo comparándolos con la experiencia, es un pronóstico de la hipótesis.

e) Método Estadístico, se utilizó para poder realizar operaciones estadísticas y además da una explicación de los procedimientos que se tienen que llevar a cabo para la tabulación de los resultados

2.4. Tipo de Estudio

La investigación es de tipo descriptivo correlacional, y está interesada en la determinación del grado de relación entre clima organizacional y satisfacción de los trabajadores de la I.E. COPRODELI San Martín ubicada en el distrito de Ventanilla.

Para Hernández Sampieri, Collado, Baptista (2008, p.116) “La investigación descriptiva es la forma más elemental de investigación a la que puede recurrir un investigador. Algunos estudiosos no lo consideran propiamente como un tipo de investigación científica, en este nivel el investigador busca y recoge información contemporánea con respecto a una situación previamente determinada.

2.5. Diseño de investigación

El diseño de investigación corresponde al no Experimental Transversal, ya que solo será descriptiva y no manipulara ninguna de las variables.

Para Hernández Sampieri, Collado, Baptista (2008, p.314)” La investigación no Experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes, se basa en variables que ya ocurrieron o se dieron en la realidad sin la intervención directa del investigador.

Para Hernández Sampieri, Collado, Baptista (2008, p.221)” Los diseños de investigación Transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

2.6 Población, muestra y muestreo

Población.

Según Hernández, R. Fernández C. y Baptista, P.(2010) La población de un estudio se define como “el universo de la investigación sobre el cual se pretende generalizar resultados”. En su criterio se percibe que una población está conformada por características o estratos que permiten distinguir los sujetos unos e otros. (p.44)

La población está conformada por los 30 trabajadores que pertenecen a la Institución Educativa COPRODELI San Martín.

Muestra.

“Subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de esta”. (Hernández, S. 2010 p. 173)

Ramírez, A. (2003) Consiste en un grupo reducido de elementos de dicha población, al cual se le evalúan características particulares, con el propósito de inferir tales características a toda la población. En estos casos hablamos de muestras representativas y los elementos que la componen son tomados al azar – muestreo aleatorio simple, estratificado aleatorio, sistemático con inicio aleatorio u otros. En el muestreo aleatorio, todos los elementos tienen las mismas probabilidades de ser incluidos en la muestra.

Lo conforman los trabajadores que pertenecen a la institución educativa COPRODELI San Martín, sede de Pachacútec distrito de Ventanilla - 2013, el cual lo integran 30 trabajadores.

Muestreo

Tamayo, M (2009) El muestreo es por lo tanto una herramienta de la investigación científica, cuya función básica es determinar que parte de una población debe examinarse, con la finalidad de hacer inferencias sobre dicha población.

Muestreo probabilísticos

Según el autor Tamayo, M (2009) Nos dice que muestreo probabilístico son aquellos que se basan en el principio de equiprobabilidad. Es decir, aquellos en los que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra y, consiguientemente, todas las posibles muestras de tamaño tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas.

Nos indica que hemos empleado el muestreo probabilístico ya que la misma cantidad de la muestra ha sido considerada para mi muestreo

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas a utilizadas en esta investigación son:

- Técnica de observación.
- Técnica de análisis bibliográfico.
- Técnica de la encuesta con su instrumento cuestionario el cual contendrá 30 preguntas cerradas con alternativas, bajo el formato de Likert.

Técnica de recolección de datos

Descripción de técnica de recolección de datos La técnica que se utilizó, fue la encuesta, el mismo que se elabora haciendo uso de un cuestionario y respuestas cerradas que hace uso del método sumaria o escala psicométrica la escala de Liket para obtener la información de la variable.

Para poder realizar la presente investigación, el tipo de información que se recabo fue un trabajo de campo, este con el fin de que la información realmente sea útil para el análisis del problema, abarcando todas sus dimensiones, identificando en los capítulos anteriores donde se puede observar el objetivo específico del problema, así como la determinación de las variables que podrían dar respuesta a este.

Con el propósito de resolver la pregunta de investigación se siguió el procedimiento mediante las encuestas con el fin de obtener respuestas que ayudar a medir las variables de estudio y el que permitió la recolección de la información necesaria sobre el objeto, a este se le llama técnica de recopilación de información técnica de obtención de datos.

Análisis documental

El análisis documental permitirá tener un respaldo solido demostrativo, recurriendo a las fuentes que serán medidos por su validez, entre los que se ha escogido en la realidad y lo que plantea en la teoría.

El análisis documentario como instrumento más utilizado son los cuadros y tablas, que también son tratados mediante el procesador estadístico utilizado como el SPSS

Instrumento

Cuestionario: Dirigidos a una muestra censal de la totalidad de la población, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos, la presente investigación tiene como objetivo obtener información de la muestra representativa de la población total, para obtener respuestas para realizar su análisis estadístico.

El Instrumento utilizado es la encuesta: la misma que consistió en un conjunto de 30 preguntas distribuidas en seis dimensiones y dirigidas a una muestra representativa de la población, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos, la presente investigación tiene como objetivo obtener información para identificar el nivel de gestión administrativa y su relación con el otorgamiento de los beneficios sociales de los servidores del Ministerio del Interior, para calificarlo se consideró las claves: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

2.8. Método de análisis de datos.

El análisis y procesamiento de los datos se realizó con el software estadístico Statistical Package for social Science (SPSS 18). Ello sirvió para hallar, las frecuencias, varianzas, gráficos y cuadros porcentuales derivados de las encuestas, así mismo se hará una comparación de los datos obtenidos con otras investigaciones que fueron consignadas en los antecedentes.

Confiabilidad

Según el autor Menéndez, A. (2009) La confiabilidad se refiere a la consistencia de los resultados. En el análisis de la confiabilidad se busca que los resultados de un cuestionario concuerden con los resultados del mismo cuestionario en otra ocasión. Si esto ocurre se puede decir que hay un alto grado de confiabilidad. También se habla de confiabilidad cuando dos o más evaluadores evalúan al mismo estudiante sobre el mismo material y se obtienen puntuaciones semejantes.

Interpretación: Se puede concluir que el % total del instrumento validado por los jueces de expertos corresponde a un 71% de aceptación, lo que nos indica que se puede proceder a la aplicación

Validación

Según el autor Menéndez, A. (2009) Los estudios de validación demuestran que un método es utilizable para un analítico en una matriz determinada, usando la instrumentación especificada y que el método puede ser transferido de uno a otro laboratorio adecuadamente equipado en instrumentación y personal. La validación de un método se realiza después de un desarrollo y optimización.

En la investigación se tuvo una validación de temáticos para dar sostenibilidad a la tesis realizada.

2.9. Aspectos éticos.

Todas las fuentes y bibliografía consignadas en esta investigación fueron debidamente referenciadas, así mismo que los datos obtenidos serán descritos fielmente en la parte de los resultados.

III. RESULTADOS

Análisis de la fiabilidad del instrumento.

Se utilizó el Alfa de Cronbach, instrumento que mide las dos variables para determinar la fiabilidad de recolección de datos.

Se aplica la prueba estadística Alfa de Cronbach del programa SPSS, para las variables en la presente tesis; la confiabilidad se define por el grado en que un test es consistente para medir la variable en estudio.

La fórmula de Alfa de Cronbach:

K:	El número de ítems
$\sum S_i^2$:	Sumatoria de Varianzas de los ítems
S_T^2 :	Varianza de la suma de los ítems
α:	Coefficiente de Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Análisis descriptivo

TABLA 01

1.- Las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la institución educativa, mejorara si existiera una buena satisfacción laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	11	36.7	36.7	36.7
	CASI SIEMPRE	18	60.0	60.0	96.7
	ALGUNAS VECES	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

De los encuestados un 60% responde que casi siempre las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la institución educativa mejorarán si existiera una buena satisfacción laboral, mientras que un 36,7% responde siempre y un 3,3% manifiesta algunas veces.

Esto nos muestra las relaciones interpersonales en la institución educativa, lo cual es favorable para la satisfacción de los colaboradores de la institución educativa.

TABLA 06

6.- Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Institución educativa COPRODELI San Martín.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	16	53.3	53.3	53.3
	CASI SIEMPRE	7	23.3	23.3	76.7
	ALGUNAS VECES	7	23.3	23.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

En este grafico podemos observar que un 53,3% de los colaboradores afirman que siempre existe relación entre el clima laboral y la satisfacción, lo cual es favorable para el logro de los objetivos, mientras que un 23,3% casi siempre, y siguiendo con un mismo porcentaje piensan que solo se da algunas veces.

TABLA 24

24.- Infiuye el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la institución educativa COPRODELI San Martín

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	10	33.3	33.3	33.3
	CASI SIEMPRE	12	40.0	40.0	73.3
	ALGUNAS VECES	7	23.3	23.3	96.7
	NUCA	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Un 40% de los colaboradores manifiestan que casi siempre el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la institución educativa. Seguido de un 33,3% manifiestan que siempre, un 23,3% algunas veces, y por ultimo un 3,3% dice que nunca.

De estos resultados se puede apreciar que el clima organizacional si influye en el desempeño laboral de los trabajadores para el logro de sus objetivos.

TABLA 30

30.- Existe un programa de satisfacción Laboral que permita al personal desarrollarse en un clima organizacional positivo dentro de la institución educativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	10	33.3	33.3	33.3
	CASI SIEMPRE	15	50.0	50.0	83.3
	ALGUNAS VECES	4	13.3	13.3	96.7
	NUCA	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Un 50% de los e un programa de satisfacción laboral permite al personal desarrollarse en un buen clima organizacional, mientras que un 33,3% manifiesta que siempre, otro 13,3% indica que algunas veces y por ultimo un 3,3% dice que nunca.

En esta tabla podemos observar un porcentaje considerable que afirma un programa de satisfacción laboral ayudará al personal a desarrollarse en un clima organizacional positivo para el logro de los objetivos de la institución educativa.

Análisis correlacional - Contrastación de Hipótesis.

Hipótesis general

El clima organizacional se relaciona favorablemente con la satisfacción de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013.

H₀= Hipótesis nula

Ho: El clima organizacional no se relaciona favorablemente con la satisfacción de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013.

H₁= Hipótesis alterna

Existe una relación directa en el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013.

$P < \alpha$ Se rechaza hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna

$P > \alpha$ Se acepta hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

$$\alpha=0.05$$

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,349 ^a	6	,002
Razón de verosimilitudes	24,700	6	,000
Asociación lineal por lineal	15,609	1	,000
N de casos válidos	30		

a. 11 casillas (91,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,20.

Fuente: *Elaboración propia*

Esta tabla permite apreciar la relación significativa bilateral de 0.02, el valor de Chi² es menor que 0.05, con un nivel de confianza del 95%, existiendo suficiente evidencia estadística para rechazar la H₀ y aceptar la H₁ con esta prueba se afirma que si existe una relación significativa entre ambas variables, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna H₁.

Hipótesis específica 1 - Dimensión Cambios Tecnológicos.

Los cambios tecnológicos se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?

H₀= Hipótesis nula

Los cambios tecnológicos no se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?

H₁= Hipótesis alterna

Los cambios tecnológicos se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?

$P < \alpha$ Se rechaza hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna

$P > \alpha$ Se acepta hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

$\alpha=0.05$.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,518 ^a	9	,001
Razón de verosimilitudes	22,804	9	,007
Asociación lineal por lineal	13,469	1	,000
N de casos válidos	30		

a. 16 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,07.

Fuente: *Elaboración propia*

Esta tabla permite apreciar la relación significativa bilateral de 0.001, el valor de Chi² es menor que 0.05, es decir existe una relación directa entre la variable dependiente "Satisfacción" con la dimensión de los "cambios tecnológicos" de la variable independiente "Clima organizacional".

Concluyendo que efectivamente los cambios tecnológicos se relacionan significativamente con la satisfacción de los trabajadores de la I.E. por lo que se acepta la hipótesis alterna H1.

Hipótesis específicas 2- Dimensión Recursos Humanos

Los recursos humanos se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?

H_0 = Hipótesis nula

Los recursos humanos no se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?

H_{1a} Hipótesis alterna

Los recursos humanos se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?

$P < \alpha$ Se rechaza hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna

$P > \alpha$ Se acepta hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

$$\alpha=0.05$$

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,518 ^a	9	,001
Razón de verosimilitudes	22,804	9	,007
Asociación lineal por lineal	13,469	1	,000
N de casos válidos	30		

a. 16 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,07.

Fuente: *Elaboración propia*

Esta tabla permite apreciar la relación significativa bilateral de 0.001, el valor de Chi^2 es menor que 0.05, es decir existe una relación directa entre variable dependiente "Satisfacción" con la dimensión de los "recursos humanos" de la variable independiente "Clima organizacional" por lo que se acepta la hipótesis alterna H_1 .

Hipótesis específica 3 - Dimensión Comunicación

La comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?

H₀= Hipótesis nula

La comunicación no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?

H₁= Hipótesis alterna

La comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?

$P < \alpha$ Se rechaza hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna

$P > \alpha$ Se acepta hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

$\alpha=0.05$.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,518 ^a	9	,001
Razón de verosimilitudes	22,804	9	,007
Asociación lineal por lineal	13,469	1	,000
N de casos válidos	30		

b. 16 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,07.

Fuente: *Elaboración propia*

Esta tabla permite apreciar la relación significativa bilateral de 0.001, el valor de Chi² es menor que 0.05, es decir existe una relación directa entre la variable dependiente "Satisfacción" con la dimensión "Comunicación" de la variable independiente "Clima organizacional" por lo que se acepta la hipótesis alterna H₁

Hipótesis específicas 4- Dimensión Motivación.

La motivación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?

H₀= Hipótesis nula

La motivación no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?

H₁= Hipótesis alterna

La motivación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?

P < α Se rechaza hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna

P > α Se acepta hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

α=0.05

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,170 ^a	9	,000
Razón de verosimilitudes	24,462	9	,004
Asociación lineal por lineal	6,811	1	,009
N de casos válidos	30		

a. 16 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,20.

Fuente: *Elaboración propia*

Esta tabla permite apreciar la relación significativa bilateral de 0.00, el valor de Chi² es menor que 0.05, es decir existe una relación directa entre la variable dependiente "Satisfacción" con la dimensión "Motivación" variable independiente "Clima organizacional" por lo que se acepta la hipótesis alterna H₁.

Concluyendo que efectivamente la motivación y la satisfacción de los trabajadores se relacionan significativamente

Hipótesis específicas 5 - Dimensión toma de Decisiones.

La toma de decisiones y la satisfacción laboral se relacionan significativamente en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?

H₀= Hipótesis nula

La toma de decisiones y la satisfacción laboral no se relacionan significativamente en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013

H₁= Hipótesis alterna

La toma de decisiones y la satisfacción laboral se relacionan significativamente en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?

$P < \alpha$ Se rechaza hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna

$P > \alpha$ Se acepta hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

$$\alpha=0.05$$

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	40,234 ^a	9	,000
Razón de verosimilitudes	19,096	9	,024
Asociación lineal por lineal	11,272	1	,001
N de casos válidos	30		

a. 14 casillas (87,5%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,03.

Fuente: Elaboración propia

Esta tabla permite apreciar la relación significativa bilateral de 0.000, el valor de Chi² es menor que 0.05, es decir existe una relación directa entre la variable dependiente "Satisfacción" con la dimensión "Toma de Decisiones" de la independiente "Clima organizacional" por lo que se acepta la hipótesis alterna H₁

IV. DISCUSIÓN

El presente estudio titulado *Clima Organizacional y Satisfacción de los Trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI SAN MARTIN, Callao 2013* tiene como objetivo general: Reconocer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la I.E. CORPODELI San Martín Callao 2013.

En esta sección se mostrará la discusión que consiste en comparar los resultados más relevantes con los objetivos y conclusiones descritos en los antecedentes de las investigaciones. A saber, las investigaciones presentadas fueron: De Alfaro, R. (2012), Pelaes, L. (2010), Hinojosa, Uria, C. (2011) y Márquez, R. (2009)

Respecto a la satisfacción laboral, la investigación publicado por **Alfaro, R. (2012)** titulado *Satisfacción Laboral y su relación con algunas Variables ocupacionales en tres Municipalidades*, Tesis para obtener el Grado de magister en administración estratégica de empresas, en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Llegando a la siguiente conclusión: Los niveles de satisfacción laboral por los trabajadores de las tres municipalidades se pueden considerar que hay posibilidad de mejoría, porque no existen diferencias significativas en el reporte del nivel de satisfacción laboral por medio de los trabajadores de cada una de las tres municipalidades.

Según sus antecedentes Alfaro el 100% de los encuestados opinan que existen posibilidades de mejoría debido a que no hay diferencias en el reporte del nivel de satisfacción laboral por medio de los trabajadores de las municipalidades. En la pregunta N° 1 de la encuesta, el 97% de los trabajadores de la institución educativa CORPODELI San Martín, manifestaron que siempre las relaciones interpersonales de los trabajadores mejorarían con la existencia de un buen nivel de satisfacción laboral, para el buen desempeño laboral en la institución educativa CORPODELI San Martín.

Hinojosa C. (2010) en su investigación titulada *Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses*, Presentada en el Programa de Doctorado en Gestión y Políticas Educativas de la Universidad de Playa Ancha, investigación, llegando a la siguiente conclusión: que efectivamente existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Esta relación aparece presente en los ítems interrelacionados entre estas dimensiones, es decir, la satisfacción laboral de los profesores está presente positivamente siempre y cuando el clima organizacional tenga una construcción también positiva o adecuada. Así mismo incidir en que, es el clima el que

influencia a la satisfacción, ya que esta es consecuencia de una situación, de una percepción, si bien, es cierto que la propia satisfacción puede retroalimentar el propio clima organizacional, según sus antecedentes Hinojosa el 90% de los encuestados opinan que efectivamente existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. En la pregunta N° 6 de la encuesta el 76.6% de los encuestados de los trabajadores de la institución educativa CORPODELI San Martín, manifestaron que siempre es positivo la relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la institución es decir, la satisfacción laboral de los profesores está presente positivamente siempre y cuando el clima organizacional tenga una construcción también positiva o adecuada para el buen funcionamiento y adecuado desarrollo de las actividades laborales en la institución educativa CORPODELI San Martín.

Uria C, (2011) en su investigación El Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas CIA. LTDA. De la ciudad de Ambato. Trabajo de Graduación previo a la obtención del título de Ingeniera de Empresas, de la Universidad Técnica de Ambato – Facultad de Ciencias Administrativas, Investigación que tuvo como principal objetivo: Determinar la incidencia del Clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía Ltda., analizando alternativas de mejora del clima organizacional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía Ltda.). Llegando a la siguiente conclusión: Existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en Andelas Cía Ltda., y el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario. Según sus antecedentes Uria el 95% de los encuestados opinan que existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores viéndose afectado por la aplicación del liderazgo autocrático, impidiendo la aportación de nuevas ideas e innovación en su trabajo. En la pregunta N° 24 de la encuesta el 73.3% de los encuestados en la institución educativa CORPODELI San Martín, manifestaron que siempre existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores por que se ven afectados y desmotivación por la falta de reconocimientos a su labor por parte de los directivos, cuando no se fomenta el trabajo en equipo ocasiona una falta de compañerismo y participación en las actividades laborales, lo que incide finalmente en la falta de compromiso organizacional y es necesario analizar y proponer alternativas para que

permitan mejorar el clima organizacional que coadyuven al incremento y el valor agregado a su desempeño laboral de los trabajadores de la institución educativa.

Márquez, R. (2009). En su investigación Proceso de medición del grado de satisfacción laboral y el clima organizacional de SC Consultores. Presentada en la Universidad Católica Andrés Bello para optar el Grado de Especialista en Desarrollo Organizacional, esta tesis tuvo como principal objetivo: El objetivo primordial será justipreciar cuales son las variables que están influyendo para agudizar esta condición. Por esta razón, surge el planteamiento de si ¿SC Consultores está cumpliendo con un programa de satisfacción laboral que permita retener al personal y garantice la calidad de servicio a sus clientes?. Llegando a la siguiente conclusión: El presente estudio tuvo como finalidad medir el grado de satisfacción y el clima laboral de la empresa SC Consultores, lo cual permitió elaborar un diagnóstico actual sobre el estado de la empresa, tomando en cuenta para ello las dimensiones sentimientos del empleado respecto a su actual puesto de trabajo, satisfacción laboral, relaciones, comunicaciones, liderazgo y expectativas del empleado con respecto a su actual puesto de trabajo, Según sus antecedentes Márquez, el 99% de los encuestados opinan que para medir el grado de satisfacción y el clima laboral de la empresa SC Consultores, es elaborar un diagnóstico actual sobre el estado de la empresa, tomando en cuenta para ello las dimensiones sentimientos del empleado respecto a su actual puesto de trabajo, satisfacción laboral, relaciones, comunicaciones, liderazgo y expectativas del empleado. En la pregunta N° 30 de la encuesta el 83.3 % los servidores de la Institución Educativa manifestaron que siempre es importante conocer la manera en que los empleados perciben la organización, con la finalidad de detectar las posibles áreas de oportunidades y mejora en el desarrollo organizacional, y que no existe un programa de satisfacción laboral que fomente el trabajo en equipo por falta de compañerismo y falta de compromiso organizacional, dejando entrever que es necesario analizar y proponer alternativas para que permitan mejorar el clima organizacional

V. CONCLUSIONES

A través del análisis de la información obtenida mediante el cuestionario aplicado se puede plantear las conclusiones tanto para el objetivo general y los objetivos específicos como:

Se ha llegado a la conclusión que al reconocer la relación entre el clima organizacional con la satisfacción de los trabajadores en la institución educativa COPRODELI san Martín – Callao, es importante porque en las instituciones educativas especialmente en las públicas, existen problemas desde muchos años atrás que ocasionan la existencia de climas institucionales difíciles, inadecuados, que dificultan el trabajo educativo e impiden la motivación, la involucración y el compromiso de los integrantes de la comunidad educativa con su institución, y esto está ligada al desarrollo de los trabajadores como personas y su dignidad, en tanto se relaciona con la calidad de vida en general, porque un empleado satisfecho presentará más conductas a favor de la organización y por ende esto lleva a mejorar positivamente en el marco de las relaciones interpersonales en la institución educativa COPRODELI.

Se ha determinado que existe una relación de los cambios tecnológicos con la satisfacción laboral de los trabajadores en la institución educativa COPRODELI, basándose en la adquisición de nuevos equipos que puedan facilitar o mejorar el trabajo a sus colaboradores, debido a que las que actualmente cuenta la institución educativa COPRODELI, se encuentran obsoletas, así como también se debe contar con un sistema computarizado acorde a la tecnología y las exigencias de desarrollo institucional, e incorporar un plan de capacitación y especialización profesional, dando inicio a un nivel de investigación, suscribiendo convenios de cooperación a nivel internacional educativa, a fin de modernizar el programa educativa que es tan esencial para el desarrollo educativo a nivel nacional.

De igual manera los colaboradores de la institución, trabajarán en equipos y se encuentran en mejor disposición de adaptación a los cambios tecnológicos a fin de obtener un mejor logro y cumplir con las metas propuestas en las normas vigentes institucionales, llegando a encontrar una satisfacción laboral e institucional.

Se ha determinado la relación de los recursos humanos con la satisfacción de los trabajadores en la institución educativa COPRODELI, es importante la atención que se les brinde a los colaboradores, mediante programas de estímulos y promociones laborales a fin de que se sientan identificados con la institución encontrando la relación directa con la satisfacción de los trabajadores con la comunicación sincera y honesta y dando oportunidad

y libertad de expresión, así como también la información de parte de la dirección de recursos humanos debe ser clara y transparente a nivel institucional. La gran mayoría de los colaboradores perciben que no son reconocidos, motivados por sus superiores, por lo que estas actitudes influyen negativamente en su desempeño laboral para el logro de sus objetivos.

Se ha determinado la relación de la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores en la institución educativa COPRODELI, es esencial la comunicación para el buen funcionamiento de la institución educativa, priorizando dentro de la estructura organizacional un sistema de comunicaciones e información que dinamice los procesos a nivel interno promoviendo la participación, la integración y la convivencia institucional propiciando un clima laboral agradable, generando poner en marcha los cambios que se requieren para responder con eficacia a las exigencias propias de la institución, teniendo en cuenta la honestidad, la comprensión y la libertad de expresión. Y tiene relación con la satisfacción por que puede provocar sentimientos diversos en los individuos como factores motivadores, logrando un buen desempeño en el trabajo, logrando el avance y crecimiento personal.

Se ha determinado la relación de la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución educativa COPRODELI, son los factores laborales que provocan los niveles de motivación y satisfacción en el trabajo, los motivadores intrínsecos y los extrínsecos como el logro el desempeño exitoso en la tarea, el reconocimiento por el logro, el trabajo mismo, el avance y crecimiento personal, la responsabilidad, los cuales influyen a los colaboradores a lograr o no la satisfacción laboral, siendo importantes las necesidades fisiológicas, de seguridad, social, de estima y de autorrealización, resaltando los valores y los orígenes de la motivación, a fin de seguir brindando un servicio de calidad, mediante el trabajo en equipo.

Se ha determinado la relación de la toma de decisiones con la satisfacción laboral de los trabajadores en la institución educativa COPRODELI, es muy importante puesto que se evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, tomando como base la autonomía, la convicción, teniendo como resultado la satisfacción de los trabajadores, con las actitudes positivas de los trabajadores de la institución educativa.

V. RECOMENDACIONES.

Se recomienda a los colaboradores de la institución educativa COPRODELI San Martín, callao. 2013, que deben realizar la elaboración e implementación de políticas institucionales interna basadas en la ciencia, la tecnología y en valores, que contribuyan en forma definida a propiciar los cambios tecnológicos para el mejoramiento y el buen desempeño de los mismos.

Se recomienda a los directivos realizar estrategias motivacionales y buscar los medios necesarios mediante capacitaciones, incentivos para reconocer a los colaboradores más destacados de la institución educativa.

Se recomienda la adquisición de nuevos equipos que puedan facilitar o mejorar el trabajo a sus colaboradores, así como también se debe contar con un sistema computarizado acorde a la tecnología y las exigencias del desarrollo de la institución educativa e incorporando un plan de capacitación y especialización profesional, así como también suscribirse en convenios de cooperación a nivel internacional educativa.

Se recomienda buscar los medios y/o canales de integración y el trabajo en equipo para obtener mejores resultados en el logro de los objetivos.

Se recomienda que los procesos que se generan en las instituciones educativas, requieren de una atmósfera tranquila, ordenada y agradable, que posibilite su desarrollo y contribuya por ende a mejorar los resultados de la acción educativa dentro y fuera de las aulas, es decir, en todo el ámbito escolar. Evidentemente, esto se traduciría en logros, en beneficios al personal administrativo, directivo docente y de toda la comunidad educativa.

Se recomienda a los directivos que se propicie el mejoramiento de un clima organizacional, generando no solo la satisfacción de los miembros que la componen, sino que esta revertirá en mejoras en la producción y en la calidad de las tareas realizadas para el logro de los objetivos.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ Ariel Urbano, C. (2006). El trabajo grupal en las instituciones públicas. Argentina: Editorial brujas.
- ✓ Alfaro Salazar Ronald (2012) *Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades* , Tesis para obtener el grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas en la Pontificia Universidad Católica
- ✓ Betancourt Tang. (2007). Gestión Estratégica: Navegando Hacia El Cuarto Paradigma. Colombia: Eumet.
- ✓ Roberto Rey Mantilla (1992) Aula de innovación Educativa. (versión electrónica). Revista Aula de innovación educativa 5.
- ✓ Carnicero Duque, P. (2005). La comunicación y la gestión de la información en las instituciones educativas. España: Praxis. Información extraída de:
 - ✓ <http://books.google.com.pe/books?id=Z8dsssG81tYC&pg=PA23&dq=el+clima+laboral+en+las+instituciones+educativas&hl=en&sa=X&ei=31nDUZ3aBKmy0QHv2YG4Bw&ved=0CEAQ6wEwAw#v=onepage&q=el%20clima%20laboral%20en%20las%20instituciones%20educativas&f=false>
- ✓ Chiang Vega, M. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Revista Universum N: 23 Vol.2: 66-85. Información extraída de:
 - ✓ http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071823762008000200004&script=sci_arttext
- ✓ Chiang Margarita. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. España: Universidad Comillas.
- ✓ Do Silva Reinaldo. (2009). Teorías de la administración. Colombia: Editorial económico.
- ✓ Frías Patricio. (2006). Desafíos de Modernización de Las Relaciones Laborales. Chile: Editorial LOM.
- ✓ Gan Federico. (2007). Manual de recursos humanos. España: Editorial UOC.

- ✓ González López, L. (2005). Satisfacción y motivación en el trabajo. España: Editorial Díaz de santos
- ✓ Hinojosa T. Claudio. (2010). *Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses*. Tesis para optar el grado de Licenciado en administración para la Universidad de Playa Ancha- Chile.
- ✓ Hernández S (2003). Metodología de la investigación. Bogotá, McGraw- Hil
- ✓ Iraiza J. Morillo. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en el departamento de geografía e historia del instituto pedagógico de miranda José Manuel Siso Martínez. 2007. (Tesis) para optar el grado de bachiller en administración para la Universidad del Oriente- Venezuela.
- ✓ IPEDHEP - Instituto Peruano de Educación en Derechos Humanos y la Paz (2010). Rol del funcionario público. Perú: IPEDHEP
- ✓ Manco Ledesma, M. (2013). Clima institucional educativo y conciliación escolar. Perú: Enmarcando. Información extraída de:
 - <http://sistemas3.minjus.gob.pe/enmarcando/articulo.asp?edicion=19&p=81&pg=1>
- ✓ Minsa. (2011). Clima organizacional. Perú: Ministerio de Salud. Información extraída de:
 - <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/>
- ✓ Méndez Álvarez. (2008). Clima organizacional. Colombia: Colección lecciones
- ✓ Robbins y Decenzo, (2007). Fundamentos de administración. México: Prentice Hall. Información extraída de:
 - ✓ <http://books.google.com.pe/books?id=yly3Ak0GLyKC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- ✓ Palomo Vadillo, M. (2010). Liderazgo y motivación de equipos de trabajo. España: Editorial Esic.
- ✓ Petri, H. (2008). Motivación. México: Editorial Thomson.
- ✓ Pelaes León, Oswaldo Clemente, (2010)*Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*, Tesis para optar el grado

académico de Doctor en Ciencias Administrativas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Perú.

✓ Lavado Carmona, A. (2008). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. España: Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa. Información extraída de:

○ <http://www.aedem-virtual.com/articulos/iedee/v04/041053.pdf>

✓ Litwin y Stinger (2007). Motivation and organizational climate. Boston: Harvard Business School Press.

✓ Viñas Cirera, J. (2005). Conflictos en los centros educativos. España: Graó.

✓ Teorías del clima organizacional.

✓ <https://www.google.com.pe/#q=google+academico+libros+sobre+teorias+de+likert>.
<https://www.google.com.pe/#q=margatira+chang+teorias+del+clima+organizacional>

VII. ANEXOS

a. Matriz de consistencia

ANEXO 1.

MATRIZ DE CONSISTENCIA 01					
CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA COPRODELI SAN MARTÍN, CALLAO 2013					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES		
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable independiente: Clima Organizacional		
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?	Reconocer la relación entre el clima organizacional con la satisfacción de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013	El clima organizacional se relaciona favorablemente con la satisfacción de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013.	Dimensiones	Indicadores	Ítems
			Apertura de Cambios Tecnológicos	Unidades tecnológicas móviles	1
				Medios tácticos (internet)	2
				Manejo de software	3
			Recursos Humanos	Identificación	4
Estímulos	5				
¿Cómo se relacionan los cambios tecnológicos con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?	Determinar la relación de los cambios tecnológicos con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?	Los cambios tecnológicos se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?	Comunicación.	Promociones laborales	6
				Honesta	7
				Comprensión	8

¿Cómo se relacionan los recursos humanos con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?	Determinar la relación de los recursos humanos con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?	Los recursos humanos se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?	Libertad de expresión	9	
			Información	10	
			Motivación	Relaciones interpersonales	11
¿De qué manera se relaciona la comunicación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?	Determinar la relación de la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?	La comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?	Meritos	12	
			Buen trato	13	
			Toma de decisiones	Autonomía	14
				Convicción	15
			Variable dependiente: Satisfacción de los trabajadores		
Dimensiones	Indicadores	Ítems			
¿Cómo se relaciona la motivación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?	Determinar la relación de la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?	La motivación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?	Relación con sus superiores	Aporte de ideas	16
			Confianza	17	
			Ética	18	
			Flexibilidad	19	
			Comprensión	20	
¿Cuál es la relación de	Determinar la relación de la	La toma de decisiones y la	Relación con los compañeros	Ambiente agradable	22
			Trabajo en equipo	23	

la toma de decisiones y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?	toma de decisiones con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?	satisfacción laboral se relacionan significativamente en la Institución Educativa COPRODELI San Martín, callao 2013?		Adecuada Información	24
				Tolerante a la presión	25
				Integración	26
			Características del puesto de trabajo	Confianza	27
				Conocimientos y habilidades	28
				capacidad de aprendizaje	29
				Responsabilidad	30
Fuente: Elaboración propia					

ANEXO 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA 02			
CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN LA EDUCATIVA COPRODELI SAN MARTÍN, CALLAO 2013			
TIPO	POBLACIÓN	1° VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA ORGANIZACIONAL	
<p>La investigación es de tipo descriptivo correlacional, y está interesada en la determinación del grado de relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la I.E. COPRODELI San Martín, ubicada en el distrito de Ventanilla</p>	<p>La población está conformada por todos los trabajadores que pertenecen a la red de colegios de la organización COPRODELI.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p>	<p>Se utilizará el software MICROSOFT EXCEL para la elaboración de tablas y figuras estadística en la presentación de los resultados por dimensiones.</p>
		<p>Instrumentos: Cuestionario tipo Likert</p>	
		<p>Autor: Santos Agustina Chinguel Peña</p>	
		<p>Año: 2013</p>	
		<p>Ámbito de Aplicación: Institución Educativa COPRODELI San Martín</p>	<p>INFERENCIAL</p>
DISEÑO	TIPO DE MUESTRA	2° VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES	
	<p>No probabilística e intencional</p>	<p>Técnica: Encuesta</p>	<p>Se realizará el análisis e interpretación de los resultados acorde a los antecedentes de la investigación.</p>
	<p>TAMAÑO DE MUESTRA</p>	<p>Instrumentos: Cuestionario tipo Likert</p>	
	<p>Los 30 colaboradores que pertenecen a la institución educativa COPRODELI San Martín, Pachacútec distrito de Ventanilla - 2013.</p>	<p>Ámbito de Aplicación: Institución Educativa COPRODELI San Martín</p>	<p>De Prueba</p>
		<p>Autor: Santos Agustina Chinguel Peña</p>	<p>Se utilizará el software estadístico SPSS en su versión 18 y se realizará el análisis correlacional</p>
		<p>Año: 2013</p>	

Fuente: Elaboración propia

b. Informe de opinión de expertos.

NEXO 3

Evaluación de expertos.

**ANÁLISIS DE EXPERTOS
VALIDACION DE ENCUESTAS**

EXPERTO 1	68%
EXPERTO 2	70%
EXPERTO 3	65%
EXPERTO 4	65%
PROMEDIO	67%

Según validación de encuestas por expertos de la UCV, donde se tomaron en cuenta varios criterios, se obtiene como promedio el 67% de aceptación / validación de mi instrumento de medición en las variables de clima organizacional y satisfacción de los trabajadores de la institución educativa COPRODELI San Martín Callao 2013.



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: Dr. Mg. Dora Elena Arce y Dora E.
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: Prof. Dora Elena Arce y Dora E. Arce
- 1.3 Especialidad del validador: Psicología
- 1.4 Nombre del instrumento y finalidad de su aplicación: Instrumento de Investigación
- 1.5 Título de la investigación: Instrumento de Investigación
- 1.6 Autor del instrumento: Instrumento de Investigación

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

1. CRITERIOS	2. INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
1.1. CLARIDAD	El ítem formulado con lenguaje apropiado y específico.	00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
2. OBJETIVIDAD	El ítem expresado en verbos en infinitivo.					
3. ADECUACIÓN	Adecuado al nivel de la cultura y la tecnología.					
4. PERTINENCIA	El ítem mide aspectos de cantidad y calidad.					
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para conocer aspectos de las motivaciones.					
6. CONSISTENCIA	Resolución según los criterios científicos.					
7. VALIDEZ DE SU ÍTEM	El ítem mide aspectos cuantitativos y las dimensiones.					
8. MULTIDIMENSIONALIDAD	El ítem responde al propósito del diagnóstico.					
9. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						67%

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento
Primera variable

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		
Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

Instrumento	Suficiente	Medianamente suficiente	Insuficiente
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 68 % V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:


Firma del Experto Informante
DNI. N° _____ Teléfono N° _____
797161768

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO

DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: Dr. Mg. Gonzalo M. Teresa
 1.2 Cargo e institución donde labora: UCV, SUBE
 1.3 Especialidad del validador: Psicología
 1.4 Nombre del instrumento y finalidad de su aplicación: _____
 1.5 Título de la Investigación: _____
 1.6 Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

1 CRITERIOS	2 INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
5. SUFICIENCIA	Cubre los aspectos en cantidad y calidad.				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				✓	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.				✓	
8. COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores y las dimensiones.				✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del instrumento.				✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				✓	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					65%	

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento.

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

Instrumento	Suficiente	Medianamente suficiente	Insuficiente
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		
Item 16	✓		
Item 17	✓		
Item 18	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 65 % V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante.

DNI. N° _____ Teléfono N°

949190051

25728455

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO

DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: Dr. Mg. ANERO Trinidad
- 1.2 Cargo e institución donde labora: S.U.B.
- 1.3 Especialidad del validador: B.I.B.A.
- 1.4 Nombre del instrumento y finalidad de su aplicación: ENCUESTA
- 1.5 Título de la investigación: Clima Organizacional y Satisfacción de los Trabajadores S.O. C.A.
- 1.6 Autor del instrumento: SANTOS A. CHIAGO PEÑA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

1 CRITERIOS	2 INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.			60		
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.			60		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			60		
5. SUFICIENCIA	Coverencia los aspectos en cantidad y calidad.			60		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las <u>OT. Empresas</u> .			60		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teorizocientíficos.			60		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.			60		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.			60		
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.			60		
PROMEDIO DE VALIDACIÓN				60		

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento.

Prmera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

Instrumento	Suficiente	Medianamente suficiente	Insuficiente
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 60 % V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 10670101 Teléfono N°



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO

DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: Dr. (G) JUAN SANCHEZ CALZ
 1.2 Cargo e institución donde labora: _____
 1.3 Especialidad del validador: SVGE
 1.4 Nombre del instrumento y finalidad de su aplicación: _____
 1.5 Título de la investigación: _____
 1.6 Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

1 CRITERIOS	2 INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				/	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				/	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				/	
5. SUFFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				/	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				/	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.				/	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				/	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				/	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				/	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					165%	

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento.

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

Instrumento	Suficiente	Medianamente suficiente	Insuficiente
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 65 % Y OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 07031123 Teléfono N° 999791618

c. Encuesta.

ANEXO 4

CUESTIONARIO

Buenos días/tardes. Somos alumnos de la escuela de administración de la universidad cesar Vallejo - sede Lima S.J.L, el motivo de la presente encuesta es porque queremos conocer su opinión respecto al clima organizacional y su relación con el nivel de satisfacción de los trabajadores en la institución en la que usted labora, la confidencialidad de sus respuestas será respetada, puesto que consideramos que son de carácter personal. Por lo tanto, no escriba su nombre en ningún lugar de esta encuesta. Gracias por su colaboración.

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) como se le menciona, la que mayor refleje su punto de vista al respecto, conteste todas las proposiciones. No hay respuesta buena ni mala.

N°	CLIMA ORGANIZACIONAL	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
1.	La institución educativa facilita los medios tecnológicos necesarios para el buen desarrollo de las actividades pedagógicas y administrativas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	La institución educativa proporciona a los docentes los medios virtuales (internet) necesarios para la mejora de sus sesiones de aprendizaje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	La institución educativa Capacita a sus colaboradores sobre el manejo de los aplicadores del SIAGIE, y otros sistemas digitales para el logro de sus metas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Existe plena identificación por parte de los trabajadores con los objetivos y metas de la institución educativa COPRODELI San Martín.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	La institución educativa reconoce mediante diversos estímulos la eficiente labor realizada por los colaboradores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	La institución educativa facilita promociones internas de acuerdo a su desempeño laboral para el logro de los objetivos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	En la institución educativa, la comunicación honesta contribuye a la mejora de las relaciones interpersonales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Hay comprensión, tolerancia por parte de la dirección en la labor educativa que desarrolla el docente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Los colaboradores de la institución educativa sienten plena libertad de expresión al momento de brindar sus aportes para el desarrollo de las actividades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	La Institución Educativa facilita la información y/o documentación que conlleven al desarrollo de las actividades programadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	La institución educativa COPRODELI San Martín busca desarrollar las relaciones interpersonales a través de la comunicación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Los colaboradores de la institución educativa sienten que son reconocidos por sus méritos realizados en el desarrollo de sus actividades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Recibe un buen trato por parte de sus superiores y la institución educativa COPRODELI San Martín.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14	Los colaboradores de la institución educativa son autónomos al momento de tomar decisiones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	La seguridad de que las decisiones tomadas buscan la mejora del clima organizacional y promueven la inclusión de todos los colaboradores de la institución educativa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SATISFACCIÓN LABORAL					
16	Los aportes de ideas de los colaboradores direccionan el desarrollo de los objetivos de la institución educativa COPRODELI San Martín.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	La institución educativa brinda la confianza necesaria para la mejora de las actividades laborales de los colaboradores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Las normas éticas y de convivencia direccionan las relaciones laborales en toda la comunidad educativa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Existen grados de flexibilidad laboral respecto a las tareas asignadas en la institución educativa COPRODELI San Martín.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Hay comprensión, tolerancia por parte de la Dirección en la labor educativa que desarrollan los colaboradores de la institución educativa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Los problemas familiares de los colaboradores son comprendidos por la Dirección de la institución educativa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Los ambientes de trabajo favorecen el desarrollo de todas las actividades curriculares y extracurriculares.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	El trabajo en equipo de los colaboradores de la institución educativa incrementa el desempeño laboral.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	La información adecuada y oportuna, les permite a los colaboradores de la institución educativa tomar las mejores decisiones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	La institución educativa ejerce presión directa o indirecta hacia sus colaboradores para la obtención de los logros por objetivos planteados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	Los colaboradores de la institución educativa establecen permanentemente diálogos inclusivos en la búsqueda de la solidez en la integración.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	La institución educativa otorga la confianza necesaria para la mejora de las actividades laborales de los colaboradores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	Los conocimientos y habilidades de los colaboradores de la institución educativa buscan el desarrollo de las actividades diarias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	Los colaboradores de la institución educativa, poseen una amplia capacidad de aprendizaje en el desarrollo de sus actividades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	La relación con los colaboradores de la institución educativa les permite compartir responsabilidades para el logro de las actividades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

d. Análisis descriptivos

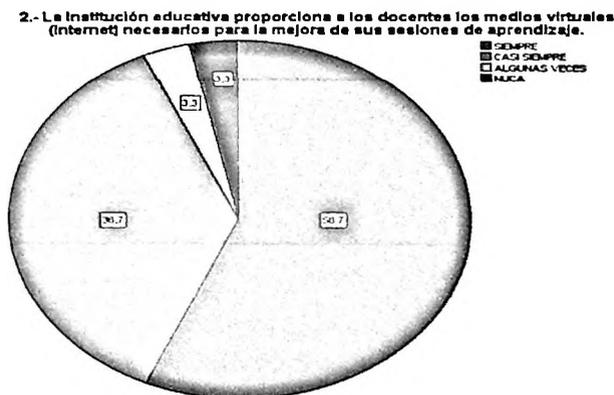
ANEXO 5

TABLA 02

2.- La institución educativa proporciona a los docentes los medios virtuales (internet) necesarios para la mejora de sus sesiones de aprendizaje.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	17	56.7	56.7	56.7
	CASI SIEMPRE	11	36.7	36.7	93.3
	ALGUNAS VECES	1	3.3	3.3	96.7
	NUCA	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

GRAFICO 02



El 56,7% de los entrevistados manifiesta que la I.E. siempre brinda los medios virtuales necesarios para la mejora de sus sesiones de aprendizaje, seguido de un 36,7% manifiesta casa siempre, un 3,3% algunas veces y por otro lado un 3,3% nunca.

Como se observa en los porcentajes los colaboradores de la institución educativa manifiestan que siempre brindan los medios virtuales necesarios, lo cual es favorable para la el logro de las actividades a desarrollar.

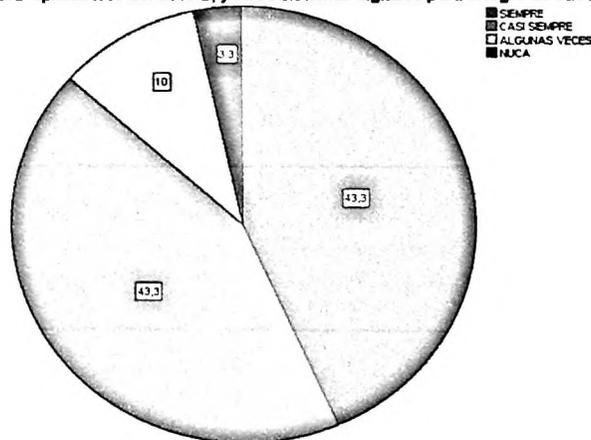
TABLA 03

3.- La institución educativa Capacita a sus colaboradores sobre el manejo de los aplicadores del SIAGIE, y otros sistemas digitales para el logro de sus metas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	13	43.3	43.3	43.3
	CASI SIEMPRE	13	43.3	43.3	86.7
	ALGUNAS VECES	3	10.0	10.0	96.7
	NUCA	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

GRAFICO 03

3.- La institución educativa Capacita a sus colaboradores sobre el manejo de los aplicadores del SIAGIE, y otros sistemas digitales para el logro de sus metas.



El 43,3% de los entrevistados manifiesta siempre y casi siempre, un 10% de colaboradores afirma algunas veces y por ultimo un 3,3% afirma que nunca.

La gran mayoría de los colaboradores de la institución educativa indican que son capacitados en los diferentes aplicativos digitales para el logro de sus metas.

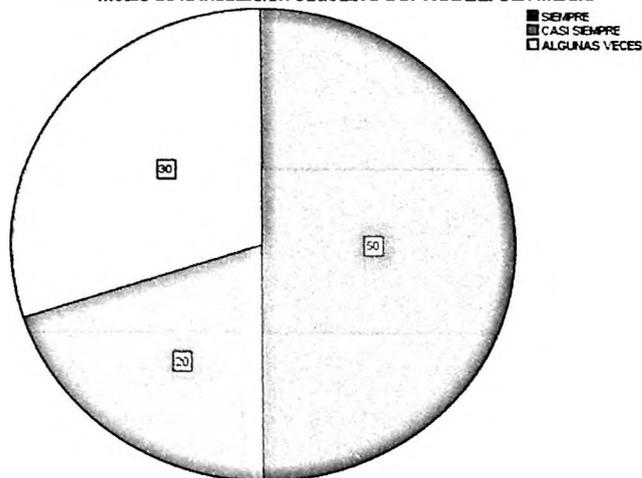
TABLA 04

4.- Existe plena identificación por parte de los trabajadores con los objetivos y metas de la institución educativa COPRODELI San Martín.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	15	50.0	50.0	50.0
	CASI SIEMPRE	6	20.0	20.0	70.0
	ALGUNAS VECES	9	30.0	30.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

GRAFICO 04

4.- Existe plena identificación por parte de los trabajadores con los objetivos y metas de la institución educativa COPRODELI San Martín.



Un 50% de los entrevistados afirma que siempre existe plena identificación por parte de los trabajadores con los objetivos y metas de la institución educativa, mientras que un 30% manifiesta algunas veces y por último un 20% casi siempre.

En este caso vemos que el 50% de los colaboradores afirman que se identifican con los objetivos y metas de la I.E. pero no debemos dejar del lado que existe un 30% que no siempre se identifica con la institución educativa.

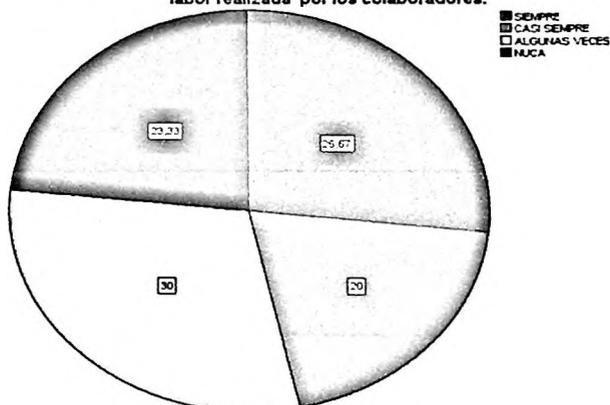
TABLA 05

5.- La institución educativa reconoce mediante diversos estímulos la eficiente labor realizada por los colaboradores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	8	26.7	26.7	26.7
	CASI SIEMPRE	6	20.0	20.0	46.7
	ALGUNAS VECES	9	30.0	30.0	76.7
	VECES	7	23.3	23.3	100.0
	NUCA	7	23.3	23.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

GRAFICO 05

5.- La institución educativa reconoce mediante diversos estímulos la eficiente labor realizada por los colaboradores.



El 30% de los entrevistados afirma que algunas veces la institución educativa reconoce mediante diversos estímulos la eficiente labor realizada por los colaboradores, al mismo tiempo un 26, 67% piensa que siempre, siguiendo un 23,33% manifiesta que nunca, y un 20% casi siempre.

En este grafico se puede observar que la mayoría de los colaboradores sienten que no son reconocidos por la institución educativa.

Este dato refleja que siempre la institución educativa está brindando promociones internas el cual es favorable para la satisfacción de los colaboradores.

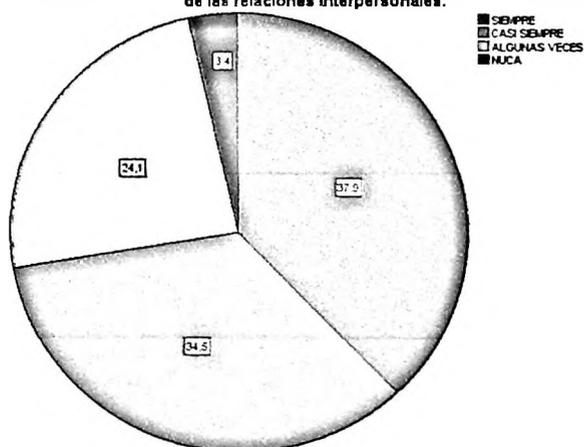
TABLA 07

7.- En la institución educativa, la comunicación honesta contribuye a la mejora de las relaciones interpersonales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	11	36.7	37.9	37.9
	CASI SIEMPRE	10	33.3	34.5	72.4
	ALGUNAS VECES	7	23.3	24.1	96.6
	NUCA	1	3.3	3.4	100.0
	Total	29	96.7	100.0	
Perdidos	Sistema	1	3.3		
Total		30	100.0		

GRAFICO 07

7.- En la institución educativa, la comunicación honesta contribuye a la mejora de las relaciones interpersonales.



El 37,9% de los entrevistados afirma que siempre la comunicación honesta contribuye a la mejora de las relaciones interpersonales, mientras que un 34,5% casi siempre, luego un 24,1% algunas veces y por ultimo un 3,4% manifiesta que nunca.

Como podemos observar en estos porcentajes los colaboradores manifiesta que la comunicación es muy importante para mejorar las relaciones interpersonales, pero en muchas ocasiones no se da.

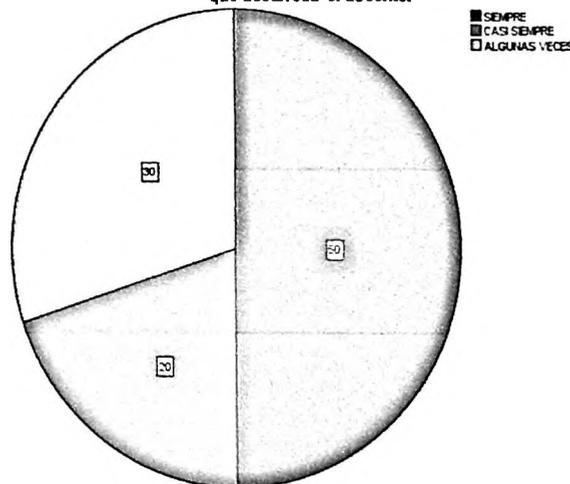
TABLA 08

8.- Hay comprensión, tolerancia por parte de la dirección en la labor educativa que desarrolla el docente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	15	50.0	50.0	50.0
	CASI SIEMPRE	6	20.0	20.0	70.0
	ALGUNAS VECES	9	30.0	30.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

GRAFICO 08

8.- Hay comprensión, tolerancia por parte de la dirección en la labor educativa que desarrolla el docente.



El 50% de los encuestados afirman que siempre hay comprensión y tolerancia por parte de la dirección en la labor educativa que desarrollan los docentes, mientras que un 30% manifiesta que solo algunas veces y otro 20% casi siempre.

Se observa un resultado favorable en la que los colaboradores perciben que hay comprensión y tolerancia, pero también se puede ver que un 30% manifiesta que solo algunas veces, porcentaje que se debe tener en cuenta.

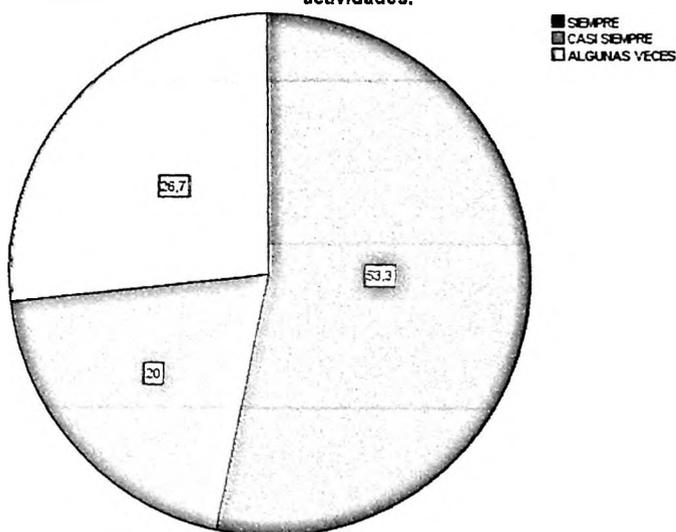
TABLA 09

9.- Los colaboradores de la institución educativa sienten plena libertad de expresión al momento de brindar sus aportes para el desarrollo de las actividades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	16	53.3	53.3	53.3
	CASI SIEMPRE	6	20.0	20.0	73.3
	ALGUNAS VECES	8	26.7	26.7	100.0
	VECES				
	Total	30	100.0	100.0	

GRAFICO 09

9.- Los colaboradores de la institución educativa sienten plena libertad de expresión al momento de brindar sus aportes para el desarrollo de las actividades.



Un 53,3% de los colaboradores manifiestan que siempre sienten plena libertad de expresión al momento de brindar sus aportes para el desarrollo de sus actividades, seguido de un 26,7% manifiestan algunas veces, y solo un 20% casi siempre.

Con estos porcentajes se puede observar que más del 50% de los de los colaboradores sienten que tienen plena libertad de expresión, esto es muy importante para la institución educativa.

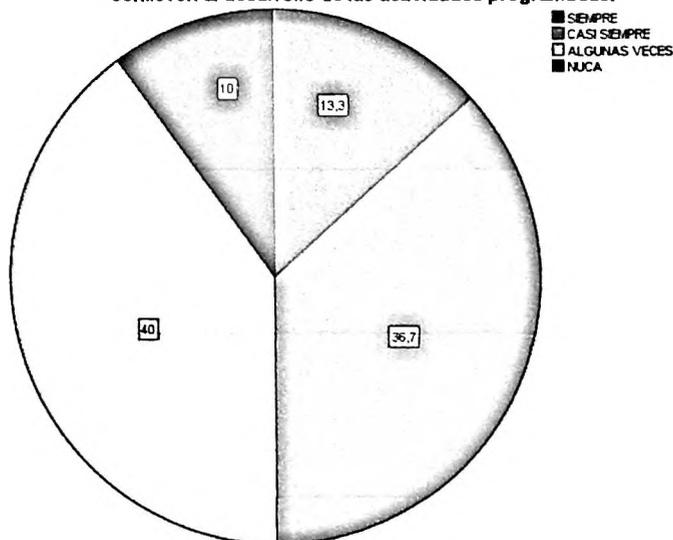
TABLA 10

10.- La Institución Educativa facilita la información y/o documentación que conlleven al desarrollo de las actividades programadas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	4	13.3	13.3	13.3
	CASI SIEMPRE	11	36.7	36.7	50.0
	ALGUNAS VECES	12	40.0	40.0	90.0
	VECES				
	NUCA	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

GRAFICO 10

10.- La Institución Educativa facilita la información y/o documentación que conlleven al desarrollo de las actividades programadas.



El 40% piensan que algunas veces, la institución facilita la información y/o documentación que conlleva al desarrollo de las actividades programadas, el 36,7% manifiestan que casi siempre, seguido de un 13,3% afirman que siempre y por ultimo un 10% indica que nunca.

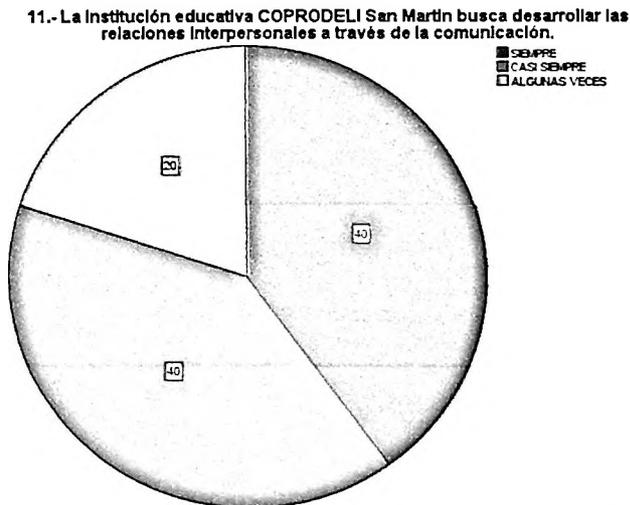
Como se puede observar hay un gran porcentaje de los colaboradores que afirman que no siempre les brindan información y/o la documentación necesaria para el logro de sus actividades, lo cual no es favorable para la institución.

TABLA 11

11.- La institución educativa COPRODELI San Martín busca desarrollar las relaciones interpersonales a través de la comunicación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	12	40.0	40.0	40.0
	CASI SIEMPRE	12	40.0	40.0	80.0
	ALGUNAS VECES	6	20.0	20.0	100.0
	VECES				
	Total	30	100.0	100.0	

GRAFICO 11



El 40% afirma que siempre la institución educativa COPRODELI San Martín busca desarrollar las relaciones interpersonales a través de la comunicación. Seguido de otro 40% manifiesta que casi siempre, y por ultimo un 20% indican que solo algunas veces.

En este grafico se observa que los colaboradores de la institución educativa afirman que siempre buscan nexos de comunicación para un fortalecer las relaciones interpersonales.

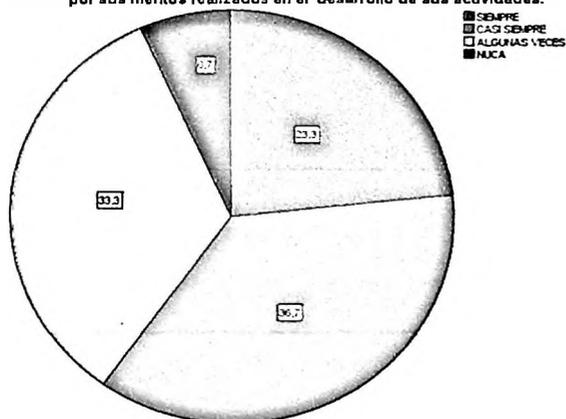
TABLA 12

12.- Los colaboradores de la institución educativa sienten que son reconocidos por sus méritos realizados en el desarrollo de sus actividades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	7	23.3	23.3	23.3
	CASI SIEMPRE	11	36.7	36.7	60.0
	ALGUNAS VECES	10	33.3	33.3	93.3
	NUCA	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

GRAFICO 12

12.- Los colaboradores de la institución educativa sienten que son reconocidos por sus méritos realizados en el desarrollo de sus actividades.



El 36, 7% de los colaboradores de la I.E. responde que casi siempre siente que son reconocidos por sus méritos realizados en el desarrollo de sus actividades, mientras que un 33,3% responde algunas veces y un 23,3% afirman que siempre y seguido de un 6, 7% manifiestan que nunca.

Con los resultados obtenidos se puede observar que un considerable porcentaje de los colaboradores indican que no son reconocidos por sus méritos obtenidos.

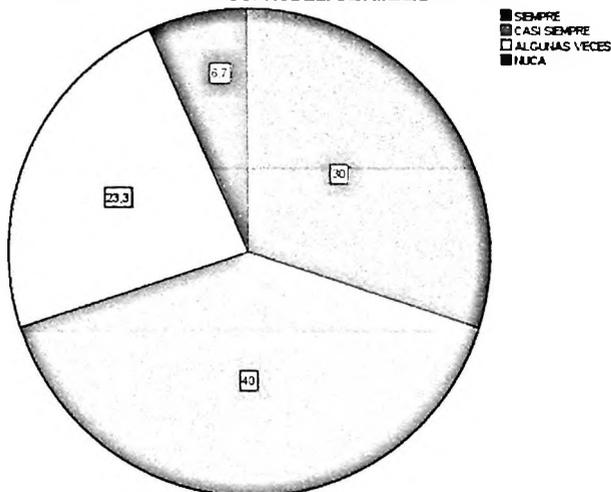
TABLA 13

13.- Recibe un buen trato por parte de sus superiores y la institución educativa COPRODELI San Martín.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	9	30.0	30.0	30.0
	CASI SIEMPRE	12	40.0	40.0	70.0
	ALGUNAS VECES	7	23.3	23.3	93.3
	NUCA	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

GRAFICO 13

13.- Recibe un buen trato por parte de sus superiores y la institución educativa COPRODELI San Martín.



El 40% de los entrevistados manifiesta que casi siempre recibe buen trato por parte de sus superiores de la I.E, seguido de un 30% manifiesta siempre, un 23,3% algunas veces y por otro lado un 6,7% nunca.

Los colaboradores de la institución educativa perciben que siempre reciben un buen trato de sus superiores.

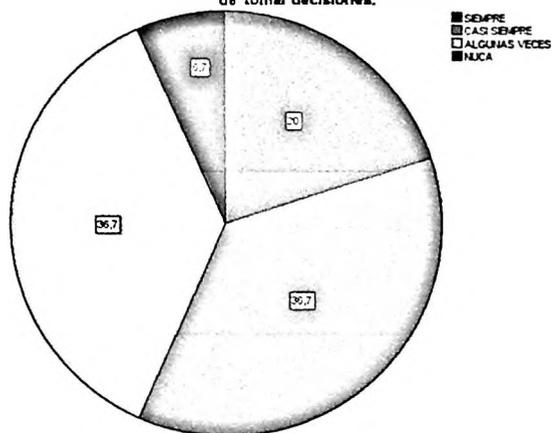
TABLA 14

14.-Los colaboradores de la institución educativa son autónomos al momento de tomar decisiones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	6	20.0	20.0	20.0
	CASI SIEMPRE	11	36.7	36.7	56.7
	ALGUNAS VECES	11	36.7	36.7	93.3
	NUCA	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

GRAFICO 14

14.-Los colaboradores de la institución educativa son autónomos al momento de tomar decisiones.



El 36,7% de los colaboradores de la I.E. manifiesta que casi siempre son autónomos al momento de tomar decisiones, seguido de un 36,7% manifiestan algunas veces, un 20% de colaboradores afirma que siempre y por ultimo un 6,7% manifiesta que nunca.

Según este grafico se puede visualizar, que un gran porcentaje de los colaboradores manifiestan que no son autónomos al momento de tomar decisiones.

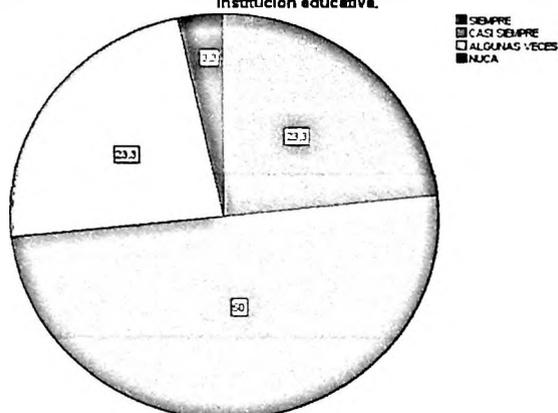
TABLA 15

15.- La seguridad de que las decisiones tomadas buscan la mejora del clima organizacional y promueven la inclusión de todos los colaboradores de la institución educativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	7	23.3	23.3	23.3
	CASI SIEMPRE	15	50.0	50.0	73.3
	SIEMPRE ALGUNAS VECES	7	23.3	23.3	96.7
	VECES				
	NUCA	1	3.3	3.3	100.0
	Total		30	100.0	100.0

GRAFICO 15

15.- La seguridad de que las decisiones tomadas buscan la mejora del clima organizacional y promueven la inclusión de todos los colaboradores de la institución educativa.



El 50% de los colaboradores de la institución educativa manifiestan que casi siempre las decisiones tomadas buscan la mejora del clima organizacional y promueven la inclusión de todos, un 23,3% afirma que siempre, seguido de otro 23,3% algunas veces y por ultimo un 3,3% manifiesta que nunca.

En este caso vemos que el 50% de los colaboradores manifiestan que sus decisiones tomadas casi siempre busca la mejora de un buen clima organizacional, lo que nos indica que es bueno para la institución, pero también se debe tener en cuenta los resultados del otro porcentaje.

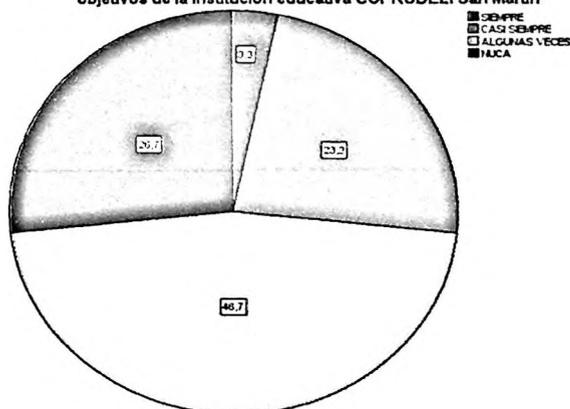
TABLA 16

16.- Los aportes de ideas de los colaboradores direccionan el desarrollo de los objetivos de la institución educativa COPRODELI San Martín

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	1	3.3	3.3	3.3
	CASI SIEMPRE	7	23.3	23.3	26.7
	ALGUNAS VECES	14	46.7	46.7	73.3
	NUCA	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

GRAFICO 16

16.- Los aportes de ideas de los colaboradores direccionan el desarrollo de los objetivos de la institución educativa COPRODELI San Martín



El 46,7% de los entrevistados afirma que algunas veces los aportes de ideas de los colaboradores direccionan el desarrollo de los objetivos de la institución educativa, al mismo tiempo un 26,7% piensa que nunca, siguiendo un 23,3% manifiesta que casi siempre, y un 3,3% siempre.

De estos resultados se puede observar, que los colaboradores manifiestan que sus aportes e ideas en la gran mayoría no son tomados en cuenta para el logro de los objetivos de la institución educativa.

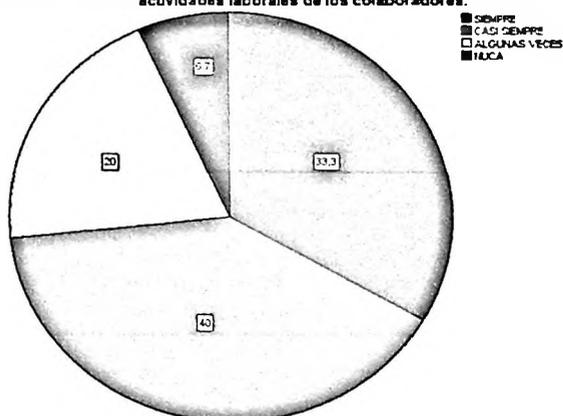
TABLA 17

17.- La institución educativa brinda la confianza necesaria para la mejora de las actividades laborales de los colaboradores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	10	33.3	33.3	33.3
	CASI SIEMPRE	12	40.0	40.0	73.3
	ALGUNAS VECES	6	20.0	20.0	93.3
	NUCA	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

GRAFICO 17

17.- La institución educativa brinda la confianza necesaria para la mejora de las actividades laborales de los colaboradores.



El 40% de los entrevistados manifiesta que casi siempre institución educativa brinda la confianza necesaria para la mejora de las actividades laborales, mientras que un 33,3% manifiesta que siempre, luego un 20% algunas veces y por ultimo un 6,7% indica que nunca.

Como podemos observar solo un 33,3% afirman que existe confianza en la mejora de sus actividades laborales.

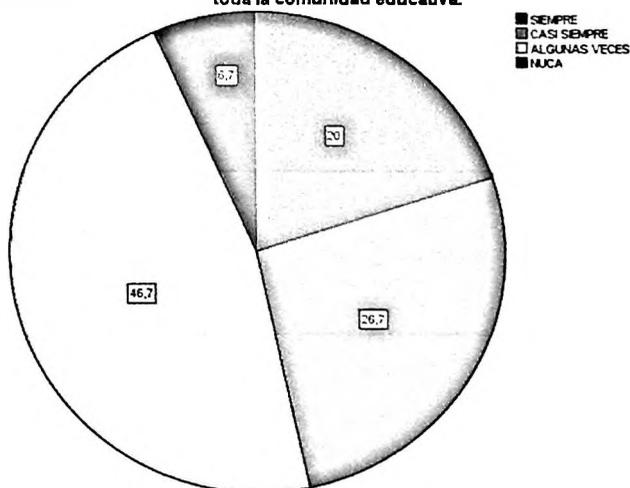
TABLA 18

18.- Las normas éticas y de convivencia direccionan las relaciones laborales en toda la comunidad educativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	6	20.0	20.0	20.0
	CASI SIEMPRE	8	26.7	26.7	46.7
	ALGUNAS VECES	14	46.7	46.7	93.3
	VECES				
	NUCA	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

GRAFICO 18

18.- Las normas éticas y de convivencia direccionan las relaciones laborales en toda la comunidad educativa.



Un 46,7% de los colaboradores manifiestan que algunas veces las normas éticas y de convivencia direccionan las relaciones laborales en toda la comunidad educativa, seguido de un 26,7% manifiestan que casi siempre, y solo un 20% siempre y por ultimo un 6,7% indica que nunca.

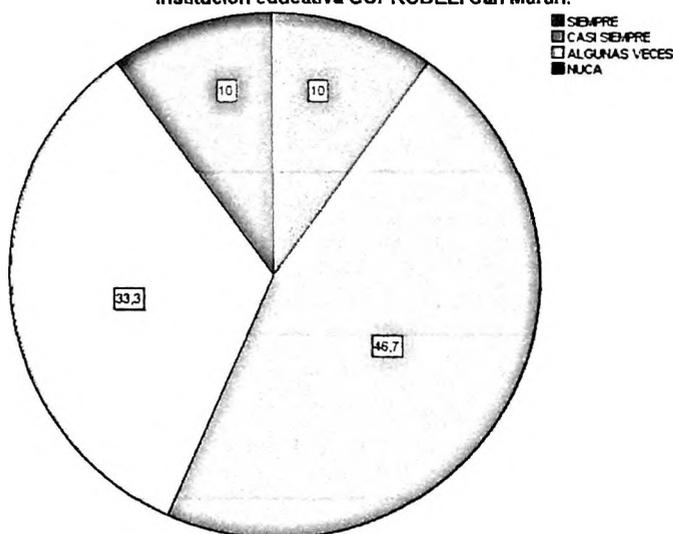
TABLA 19

19.- Existen grados de flexibilidad laboral respecto a las tareas asignadas en la institución educativa COPRODELI San Martín.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	3	10.0	10.0	10.0
	CASI SIEMPRE	14	46.7	46.7	56.7
	ALGUNAS VECES	10	33.3	33.3	90.0
	NUCA	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

GRAFICO 19

19.- Existen grados de flexibilidad laboral respecto a las tareas asignadas en la institución educativa COPRODELI San Martín.



El 46,7% de los entrevistados manifiestan que casi siempre existen grados de flexibilidad laboral respecto a las tareas asignadas en la institución educativa, el 33,3% manifiestan algunas veces, seguido de un 10% afirman que siempre y por ultimo otro 10% indica que nunca.

De los resultados obtenidos de puede decir que los colaboradores perciben que no se dan los grados de flexibilidad respecto a las tareas asignadas.

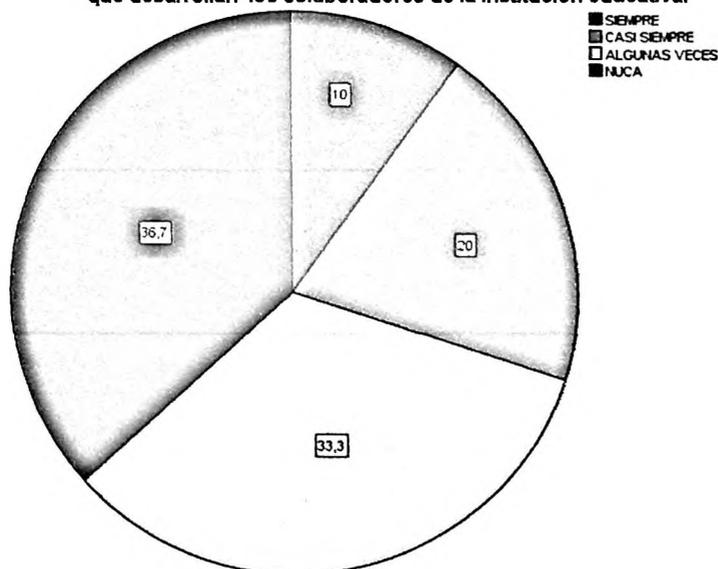
TABLA 20

20.- Hay comprensión, tolerancia por parte de la Dirección en la labor educativa que desarrollan los colaboradores de la institución educativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	3	10.0	10.0	10.0
	CASI SIEMPRE	6	20.0	20.0	30.0
	ALGUNAS VECES	10	33.3	33.3	63.3
	NUCA	11	36.7	36.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

GRAFICO 20

20.- Hay comprensión, tolerancia por parte de la Dirección en la labor educativa que desarrollan los colaboradores de la institución educativa.



El 36,7% afirma que nunca hay comprensión, tolerancia por parte de la dirección en la labor educativa que desarrollan los colaboradores de la institución educativa. Seguido de otro 33,3% manifiesta algunas veces, el 20% dice casi siempre, y por ultimo un 10% indican que siempre.

De los resultados obtenidos los colaboradores sienten que la dirección de la institución educativa no siempre es tolerante y/o comprensible.

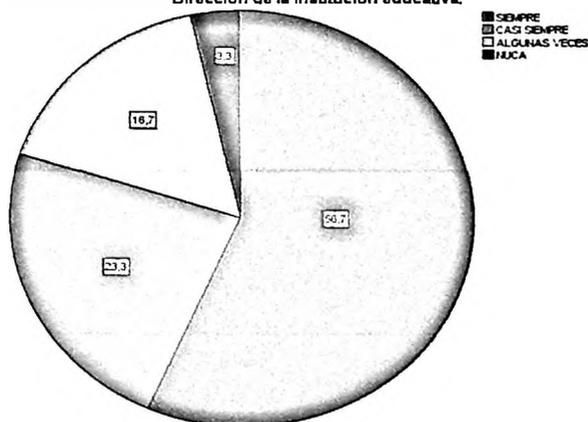
TABLA 21

21.- Los problemas familiares de los colaboradores son comprendidos por la Dirección de la institución educativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	17	56.7	56.7	56.7
	CASI SIEMPRE	7	23.3	23.3	80.0
	ALGUNAS VECES	5	16.7	16.7	96.7
	NUCA	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

GRAFICO 21

21.- Los problemas familiares de los colaboradores son comprendidos por la Dirección de la institución educativa.



De los encuestados un 56,7% responde que siempre los problemas familiares de los colaboradores son comprendidos por la dirección de la institución educativa, mientras que un 23,3% responde casi siempre y un 16,7% manifiesta algunas veces y por ultimo un 3,3% manifiesta nunca.

Según estos resultados se puede visualizar que la gran mayoría de los colaboradores indican que si son comprendidos y/o escuchados por parte de la dirección de la institución educativa.

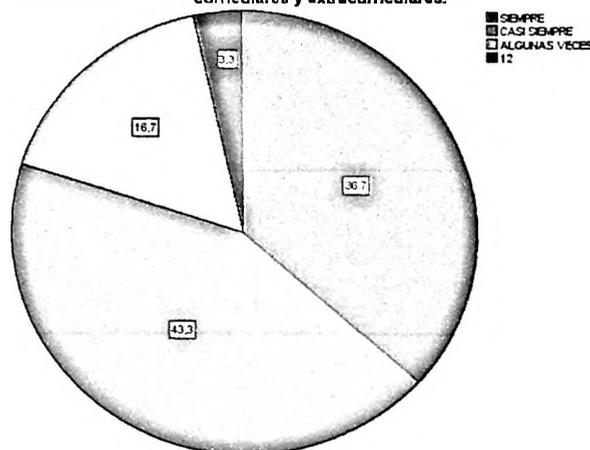
TABLA 22

22.- Los ambientes de trabajo favorecen el desarrollo de todas las actividades curriculares y extracurriculares.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	11	36.7	36.7	36.7
	CASI SIEMPRE	13	43.3	43.3	80.0
	ALGUNAS VECES	5	16.7	16.7	96.7
	12	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

GRAFICO 22

22.- Los ambientes de trabajo favorecen el desarrollo de todas las actividades curriculares y extracurriculares.



El 43,3% de los entrevistados manifiesta que casi siempre los ambientes de trabajo favorecen el desarrollo de todas las actividades curriculares y extracurriculares. Seguido de un 36,7% manifiesta que siempre, un 16,7% algunas veces y por otro lado un 3,3% nunca.

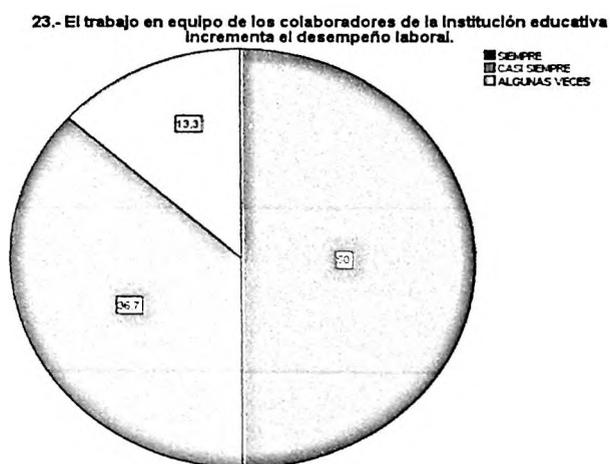
De estos resultados se observa, que los colaboradores afirman que los ambientes son adecuados para el desarrollo de sus actividades el cual favorece a la institución educativa para el logro de sus objetivos.

TABLA 23

23.- El trabajo en equipo de los colaboradores de la institución educativa incrementa el desempeño laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	15	50.0	50.0	50.0
	CASI SIEMPRE	11	36.7	36.7	86.7
	ALGUNAS VECES	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

GRAFICO 23



Un 50% de los colaboradores afirman que siempre el trabajo en equipo de los colaboradores de la institución educativa incrementa el desempeño laboral. Seguido de un 36,7% manifiestan casi siempre, y solo un 13,3% algunas veces.

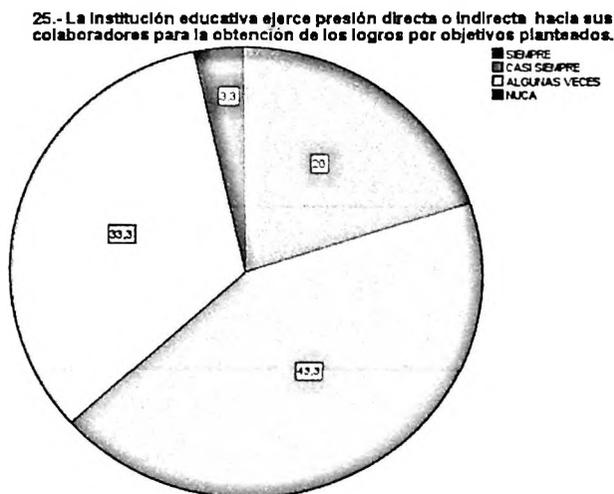
En este gráfico se puede observar que los colaboradores de la institución educativa afirman que el trabajo en equipo es muy importante para el logro de sus objetivos.

TABLA 25

25.- La institución educativa ejerce presión directa o indirecta hacia sus colaboradores para la obtención de los logros por objetivos planteados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	6	20.0	20.0	20.0
	CASI SIEMPRE	13	43.3	43.3	63.3
	ALGUNAS VECES	10	33.3	33.3	96.7
	NUCA	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

GRAFICO 25



Un 43,3% de los colaboradores manifiestan que casi siempre la institución educativa ejerce presión directa o indirecta para la obtención de logros por objetivos planteados, seguido de un 33,3% manifiestan algunas veces, un 20% siempre y por ultimo un 3,3% dice que nunca.

Los colaboradores de la institución educativa indican que de alguna manera se sienten presionados directa o indirectamente para llegar a los logros planteados.

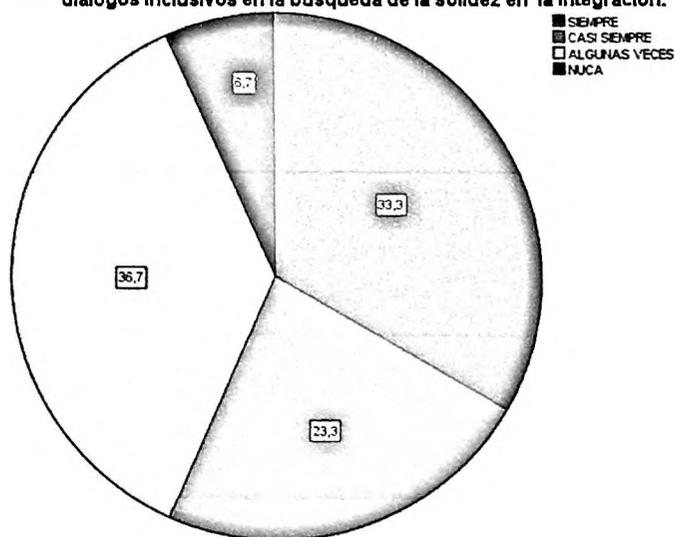
TABLA 26

26.- Los colaboradores de la institución educativa establecen permanentemente diálogos inclusivos en la búsqueda de la solidez en la integración.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	10	33.3	33.3	33.3
	CASI SIEMPRE	7	23.3	23.3	56.7
	ALGUNAS VECES	11	36.7	36.7	93.3
	NUCA	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

GRAFICO 26

26.- Los colaboradores de la institución educativa establecen permanentemente diálogos inclusivos en la búsqueda de la solidez en la integración.



Un 36,7% de los entrevistados indican que algunas veces los colaboradores de la institución educativa establecen permanentemente diálogos inclusivos en la búsqueda de la solidez de la integración, mientras que un 33,3% manifiesta que siempre, otro 23,3% casi siempre y por ultimo un 6,7% indican que nunca.

En este grafico se puede observar que un gran porcentaje no siempre busca integrarse

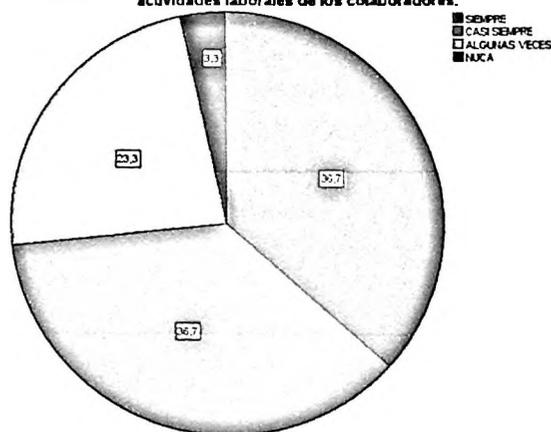
TABLA 27

27.- La institución educativa otorga la confianza necesaria para la mejora de las actividades laborales de los colaboradores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	11	36.7	36.7	36.7
	CASI SIEMPRE	11	36.7	36.7	73.3
	ALGUNAS VECES	7	23.3	23.3	96.7
	VECES				
	NUCA	1	3.3	3.3	100.0
	Total		30	100.0	100.0

GRAFICO 27

27.- La institución educativa otorga la confianza necesaria para la mejora de las actividades laborales de los colaboradores.



Un 36,7% de los entrevistados afirma que siempre la institución educativa otorga la confianza necesaria para la mejora de las actividades laborales de los colaboradores, al mismo tiempo por otro lado un 36,7% manifiesta que casi siempre, un 23,3% algunas veces, y por ultimo un 3,3% indican que nunca.

Solo el 36,7% percibe que siempre la I.E. les otorga la confianza necesaria a sus colaboradores, el cual es favorable la institución educativa.

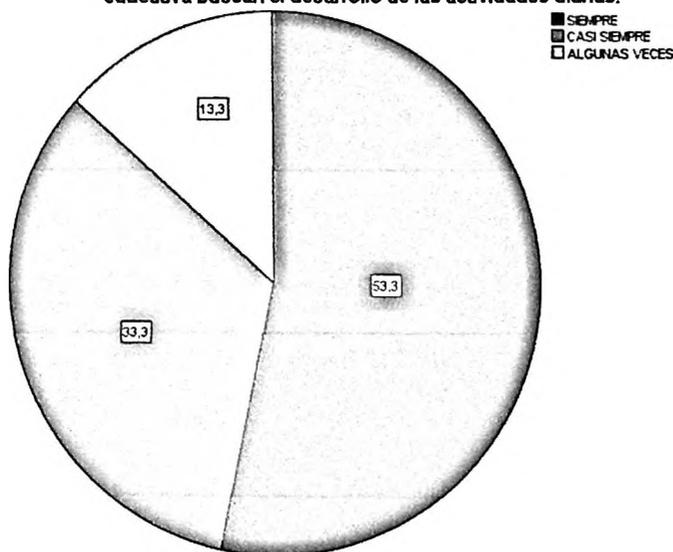
TABLA 28

28.- Los conocimientos y habilidades de los colaboradores de la institución educativa buscan el desarrollo de las actividades diarias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	16	53.3	53.3	53.3
	CASI SIEMPRE	10	33.3	33.3	86.7
	ALGUNAS VECES	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

GRAFICO 28

28.- Los conocimientos y habilidades de los colaboradores de la institución educativa buscan el desarrollo de las actividades diarias.



El 53,3% de los entrevistados afirma que siempre los conocimientos y habilidades de los colaboradores de la institución educativa buscan el desarrollo de las actividades diarias, mientras que un 33,3% manifiesta que casi siempre y por ultimo un 13, 3% algunas veces.

En este refleja que el 53,3% de los colaboradores afirman que siempre sus conocimientos y habilidades ayudan al desarrollo de sus actividades para el logro de los objetivos de la institución educativa siendo un dato muy favorable.

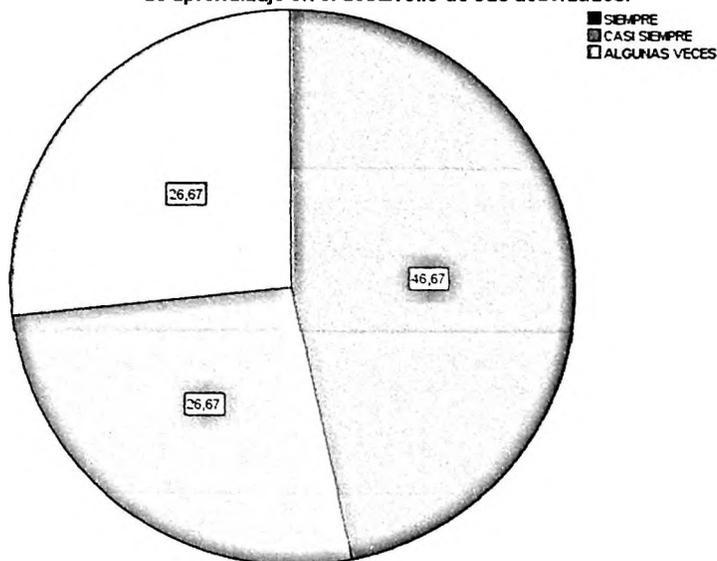
TABLA 29

29.- Los colaboradores de la institución educativa, poseen una amplia capacidad de aprendizaje en el desarrollo de sus actividades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	14	46.7	46.7	46.7
	CASI SIEMPRE	8	26.7	26.7	73.3
	ALGUNAS VECES	8	26.7	26.7	100.0
	VECES				
	Total	30	100.0	100.0	

GRAFICO 29

29.- Los colaboradores de la institución educativa, poseen una amplia capacidad de aprendizaje en el desarrollo de sus actividades.



Un 46,67% de los entrevistados afirma que siempre los colaboradores de la institución educativa, poseen una amplia capacidad de aprendizaje en el aprendizaje para el desarrollo de sus actividades, mientras que un 26,67% manifiesta que casi siempre y por ultimo un 26,67% algunas veces.

Este grafico nos muestra que hay puntos en los que se debe tomar en cuenta y por ende mejorar para brindar un mejor servicio a los clientes

Conceptos de clima organizacional según diversos autores.

A Ñ O	A U T O R	C O N C E P T O
1 9 8 7	Brunet	Afirma que el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez al área de Psicología Organizacional, por Gellerman en 1960. Este concepto estaba influido por dos grandes escuelas de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela Funcionalista.
1 9 6 8	Rensis Likert	La teoría del Clima Organizacional o Teorías de los Sistemas de Likert , establece que el comportamiento asumido por los subordinados, depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma, que la reacción estará determinada por la percepción.
1 9 9 9	Brunet	Dice lo que cuenta es la forma como el individuo ve las cosas y no la realidad objetiva
1 9 6 8	Litwin y Stringer	Definen Clima Organizacional bajo el enfoque subjetivo y estructuralista, ya que señalan que los efectos subjetivos, percibidos del sistema organizacional, y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada.
1 9 6	Chiavenato	Dice que el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, es la atmosfera psicológica, es una característica que existe en cada organización.

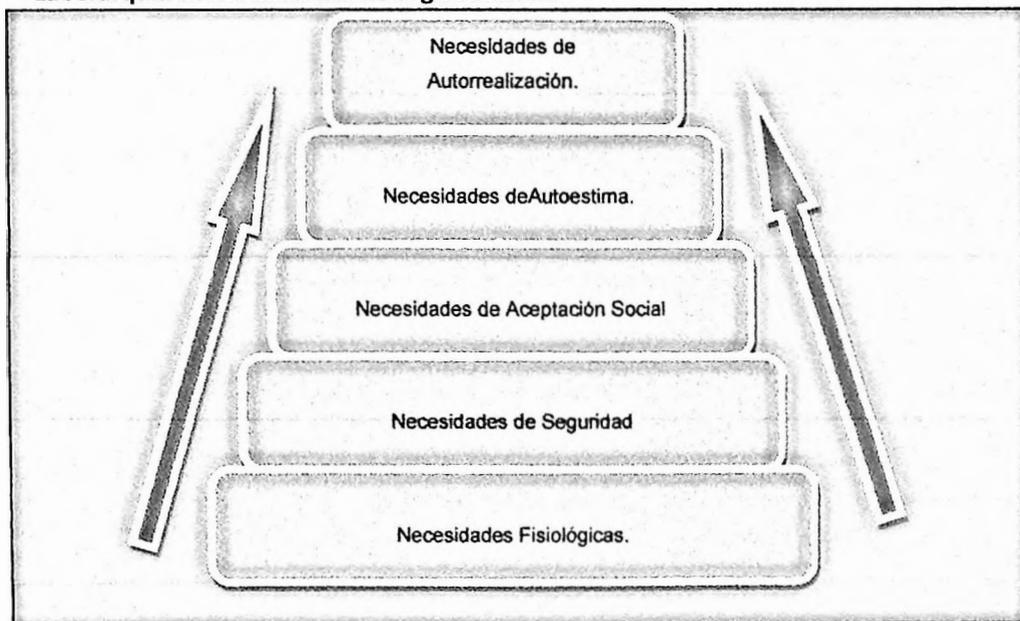
2		Asimismo menciona, que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se superponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales)
1 9 9 9	Rodríguez	Expresa que el clima organizacional 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
2 0 0 6	Méndez A.	Se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación).
2 0 0 7 P, 1 7 3	Gan Federico	Señala que Clima Organizacional es "el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman" Según Gan dice que el clima organizacional se basa en diversas características propias de una organización, y que estas influyen en las actitudes del personal, entonces concluye; que dichas particularidades en el clima organizacional servirá como estímulo positivo o desmotivación para el trabajador, dependiendo de las particularidades del clima organizacional en una empresa o entidad.

Dimensiones del clima organizacional según diferentes autores.

AÑO	AUTOR	DIMENSIONES
1972	Bowers y Taylor	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Apertura de los Cambios Tecnológicos. 2.- Recursos Humanos. 3.- Comunicación. 4.- Motivación. 5.- toma de decisiones.
2007	Litwin y Stinger	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Estructura. 2.- Responsabilidad. 3.- Recompensa. 4.- Desafío. 5.- Relaciones. 6.- Cooperación. 7.- Estándares. 8.- Conflictos. 9.- Identidad.
	Pritchard y Karasick.	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Autonomía. 2.- Conflicto y cooperación. 3.- Relaciones Sociales. 4.- Estructura. 5.- Remuneración. 6.- Rendimiento. 7.- Motivación. 8.- Estatus. 9.- Flexibilidad. 10.- Centralización de la toma de decisiones. 11.- Apoyo.
	Brunet.	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Autonomía Individual. 2.- Grado de estructura que impone el puesto. 3.- tipo de recompensa.

		4.- Consideración.
1967	Likert	<p>1.- Métodos de mando.</p> <p>2.- Naturalezas de las Fuerzas Motivacionales.</p> <p>3.- Naturaleza de los procesos de comunicación.</p> <p>4.- Naturaleza de los procesos de influencia e interacción.</p> <p>5.- Toma de decisiones.</p> <p>6.- Fijación de objetivos y directrices.</p> <p>7.- Procesos de Control.</p> <p>8.- Objetivos de resultado y perfeccionamiento.</p>
1968	Meyer.	<p>1.- Conformidad.</p> <p>2.- Responsabilidad.</p> <p>3.- Normas.</p> <p>4.- Recompensas.</p> <p>5.-Claridad Organizacional.</p> <p>6.- Espíritu de trabajo.</p>

La Jerarquía de las necesidades según Maslow



Fuente Propia