



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL  
EN LA I.E. FERMIN FIZCARRALD, PUERTO MALDONADO,  
MARZO –NOVIEMBRE DEL 2016”**

**Presentado por:**

**JOSÉ VIZCARRA YATTO**

**Asesora:**

**Dra. SONIA CAIRO DAZA**

**Puerto Maldonado - Perú**

**2016**

**Dedicatoria.**

A mi esposa e hijos , motivo de mi  
superación

**Agradecimientos:**

A la universidad alas peruanas y todas las personas que hicieron posible esta tesis.

## RESUMEN

El propósito de este estudio descriptivo es conocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado.

La muestra del presente trabajo está compuesta por 385 trabajadores, miembros del Área básica regular primaria (45) y el Área básica regular secundaria (40). Para diagnosticar el clima organizacional se aplicó un cuestionario que mide el clima organizacional con respuestas basadas en escala tipo Likert, de cinco puntos. Para medir la satisfacción laboral se utiliza un cuestionario que consta cada una de 21 reactivos acondicionados a la institución, con una escala de valoración de Lickert.

A la vista de los resultados, parece lógico concluir que Si existe una relación favorable entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado

Palabras clave: Clima organizacional, hospital público y satisfacción laboral.

## **ABSTRACT**

The purpose of this descriptive study is to know the relationship of organizational climate and job satisfaction in the I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado.

The sample of the present work is made up of 385 workers, members of the primary regular primary area (45) and the regular secondary primary area (40). To diagnose the organizational climate, a questionnaire measuring the organizational climate with responses based on a five-point Likert scale was applied. To measure job satisfaction, a questionnaire is used, consisting of 21 reagents conditioned to the institution, with a Lickert rating scale.

In view of the results, it seems logical to conclude that if there is a favorable relationship between organizational climate and job satisfaction in the I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado

Key words: Organizational climate, public hospital and job satisfaction.

## ÍNDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
ÍNDICE	vii
INTRODUCCIÓN	

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1	DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	01
1.2	DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	03
	1.2.1. Espacial	03
	1.2.2. Temporal	03
1.3	PLANTEAMIENTO DE PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	03
	1.3.1 Problema General	03
	1.3.2 Problemas Específicos	03
1.4	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	04
	1.4.1 Objetivo General	04
	1.4.2 Objetivos Específicos	04
1.5	FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	05
	1.5.1 Hipótesis General	05
	1.5.2 Hipótesis Específicas	05
1.6.	VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	05
	1.6.1. Variable independiente	05
	1.6.2. Variables dependientes	05
	1.6.3. Operacionalización de Variables.	06
1.7.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	07
	1.7.1. Tipo de Investigación	07
	1.7.2. Nivel de Investigación	07
	1.7.3. Métodos de Investigación	07
	1.7.4. Diseño de investigación	08
1.8.	POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	09
	1.8.1. Población	09
	1.8.2. Muestra	10

1.9.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
1.9.1.	Técnicas	10
1.9.2.	Instrumentos	10
1.10.	JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	11

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	12
2.2	BASES TEÓRICAS	18
2.4.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	29

## **CAPÍTULO III**

### **PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

3.1	RESULTADOS	30
3.2	DISCUSIÓN	77

**CONCLUSIONES** **80**

**RECOMENDACIONES** **82**

**FUENTES DE INFORMACIÓN** **84**

**ANEXOS** **87**

1.	Matriz de consistencia	88
2.	Instrumentos de recolección de datos	89
3.	Fichas de validación de expertos	

## INTRODUCCIÓN

Las investigaciones del clima organizacional se constituyen en un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Muchas empresas e instituciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano y para estar seguro de la solidez de este recurso, las organizaciones requieren constar con mecanismos de medición periódica de su clima organizacional que va ligado con la motivación del personal y puede repercutir sobre su correspondiente comportamiento laboral.

En el mundo actual éste fenómeno se valora y ha tomado auge ante la necesidad de comprender todo lo que influye en el rendimiento de las personas, como condición ineludible en la obtención de la excelencia en el proceso del cambio y así lograr una mayor eficiencia organizativa, esto lleva a una intensa competencia en el campo nacional e internacional referente al desarrollo de metodologías para su evaluación permanente. La gestión moderna asocia la productividad del recurso humano con el ambiente laboral.

El clima organizacional refleja las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su productividad o para encontrar su punto de equilibrio.

El clima organizacional resulta ser un enfoque y una herramienta administrativa para proyectar un incremento en la productividad, reducir el ausentismo, los costos y conducir las modificaciones posibles de las organizaciones, derivados estos de la influencia de fuerzas internas o externas, que obligan a los directivos a mantener una constante actitud de mejoramiento continuo, ya que en ello recae la supervivencia de las organizaciones.

El objetivo del clima organizacional es, por lo general, tratar de resolver aquellos problemas que ven la luz a través de dichas encuestas, conocer que piensa la plantilla de trabajadores, identificar carencias, ineficacias y defectos, en suma, saber cuáles son los puntos fuertes y débiles de la empresa a juicio de sus protagonistas principales, quienes día a día hacen la historia de la empresa.

El propósito de la investigación es Establecer si existe relación entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo –noviembre del año 2016

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO**

#### **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

En los últimos años en la organización existe un interés creciente por prestar atención al factor humano, es decir a las personas que trabajan en ellas.

En la actualidad, son cada vez más las empresas que dentro de una política realista de conocer sus puntos débiles y fuertes a los ojos de su entorno (clientes, proveedores y trabajadores) diseñan este tipo de encuesta.

La Norma ISO 9000: 2000 y la 9004: 2000, ha introducido como novedad importante el apartado 6.4 "Ambiente de trabajo" que dice "la organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto (o servicio)."

Para que una organización pueda simplemente mantenerse debe mejorar continuamente. Las ideas para mejorar los procesos y la actuación de cara a los clientes deben provenir, cada vez más, de los empleados que están cerca de los procesos internos y de los mismos clientes de la organización. Este cambio exige una gran recualificación de los empleados, para que sus mentes y sus capacitaciones puedan ser movilizadas a favor de la consecución de los objetivos de la organización. Los esfuerzos para mejorar la vida laboral constituyen

labores sistemáticas que llevan a cabo las organizaciones para proporcionar a los empleados una oportunidad de mejorar sus puestos y su contribución a la empresa, en un ambiente de mayor confianza y respeto.

Sonia Palma (2004), “El clima laboral es definido como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea”.

## **1.2 DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. Espacial**

La presente investigación se llevó a cabo en la institución educativa Carlos Fermín Fitzcarrald, ubicada en la ciudad de Puerto Maldonado-madre de Dios.

### **1.2.2. Temporal**

La presente investigación se llevó a cabo entre los meses de marzo a noviembre del año 2016.

## **1.3 PLANTEAMIENTO DE PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Problema Principal**

¿Existe relación entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo – noviembre del año 2016?

### **1.3.2 Problemas Secundarios**

**PS.1.¿** Existe relación entre los estilos de autoridad con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo – noviembre del año 2016?

**PS.2.¿** Existe relación éntrelas fuerzas motivacionales con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo –noviembre del año 2016?

**PS.3.¿** Existe relación entre los procesos de comunicación con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo –noviembre del año 2016?

**PS.4.¿** Existe relación entre los procesos de influencia con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo –noviembre del año 2016?

**PS.5.¿** Existe relación entre los procesos de toma de decisiones con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo –noviembre del año 2016?

**PS.6.¿** Existe relación entre los procesos de planificación con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo –noviembre del año 2016?

**PS.7.¿** Existe relación entre los procesos de control con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo – noviembre del año 2016?

**PS.8.1¿**Existe relación entre los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo –noviembre del año 2016?

## **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 Objetivo General**

Establecer si existe relación entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo –noviembre del año 2016

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

**OE.1.** Determinar la relación entre los estilos de autoridad con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo –noviembre del año 2016

**OE.2.** Determinar la relación entre las fuerzas motivacionales con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo –noviembre del año 2016

**OE.3.** Determinar la relación entre los procesos de comunicación con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo –noviembre del año 2016

**OE.4.** Determinar la relación entre los procesos de influencia con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo –noviembre del año 2016

**OE.5.** Determinar la relación entre los procesos de toma de decisiones con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo –noviembre del año 2016

**OE.6.** Determinar la relación entre los procesos de planificación con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo –noviembre del año 2016

**OE.7.** Determinar la relación entre los procesos de control con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo –noviembre del año 2016

**OE.8.** Determinar la relación entre los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo –noviembre del año 2016

## **1.5 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1 Hipótesis General**

Existe relación favorable entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo – noviembre del año 2016

### **1.5.2 Hipótesis Específicas**

**HS.1.** Si existe relación entre los estilos de autoridad con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo – noviembre del año 2016

**HS.2.** Si existe relación éntrelas fuerzas motivacionales con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo –noviembre del año 2016

**HS.3.** Si existe relación entre los procesos de comunicación con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo –noviembre del año 2016

**HS.4.** Si existe relación entre los procesos de influencia con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo –noviembre del año 2016

**HS.5.** Si existe relación entre los procesos de toma de decisiones con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo –noviembre del año 2016

**HS.6.** Si existe relación entre los procesos de planificación con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo –noviembre del año 2016

**HS.7.** Si existe relación entre los procesos de control con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo – noviembre del año 2016

**HS.8.** Si existe relación entre los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo –noviembre del año 2016

## **1.6. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.6.1. Variable independiente**

Clima Organizacional.

### **1.6.2. Variables dependientes**

Satisfacción Laboral

### **1.6.3. Operacionalización de Variables.**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	TIPO Y NATURALEZA	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>VARIABLE independiente</b>  Clima Organizacional	Clima organizacional es el nombre dado por diversos autores; al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados.	Se midió el clima organizacional en ocho dimensiones en la I.E. Fermín Fitzcarrald	Cualitativa, Nominal	1.Estilos de autoridad	-Relación jefe – empleado. -Apoyo por parte de la autoridad. -Trato justo
				2.Fuerzas motivacionales	-Sentirse factor clave en la organización -Remuneración en relación con la labor. -Reconocimiento de logros.
				3.Procesos de comunicación	-Conocimiento de avances en otras áreas. -Generación libre de ideas. -Promoción de comunicación interna.
				4.Procesos de influencia	-Cooperación por parte de los compañeros. -Acceso a información para cumplir tareas. -Capacitación
				5.Procesos de toma de decisiones	-Participación conjunta para definir objetivos. -Administración de recursos. -Solución a problemas
				6.Procesos de planificación	- Clara definición de misión, visión y valores. -Preparación adecuada. -Definición de responsabilidades del puesto
				7.Procesos de control	-Realización de trabajo según planes establecidos -Normas y procedimientos como guías de trabajo. -Sistema de seguimiento y control de actividades.
				8.Objetivos de rendimiento y Perfeccionamiento	-Desarrollo personal. -Objetivos claramente definidos. -Relación de objetivos con misión y visión.

<b>VARIABLE dependiente</b>  Satisfacción Laboral	Es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional	Se midió la satisfacción laboral en seis dimensiones en la I.E. Fermín Fitzcarrald	Cualitativa, Nominal	1.Trabajo en sí	-Solución de problemas -Horario -Realización personal -Trabajo útil -Disposición a trabajar
				2.Salarios	-Remuneración adecuada a la labor realizada -Sueldo aceptable -El salario permite cubrir necesidades económicas
				3.Ascenso	-Reconocimiento de logros. - promoción interna.
				4.Supervisión	-Conforme con supervisiones improvisadas -Jefes dispuestos a consultas -Sentirse a gusto con su superior
				5.Compañeros	-Relación con compañeros -Chismes y rumores -Hipocresía -Grupos que se oponen al cambio
				6.En general	-Distribución física del ambiente -Identificación con el colegio -Percepción del ambiente -Normas y valores

## **1.7. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.7.1. Tipo de Investigación**

Tipo no experimental, transversal

Se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.

Transversal porque 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. (Metodología de la investigación 5ta Edición Sampieri)

### **1.7.2. Nivel de Investigación**

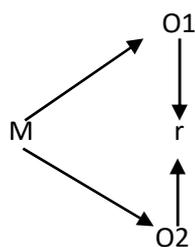
Nivel relacional

### **1.7.3. Métodos de Investigación**

El método de investigación es cuantitativo porque; tiene el propósito de explicar y predecir y/o controlar fenómenos a través de un enfoque de obtención de datos numéricos, en la cual se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables del clima y satisfacción laboral.

### **1.7.4. Diseño de investigación**

Diseño descriptivo, relacional y de corte transversal, porque busca encontrar el grado de correlación que existe entre dos variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos observados, describiendo y analizando previamente cada fenómeno en forma independiente.



Dónde:

M = Muestra

O1 = Observación de la variable 1

O2 = Observación de la variable 2

r = Correlación entre dichas variables

## 1.7. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.8.1. Población

Para la presente investigación se contó con una población compuesta por 85 docentes que trabajan en el colegio Fermín Fitzcarrald

### 1.8.2. Muestra

Detalles	Participantes
Área básica regular primaria	45
Área básica regular secundaria	40
total	85

El muestreo es intencionado, no probabilístico.

## 1.9. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### 1.9.1. Técnicas

Se analizó los datos con el programa SPSS para obtener resultados más satisfactorios; como se ha mencionado anteriormente, en una encuesta se determinó el nivel de satisfacción laboral presente en la I.E. y en otra se midió el clima organizacional, para luego ver la influencia del primer

resultado en el segundo, mediante el método de chi cuadrado, con ello se obtuvo la correlación entre dichas variables, analizando primero independientemente las dimensiones que cada variable contiene para luego relacionar los resultados de manera general tanto para la satisfacción como para el clima organizacional.

### **1.9.2. Instrumentos**

El instrumento con el cual se recogerá la información será una encuesta sobre clima organizacional que consta de 24 reactivos acondicionados a la institución y otra sobre satisfacción laboral, que consta cada una de 21 reactivos acondicionados a la institución, con una escala de valoración de Lickert.

## **1.10 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

Cada día es necesario que las organizaciones propicien o favorezcan un clima organizacional positivo que redunde en la satisfacción laboral favorable de los trabajadores de dicha entidad.

Esta investigación es viable porque cuento con el apoyo institucional.

La temática del estudio se sustenta en que no existen evidencias científicas ni estudios previos asociadas a este fenómeno, más bien existen percepciones personales o grupales del clima organizacional imperante dentro de esta organización y cómo afecta este a la satisfacción laboral de los profesores.

Los beneficiarios serían los estudiantes en quienes se verá reflejada la buena actitud de los profesores con satisfacción en su trabajo, luego los docentes que laboran en la institución educativa Carlos Fermín Fitzcarrald y la plana administrativa, y por ende los padres de familia y la sociedad.

Los resultados de esta investigación serán una herramienta para la toma de decisiones de la institución objeto de estudio y así poder evidenciar las diferentes dinámicas y percepciones que tienen los profesores del clima

organizacional de la institución, esto como necesidad de desarrollar y fortalece bajo que asegure un espacio de participación activa, tranquila y donde permita desarrollar cada una de las tareas o actividades con completa normalidad, apuntando como fin último a mejorar significativamente la relación entre pares y propiciar un ambiente fraterno y generoso de trabajo.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

José Guadalupe Salazar Estrada, Julio Cristóbal Guerrero Pupo, Yadira Bárbara Machado Rodríguez, Rubén Cañedo Andalial (2009), *Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral, artículo científico, Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas-Infomed*. Ciudad de La Habana, Cuba. Consideran que Para hablar de clima organizacional es imprescindible penetrar a fondo en la percepción de los trabajadores sobre las condiciones y procesos que se originan en el espacio laboral, así como en sus expectativas con respecto a la calidad de vida en el trabajo. Se trata de una mezcla de ciencia y artesanía. Es a la vez un área de acción social y de investigación científica. Trata de las personas y las organizaciones, de las personas en las organizaciones y de cómo funcionan. El clima organizacional se interesa en el cambio planificado; en lograr que los individuos, los equipos y las organizaciones funcionen mejor. El cambio implica sentido común; un trabajo arduo aplicado con diligencia a lo largo del tiempo; un enfoque sistemático orientado a metas, y un conocimiento sobre la dinámica de la persona, los grupos y la organización, del comportamiento de las personas y de los mismos procesos de cambio. El cambio se introduce mediante intervenciones, aún diagnósticas, y en actividades que estudian condiciones problemáticas específicas.

Lizette Pérez Pereal; Silvio Faustino Soler Cárdenas; Lázaro Díaz Hernández (2009), *Ambiente laboral en los policlínicos universitarios*,

artículo científico, Escuela Nacional de Salud Pública. La Habana, Cuba., informan que el ambiente laboral de los policlínicos universitarios estudiados se caracterizó a partir de las dimensiones: liderazgo, participación, motivación y reciprocidad. La dimensión de peores resultados en la caracterización resultó ser la motivación y la de mejores resultados el liderazgo.

Andrés A. Rodríguez M.; María Paz Retamal; José N. Lizana; Felipe A. Cornejo (2011), "*Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena*" para optar el título de Master of Business Administration, Universidad Andrés Bello, Santiago de Chile, Chile. Manifiestan que Respecto a la relación entre las variables de interés, los resultados evidencian que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional general, y la satisfacción laboral general, lo que lleva a aceptar la primera hipótesis de investigación.

La segunda hipótesis también se cumple, pues se encontró una relación significativa (y además positiva) entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores, aunque el grado de asociación entre las variables es de carácter moderado.

El desempeño general mostró una correlación significativa con el clima general y con ocho dimensiones de éste. El desempeño tuvo una mayor asociación con la dimensión de identidad, luego recompensa, apoyo, calidez, normas, conflicto, estructura y riesgo.

José Antonio López y Maldonado (2010), *Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del Colegio Sagrados Corazones Padres Franceses*, Programa de Doctorado en Gestión y Políticas Educativas, universidad de Playa Ancha, Chile. Indica 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.

Lady Yamile Sierra Blanco (2015), *Satisfacción laboral y clima organizacional percibido por docentes de instituciones de la Iglesia Adventista Del Séptimo Día De La Unión Colombiana Del Sur*, tesis de maestría, Universidad de Montemorelos, informa que cuando los docentes están satisfechos, existe un buen clima organizacional y viceversa, aunque no es posible establecer la dependencia e independencia de las variables.

Los docentes de nivel preescolar y primario presentan un nivel de satisfacción

laboral mayor que los docentes de educación secundaria

Luz María del Rosario Vargas Pardo (2015), *Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. "Sara Antonieta Bullón" – Lambayeque*, tesis para optar el título de: Licenciado En Administración De Empresas, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo , informa que como conclusión general, la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional de la I.E. "Sara A. Bullón" se da de forma positiva ( $r = 0.452$ ), pero en un pequeño porcentaje (20.39%), por lo que debe tenerse en cuenta otros factores que afectarían al correcto desarrollo del clima organizacional de la institución mencionada anteriormente

Edgardo Mauricio Mino Pérez (2014), *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque*, tesis para optar el título de:

Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, manifiesta que existe un grado de correlación baja entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del

Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque, porque los datos mostraron un 0.281 y en la escala que oscila del -1 y +1 para que haya una correlación perfecta el resultado debió ser +1.

Zuazo Carpio Renzo Jesús (2012), "*Desarrollo del clima organizacional para el aumento del rendimiento del personal de la empresa Electro Dunas S.A.A 2011-2012*", tesis para optar el grado de Lic. En Administración Universidad Privada San Juan Bautista – Filial Chincha, refiere que los empleados de la organización están de acuerdo en que existe trabajo en equipo en los departamentos; sin embargo, se dificulta realizar tareas en equipo que impliquen la unión e interrelación entre dos o más departamentos sobre todo si se trata de personal que recién está incorporándose a dicho departamento. El reconocimiento y logro de objetivos son reconocidos por los superiores, y de acuerdo a los empleados, estos logros guardan relación con sus objetivos personales, aunque dicha relación se afianza cuando se trata de personal antiguo a diferencia de que si es personal nuevo en la empresa. La evaluación de la dimensión de comunicación evidencia que los colaboradores perciben apertura en los canales de comunicación, aunque no consideran que sus impresiones sean tomadas en cuenta con regularidad sobre todo si se trata de personal nuevo. Las dimensiones más importantes que influyen en el clima organizacional de la empresa son la comunicación eficaz, trabajo en equipo y flexibilidad para el desarrollo de funciones.

Néstor Oswaldo Pérez Tenazoa, Pedro Lito Rivera Cardozo (2013), "*Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013*", tesis para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Empresarial, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, manifiesta que - Existe un Nivel Medio o moderado de Clima Organizacional de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013.- Existe un Nivel

Medio o moderado de Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013.

Sandro Hospinal Escajadillo (2013), *Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F y D inversiones S.A.C.*, artículo científico, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, refiere que El clima organizacional, es positivo, está en el intervalo de [3.3029, 3.6537].

– La satisfacción laboral, es positivo, está en el intervalo de [3.5114, 3.8967].

– Los factores críticos del clima organizacional son: cohesión, equidad y reconocimiento; su importancia en conjunto es de 99.1%.

– Los factores críticos de la satisfacción laboral son: satisfacción por el trabajo en general, satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción con las oportunidades de desarrollo y satisfacción en relación subordinado-jefe, la importancia en conjunto de éstos cuatro factores alcanza el 99.8%.

– El clima organizacional impacta en un 84.6% a la satisfacción laboral, porque el pvalue <0.05 y el R2 es 84.6%

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 CONCEPTO DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL**

El clima de una organización es uno de los aspectos más frecuentemente aludidos en el diagnóstico organizacional. Se trata de un tema que se plantea en la década de los sesenta, junto con el surgimiento del Desarrollo Organizacional y de la teoría de los sistemas al estudio de las organizaciones.

No es raro que esto haya sido así. El concepto de clima (incluso por su connotación geográfica - atmosférica) permite ampliar las perspectivas de análisis desde una visión parcializada y reduccionista a una más global, que sea capaz de integrar el ambiente como una variable sistémica y que abarque fenómenos de suyo complejos desde una cesión también compleja.

La relación sistema - ambiente, propia de la teoría de los sistemas abiertos proveniente de la Teoría General de Sistemas, propuesta por Von Bertalanffy

(1984) y enriquecida con aportes de la cibernética, ingresa con gran fuerza a la teoría organizacional en los años sesenta. Esta proposición - la de ver a los sistemas organizacionales en su relación con su entorno ambiental- encuentra acogida en una teoría de organizaciones que buscaban superar las comprensiones excesivamente mecanicistas de algunos enfoques y reduccionistas de los otros. Las perspectivas formalizantes de la Escuela Clásica, por otra parte, habían encontrado acerbos críticas por parte de enfoques de corte psicológico-social, que tenían su origen en la Escuela de Relaciones Humanas.

Talcott Parsons (1966), por su parte, había propuesto una teoría en que las organizaciones resultaban ser un subsistema de la sociedad y hacía un llamado de atención sobre las complejas vinculaciones institucionales de la organizaciones con la sociedad. Esta teoría proponía , además, un camino que permitiera integrar la personalidad, el sistema social organizacional y los niveles culturales. Esta integración podría producirse a través de los roles, los status y las expectativas, tomadas en consideración las orientaciones de la personalidad y las orientaciones normativas. Sin embargo, esta teoría no pudo ser adecuadamente comprendida y acogida, por cuanto el desafío del momento tenía un sentido eminentemente práctico y resultaba muy difícil para los investigadores de la época el realizar un esfuerzo de esa envergadura. Por esta razón, la propuesta Parsoniana no fue acogida, o lo fue muy marginalmente, como en el caso del trabajo de Katz y Kahn (1977) y el de Buckley (1973)

En síntesis, el tema de clima organizacional surge en un momento en que se siente necesario dar cuenta de fenómenos globales que tienen lugar en organizaciones, desde una perspectiva holística, pero que al mismo tiempo sea lo suficientemente simples como para poder servir de orientación a trabajos prácticos de intervención en las organizaciones, como lo desea el Desarrollo Organizacional.

El clima organizacional, como sistema, refleja el estilo de vida completo de una organización; si este clima es mejorado, por implicancia se da una mejoría en el desempeño de los integrantes de la organización. Cuando se analiza el clima

organizacional, desde una perspectiva psicológica, se aprecian dos niveles: a) las características del ambiente de trabajo, y b) la influencia que la percepción de este ambiente tiene sobre la conducta de sus integrantes.

Las características del ambiente del grupo hacen referencia al conjunto de fenómenos psicológicos grupales (motivación, liderazgo, etc.) que ocurren entre los integrantes de la organización y que guardan relación con las esferas afectivas, cognitivas y conativas de cada persona; sin embargo el análisis de estos procesos psicológicos básicos se realiza mediante las dimensiones del clima organizacional y no con las herramientas conceptuales tradicionales. La influencia del clima laboral en la conducta de las personas implica básicamente una síntesis de actividades ya que desde la perspectiva psicológica de las organizaciones, todas las funciones y tareas que realizan sus integrantes son conductas, y por ello tienen una base en las características personales de sus miembros.

El modelo de Clima Laboral u Organizacional de Edison Trickett y Rudolph H. Moss, de las universidades de Yale y Stanford, respectivamente, considera que éste es un concepto sistémico, en el que cada organización es única, ya que posee su propia cultura, tradiciones y métodos de acción, que en su totalidad constituyen su clima organizacional, el cual es importante en la medida que influye en la motivación, desempeño y satisfacción en el cargo.

El clima laboral, como sistema, refleja el estilo de vida completo de una organización; si este clima es mejorado, por implicancia se da una mejoría en el desempeño de los integrantes de la organización.

Cuando se analiza el clima organizacional, desde una perspectiva psicológica, se aprecian dos niveles: a) las características del ambiente del grupo, y b) la influencia que tiene sobre la conducta de sus integrantes.

Las características del ambiente del grupo hacen referencia al conjunto de fenómenos psicológicos grupales (motivación, liderazgo, etc.) que ocurren entre los integrantes de la organización y que guardan relación con las esferas afectivas, cognitivas y conativas de cada persona; sin embargo el análisis de estos procesos psicológicos básicos se realiza mediante las dimensiones del clima organizacional y no con las herramientas conceptuales tradicionales. La

influencia del clima laboral en la conducta de las personas implica básicamente una síntesis de actividades ya que desde la perspectiva psicológica de las organizaciones, todas las funciones y tareas que realizan sus integrantes son conductas, y por ello tienen una base en las características personales de sus miembros.

Bustos y Miranda (2001) señalan que el concepto de Clima Organizacional tiene importantes y diversas características, entre las que podemos resaltar:

El Clima se refiere a las características del medio ambiente de la Organización en que se desempeñan los miembros de ésta, estas características pueden ser externas o internas. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los miembros que se desempeñan en ese medio ambiente, esto último determina el clima organizacional, ya que cada miembro tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve.

El Clima Organizacional es un cambio temporal en las actitudes de las personas que se pueden deber a varias razones: días finales del cierre anual, proceso de reducción de personal, incremento general de los salarios, etc. Por ejemplo cuando aumenta la motivación se tiene un aumento en el Clima Organizacional, puesto que hay ganas de trabajar, y cuando disminuye la motivación éste disminuye también, ya sea por frustración o por alguna razón que hizo imposible satisfacer la necesidad. Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.

El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico institución, por ejemplo: si una persona percibe hostil el clima de su organización, tendrá tendencia a comportarse defensivamente, aunque este no necesariamente sea consciente del papel y de la existencia de los factores que la componen. Algunos sienten la sensación de bienestar, comodidad y de un ambiente gratificante emocionalmente, otros en cambio, puede ser que se

sientan mal, insatisfechos con su sueldo actual, con su jefe o grupo, etc. y estas condiciones determinan el tipo de actitudes y comportamientos que adoptaran. El clima organizacional es, por tanto, el conjunto de sentimientos y actitudes que caracterizan a los trabajadores de una organización en sus relaciones laborales, determina la forma como los trabajadores perciben su trabajo, sus relaciones, su organización, su satisfacción, etc.

El Clima Organizacional tiene una importante relación en la determinación de la cultura organizacional de una organización, entendiendo como Cultura Organizacional, el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización.

Las percepciones y respuestas que abarcan el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de factores. Unos abarcan los factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.). Otros factores están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.). Otros son las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.).

Otra definición de Clima Organizacional puede ser la cualidad o propiedad del ambiente organizacional, que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influyen en su comportamiento.

Para que una persona puede trabajar bien debe sentirse bien consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de ella y entender el ambiente donde se desenvuelve todo el personal.

Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo y negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas, podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc. Entre las consecuencias

negativas, podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, etc.

Se entiende como Cultura Organizacional la forma característica de pensar y hacer las cosas en una organización, producto de las interacciones del pasado y presente para adaptarse a circunstancias del entorno y a tensiones internas. Interviene una acción colectiva, un lapso de tiempo en el que se han desarrollado acciones, políticas o decisiones; así como un gradual establecimiento de procedimientos formales e informales (Schein, 1996) Esto implica reconocer mecanismos de desarrollo y consolidación de una cultura organizacional como son rituales, símbolos, lenguajes propios, transmisión oral de leyendas y mitos; sistemas de recompensas económicas y no económicas.

La cultura organizacional es, pues, el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común. Se refiere a un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que distinguen de una organización a otras.

Existen 10 características primarias que concentran la esencia de la cultura organizacional:

- o La identidad de sus miembros.- el grado en que los empleados se identifican con la organización como un todo y no solo con su tipo de trabajo -campo de conocimientos.

- Énfasis en el grupo.- las actividades laborales se organizan en torno a grupos y no a personas.

- El enfoque hacia las personas.- las decisiones de la admón. toman en cuenta las repercusiones que los resultados tendrán en los miembros de la organización.

- La integración de unidades.- la forma como se fomenta que las unidades de la organización funcionen de forma coordinada e independiente.

- El control.- el uso de reglamentos procesos y supervisión directa para controlar la conducta de los individuos.

- Tolerancia al riesgo.- el grado en que se fomenta que los empleados sean agresivos, innovadores y arriesgados.
- Los criterios para recompensar.- como se distribuyen las recompensas, como los aumentos de sueldo y los ascensos, de acuerdo con el rendimiento del empleado y por su antigüedad, favoritismo u otros factores ajenos al rendimiento
- El perfil hacia los fines o los medios.- de que manera la admón. Se perfila hacia los resultados o metas y no hacia las técnicas o procesos usados para alcanzarlos.
- El enfoque hacia un sistema abierto.- el grado en que la organización controla y responde a los cambios externos.
- Tolerancia al conflicto.- grado en que la organización fomenta que los miembros traten abiertamente sus conflictos y críticas.

Al hablar de cultura organizacional nos referimos a una cultura dominante que en gran parte de las organizaciones existen. Esta cultura expresa los valores centrales que comparten la gran mayoría de los miembros de la organización. Si no existe esta cultura dominante, el valor de la cultura organizacional como variable independiente disminuye ya que no existe una interpretación uniforme de la conducta considerada como aceptable o inaceptable

### **2.2.2. SATISFACCIÓN LABORAL**

La satisfacción en el trabajo es en la actualidad 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. Para 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:

- a) Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo.
- b) Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias.
- c) Relación posible entre satisfacción y clima organizativo.
- d) 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.
- e) Importancia creciente de la información sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos de los colaboradores en relación con el trabajo del personal.
- f) Ponderación creciente de la calidad de vida en el trabajo como parte de la calidad de vida. La satisfacción en el trabajo influye poderosamente sobre la satisfacción en la vida cotidiana. El propio autor destaca cómo, en el conjunto de las organizaciones, aspectos psicológicos tan importantes como las reacciones afectivas y cognitivas despiertan en el seno de los mismos niveles de satisfacción e insatisfacción en el trabajo. “En este caso las reacciones y sentimientos del colaborador que trabaja en la organización frente a su situación laboral se consideran, por lo general, como actitudes. Sus aspectos afectivos y cognitivos, así como sus disposiciones de conducta frente al trabajo, al entorno laboral, a los colaboradores, a los superiores y al conjunto de la organización son los que despiertan mayor interés (la satisfacción en el trabajo como reacciones, sensaciones y sentimientos de un miembro de la organización frente a su trabajo)” (Weinert, 1985: 298). Esta concepción de la satisfacción en el trabajo como una actitud se distingue básicamente de la motivación para trabajar en que ésta última se refiere a disposiciones de conducta, es decir, a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él. Robbins (1996: 181) coincide con Weinert a la hora de definir la satisfacción en

el puesto, centrándose básicamente, al igual que el anterior, en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivismo o negativismo, definiéndola “como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”. Conviene también destacar que el puesto de una persona es más que las actividades obvias de manejar papeles, esperar a clientes o manejar un camión. Los puestos requieren de la interacción con compañeros de trabajo y jefes, el cumplimiento de reglas y políticas organizacionales, la satisfacción de las normas de desempeño, el aceptar condiciones de trabajo, que frecuentemente son menos que ideales, y cosas similares.

Robbins (1996: 192-7) también nos “indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto. Por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación”. En esta manifestación encontramos factores importantes, que retroalimentan de forma positiva o negativa el desempeño de un puesto, conduciendo la satisfacción a una mejora en la productividad, a una permanencia estática o a una exigencia de movilidad, bien transitoria o definitiva, para satisfacer los niveles de exigencia personales.

Para Gibson y Otros (1996: 138) la satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. El propio autor la define como: “El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen

características cruciales”. Siguiendo las indicaciones del propio autor, destacamos:

- Paga: La cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga.
- Trabajo: El grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades.
- Oportunidad de ascenso: La existencia de oportunidades para ascender.
- Jefe: La capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados.
- Colaboradores: El grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores.

Muñoz Adánez, (1990: 76) define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psicosocio-económicas acordes con sus expectativas”. Del mismo modo, define la insatisfacción laboral como “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psicosocio-económicas no acordes con sus expectativas”. Loitegui, (1990: 39) aborda la misma temática para definir el concepto de satisfacción en el trabajo, señalando cómo especialistas que han estudiado el tema utilizan, indistintamente, términos como “motivo”, “actitud del empleado”, “moral laboral”, “satisfacción en el trabajo”, etc. Tal confusión y ambigüedad, a la hora de utilizar los distintos términos, puede deberse no sólo a las distintas corrientes doctrinales e ideológicas en las que cada uno se sitúa, sino también a los distintos enfoques que los temas admiten. Loitegui utiliza con mayor frecuencia en su trabajo los siguientes conceptos: motivos, actitudes, moral laboral, satisfacción laboral. Nosotros nos vamos a centrar en la definición que da sobre satisfacción en el trabajo que, citando a Locke (1976), “es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las

experiencias laborales del sujeto”. Se trata, pues, de un sentimiento de bienestar, placer o felicidad que experimenta el trabajador en relación con su trabajo. Este sentimiento puede ser generalizado o global y abarca todos los aspectos o factores referidos al trabajo, por lo que se puede hablar de “satisfacción laboral general”. Pero ese sentimiento de satisfacción o bienestar puede estar referido a alguno de los aspectos o facetas del trabajo, por lo que se puede hablar entonces de “satisfacción laboral por facetas”. Así, una persona puede estar satisfecha con respecto al sueldo que percibe, a sus relaciones con los compañeros, al grado de responsabilidad que ostenta, etc. En este caso, la satisfacción en el trabajo es el resultado de una serie de satisfacciones específicas, que constituyen las facetas de la satisfacción. Este concepto de satisfacción en el trabajo (general y por facetas) implica claramente un modelo “compensatorio”, de forma que un nivel elevado de satisfacción en una determinada faceta de trabajo puede compensar deficiencias existentes en otras determinadas áreas. Así mismo se produce un determinado flujo e interacción entre los diversos factores o áreas de trabajo, de forma que unas facetas pueden ser compensadas y condicionadas por otras. Así, por ejemplo, un alto nivel de satisfacción con las oportunidades de formación puede condicionar y afectar a la satisfacción con la remuneración. Del mismo modo, los niveles de satisfacción general y global en el trabajo no tienen por qué implicar niveles similares de satisfacción en cada una de las áreas o facetas. Para Blum (1976) (cit. por Loitegui 1990: 45), los conceptos actitudes, satisfacción y moral laboral son muy parecidos y muy interrelacionados, pero de ninguna forma se pueden considerar idénticos; las actitudes pueden contribuir a la satisfacción, que está compuesta por un conjunto de ellas, y, a su vez, la satisfacción influye en la moral. Este autor propone las siguientes definiciones:

- Actitud laboral: Es la manera en que el trabajador se siente con respecto a su trabajo, su disposición para reaccionar de una forma especial ante los factores relacionados con este trabajo.

- Satisfacción laboral: Es el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo, y los factores relacionados con él, y hacia la vida en general.
- Moral laboral: Desde el punto de vista del trabajador, consiste en la posesión de un sentimiento de ser aceptado y de pertenecer al grupo, mediante la adhesión a los fines comunes y la confianza de que estos fines son deseables. La moral es generada por el grupo, pero no se trata de la media de las actitudes de los miembros del grupo. La moral comporta cuatro determinantes fundamentales: el sentimiento de solidaridad del grupo, la necesidad de un objetivo común, progreso observable hacia este objetivo y la participación individual en las tareas que son consideradas como necesarias para alcanzar dicho objetivo.

Para Loitegui (1990: 83) la satisfacción laboral es un constructo pluridimensional que depende tanto de las características individuales del sujeto cuanto de las características y especificidades del trabajo que realiza. Además, el concepto de satisfacción en el trabajo está integrado por un conjunto de satisfacciones específicas, o aspectos parciales, que determinan la satisfacción general. Así entendida, la satisfacción laboral es una reacción afectiva general de una persona en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral; es una función de todas las facetas parciales de la satisfacción. Este modelo de satisfacción implica un modelo compensatorio, de forma que un nivel elevado de satisfacción, en un determinado aspecto, puede compensar, o incluso suplir, otras deficiencias y carencias que en otras facetas laborales puedan producirse.

La investigación de Loitegui (1990) parte de este modelo pluridimensional de satisfacción laboral, centrándose exclusivamente en aquellas dimensiones o facetas asociadas al trabajo mismo. Los aspectos relacionados con las características y peculiaridades de la personalidad del trabajador, así como la relación e interacciones mutuas, las aborda en otra investigación.

Por último, para Kreitner y Kinicki (1997: 171) la satisfacción laboral “es una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo”. Esta definición no recoge una conceptualización uniforme y estática, ya que la propia satisfacción laboral puede proyectarse desde un aspecto determinado, produciendo satisfacción en áreas concretas de ese trabajo e insatisfacción en otras facetas que este mismo trabajo exija para su desempeño.

### **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

#### **1. Estilos de autoridad**

La autoridad podría definirse como: “la facultad para tomar decisiones que produzcan efectos”. Quien toma las decisiones que son obedecidas, aunque quien las toma no ejerza autoridad.

Suelen distinguirse cuatro tipos diversos: los dos primeros de índole jurídica, forman el poder o la autoridad propiamente dicha; los dos últimos forman más bien la autoridad moral que dan el prestigio, los conocimientos, etc., y son complementos que deben darse en cualquiera de los dos básicos.

#### **2. Fuerzas motivacionales**

La motivación debe ser la actividad principal o estratégica en toda organización y el gerente es la persona responsable que se cumpla a cabalidad cada una de las estrategias o políticas motivacionales de la organización. De esta manera una persona motivada, la organización sentirá esto en todas las metas y objetivos planificados, lo cual hará que la empresa sea competitiva.

Stoner, Freeman Gilb (1999 Pág.485) define la motivación como una característica de la psicología humana, el cual incluye los factores ocasionales, canalizan y sostiene la conducta humana. La motivación habla de lo que hace que las personas funcionen.

Robbins (2000) la motivación para hacer un gran esfuerzo por alcanzar las metas de las organizaciones, condicionados por la capacidad del esfuerzo para satisfacer algunas necesidades personales. (Pp.63)

Chiavenato (2000) la motivación es el impulso de una persona a actuar de determinada manera o por lo menos que origina una propensión hacia un comportamiento específico. (Pp. 271)

### 3. Procesos de comunicación

La comunicación es parte integrante de la empresa y, como tal, la forma en que se lleve a cabo será decisiva en el modelo de organización.

Es un proceso mediante el cual una persona llamada emisor manifiesta un mensaje (información, opinión, pensamiento o dato) a un receptor, a través de un medio o canal, empleando un código común y procurando lograr el entendimiento de su significado

### 4. Procesos de influencia

La influencia social, es un proceso psicológico social donde una persona intenta influir en los comportamientos y actitudes de otros. Ésta incluye la persuasión, la conformidad social, la aceptación social y la obediencia social.

Los procesos se dan en grupos sociales, dándose la conformidad social del grupo, porque si el grupo lo hace, le seguimos

### 5. Procesos de toma de decisiones

La toma de decisiones es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, personal, sentimental o empresarial (utilizando metodologías cuantitativas que brinda la administración).

### 6. Procesos de planificación

La planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos

### 7. Procesos de control

Es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas.

#### 8.Objetivos de rendimiento y Perfeccionamiento

La formación se centra exclusivamente en el trabajo actual, por el contrario el perfeccionamiento se centra tanto en el trabajo actual como en el trabajo que tendrán en el futuro los empleados.

#### 9.Trabajo en si

Se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo

#### 10.Salarios

Dinero que recibe una persona de la empresa o entidad para la que trabaja en concepto de paga, generalmente de manera periódica.

#### 11.Ascenso

El ascenso implica la realización de funciones de un nivel superior. Este acceso a un puesto superior es definitivo, quedando el trabajador consolidado en esta posición hasta acabar su relación laboral o hasta el siguiente ascenso.

#### 12.Supervisión

La supervisión es una actividad técnica y especializada que tiene como fin fundamental utilizar racionalmente los factores que le hacen posible la realización de los procesos de trabajo: el hombre, la materia prima, los equipos, maquinarias, herramientas, dinero, entre otros elementos que en forma directa o indirecta intervienen en la consecución de bienes, servicios y productos destinados a la satisfacción de necesidades de un mercado de consumidores, cada día más exigente, y que mediante su gestión puede contribuir al éxito de la empresa.

### 13. Compañeros

Persona que comparte con otra u otras la estancia en un lugar, los estudios, un trabajo, la práctica de un deporte u otra actividad

### 14. En general

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

## CAPÍTULO III

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1 RESULTADOS

##### Variable 01

##### Tabla N°01

Conozco la misión, visión y valores de la institución.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de	16	18.8	18.8	18.8
	De acuerdo	36	42.4	42.4	61.2
	Indiferente	17	20.0	20.0	81.2
	En desacuerdo	16	18.8	18.8	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

##### Gráfico N°01



Como se observa en la tabla y gráfico n°1, un 42.4% se manifiesta estar de acuerdo en conocer la misión, visión y valores de la institución, frente a un 20% que se muestra indiferente.

**Tabla N°02**

Los objetivos de la institución se relacionan con su misión y visión					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de	20	23.5	23.5	23.5
	De acuerdo	40	47.1	47.1	70.6
	Indiferente	15	17.6	17.6	88.2
	En desacuerdo	5	5.9	5.9	94.1
	Totalmente en desacuerdo	5	5.9	5.9	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°02**



Como se observa en la tabla y gráfico n°2, un 47.1% se manifiesta estar de acuerdo en que los objetivos de la institución se relacionan con la misión, visión y valores de la institución, frente a un 17.6% que se muestra indiferente.

**Tabla N°03**

Los objetivos de la organización están claramente definidos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de	10	11.8	11.8	11.8
	De acuerdo	50	58.8	58.8	70.6
	Indiferente	5	5.9	5.9	76.5
	En desacuerdo	10	11.8	11.8	88.2
	Totalmente en desacuerdo	10	11.8	11.8	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°03**



Como se observa en la tabla y gráfico n°3, un 58.8% se manifiesta estar de acuerdo en que los objetivos de la institución están claramente definidos, frente a un 5.9% que se muestra indiferente.

**Tabla N°04**

Ejecuto mis tareas en la organización según los objetivos planteados a inicio de año					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de	30	35.3	35.3	35.3
	De acuerdo	40	47.1	47.1	82.4
	Indiferente	12	14.1	14.1	96.5
	En desacuerdo	3	3.5	3.5	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°04**



Como se observa en la tabla y gráfico n°4, un 47.1% se manifiesta estar de acuerdo en que ejecutan sus tareas según los objetivos planteados a inicio de año, frente a un 14.1% que se muestra indiferente.

**Tabla N°05**

		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Totalmente de	12	14.1	14.1	14.1
	De acuerdo	50	58.8	58.8	72.9
	Indiferente	10	11.8	11.8	84.7
	En desacuerdo	13	15.3	15.3	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°05**



Como se observa en la tabla y gráfico n°5, un 58.8% se manifiesta estar de acuerdo en que se le brindan normas y procedimientos que les sirven como guía para realizar bien su trabajo, frente a un 11.8% que se muestra indiferente.

**Tabla N°06**

<b>Sé y conozco específicamente qué actividades debo realizar en la organización</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	25	29.4	29.4	29.4
	De acuerdo	40	47.1	47.1	76.5
	Indiferente	20	23.5	23.5	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°06**



Como se observa en la tabla y gráfico n°6, un 47.1% se manifiesta estar de acuerdo en que conocen específicamente las actividades que deben realizar en la organización, frente a un 23.5% que se muestra indiferente.

**Tabla N°07**

Mi superior me brinda apoyo para resolver algunos problemas que se me presentan en el trabajo		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	25	29.4	29.4	29.4
	De acuerdo	45	52.9	52.9	82.4
	Indiferente	15	17.6	17.6	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°07**

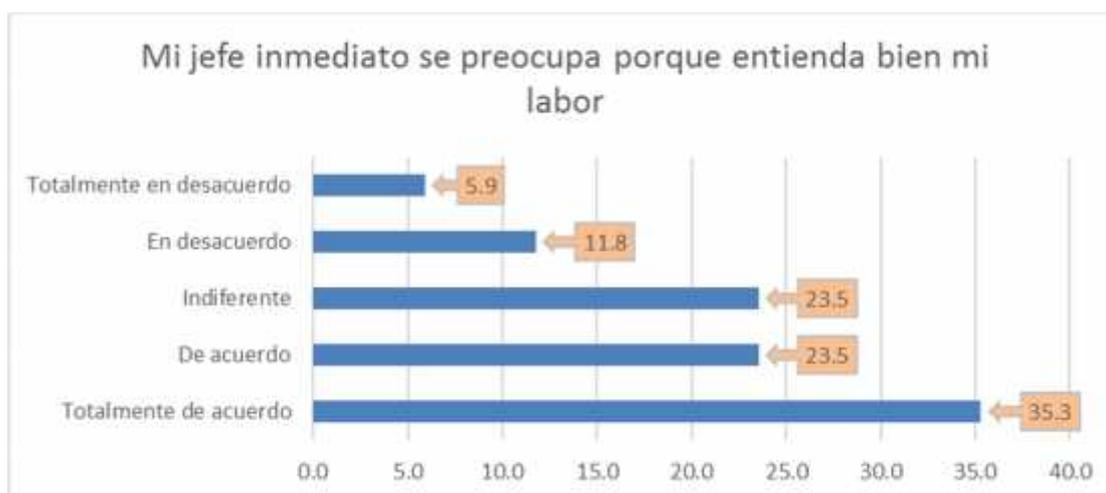


Como se observa en la tabla y gráfico n°7, un 52.9% se manifiesta estar de acuerdo en que su superior le brinda apoyo para resolver algunos problemas que se presentan en el trabajo, frente a un 17.6% que se muestra indiferente.

**Tabla N°08**

		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	30	35.3	35.3	35.3
	De acuerdo	20	23.5	23.5	58.8
	Indiferente	20	23.5	23.5	82.4
	En desacuerdo	10	11.8	11.8	94.1
	Totalmente en	5	5.9	5.9	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°08**



Como se observa en la tabla y gráfico n°8, un 35.3% se manifiesta estar de totalmente de acuerdo en que su jefe inmediato se preocupa porque entiendan su labor, frente a un 5.9% que se muestra totalmente en desacuerdo.

**Tabla N°09**

Recibo un trato justo por parte de mi superior					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de	35	41.2	41.2	41.2
	De acuerdo	25	29.4	29.4	70.6
	Indiferente	15	17.6	17.6	88.2
	En desacuerdo	10	11.8	11.8	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°09**



Como se observa en la tabla y gráfico n°9, un 41.2% se manifiesta estar de totalmente de acuerdo en recibir un trato justo por parte de su superior, frente a un 11.8% que se muestra en desacuerdo.

**Tabla N°10**

Yo cumplo una actividad importante en el colegio					
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Totalmente de	35	41.2	41.2	41.2
	De acuerdo	40	47.1	47.1	88.2
	Indiferente	10	11.8	11.8	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°10**



Como se observa en la tabla y gráfico n°10, un 41.7% se manifiesta estar de acuerdo en que cumplen una actividad importante en el colegio, frente a un 11.8% que se muestra indiferente

**Tabla N°11**

El sueldo que recibo se relaciona con la actividad que realizo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	15	17.6	17.6	17.6
	Indiferente	10	11.8	11.8	29.4
	En desacuerdo	30	35.3	35.3	64.7
	Totalmente en	30	35.3	35.3	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°11**



Como se observa en la tabla y gráfico n°11, un 35.3% se manifiesta estar en desacuerdo en con el sueldo que reciben por la actividad que realizan , frente a un 35.3% que se muestra totalmente en desacuerdo

**Tabla N°12**

En esta institución se premia a las personas que trabajan bien.					
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Totalmente de	10	11.8	11.8	11.8
	De acuerdo	30	35.3	35.3	47.1
	Indiferente	35	41.2	41.2	88.2
	En desacuerdo	10	11.8	11.8	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°12**



Como se observa en la tabla y gráfico n°12, un 35.3% se manifiesta estar de acuerdo en que esta institución premia a las personas que trabajan bien, frente a un 41.2% que se muestra indiferente

**Tabla N°13**

Se conoce cuánto han avanzado otras áreas del colegio con respecto a los objetivos planteados.					
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Totalmente de	10	11.8	11.8	11.8
	De acuerdo	50	58.8	58.8	70.6
	Indiferente	15	17.6	17.6	88.2
	En desacuerdo	10	11.8	11.8	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°13**

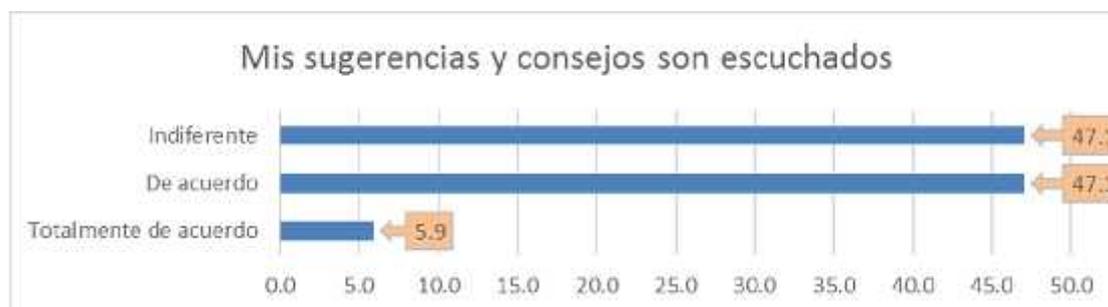


Como se observa en la tabla y gráfico n°13, un 58.8% se manifiesta estar de acuerdo en que se conoce cuanto han avanzado otra áreas del colegio frente a los objetivos planteados, frente a un 17.6% que se muestra indiferente

**Tabla N°14**

Mis sugerencias y consejos son escuchados					
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Totalmente de	5	5.9	5.9	5.9
	De acuerdo	40	47.1	47.1	52.9
	Indiferente	40	47.1	47.1	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°14**



Como se observa en la tabla y gráfico n°13, un 58.8% se manifiesta estar de acuerdo en que se conoce cuanto han avanzado otra áreas del colegio frente a los objetivos planteados, frente a un 17.6% que se muestra indiferente

**Tabla N°15**

Se promueve la comunicación dentro de la institución					
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Totalmente de	15	17.6	17.6	17.6
	De acuerdo	50	58.8	58.8	76.5
	Indiferente	15	17.6	17.6	94.1
	En desacuerdo	5	5.9	5.9	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°15**



Como se observa en la tabla y gráfico n°15, un 58.8% se manifiesta estar de acuerdo en que se promueve la comunicación dentro de la institución, frente a un 17.6% que se muestra indiferente

**Tabla N°16**

Mis compañeros me ayudan a lograr los objetivos trazados.					
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	De acuerdo	50	58.8	58.8	58.8
	Indiferente	15	17.6	17.6	76.5
	En desacuerdo	5	5.9	5.9	82.4
	Totalmente en desacuerdo	15	17.6	17.6	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°16**



Como se observa en la tabla y gráfico n°16, un 58.8% se manifiesta estar de acuerdo en que sus compañeros les ayudan a lograr los objetivos trazados., frente a un 17.6% que se muestra indiferente

**Tabla N°17**

Tengo fácil acceso a información importante para mi trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Totalmente de	10	11.8	11.8	11.8
	De acuerdo	60	70.6	70.6	82.4
	Indiferente	15	17.6	17.6	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°17**



Como se observa en la tabla y gráfico n°17, un 70.6% se manifiesta estar de acuerdo en que tienen fácil acceso a información importante para mi trabajo., frente a un 17.6% que se muestra indiferente

**Tabla N°18**

En esta institución me capacitan para desarrollar mejor mi labor					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	10	11.8	11.8	11.8
	Indiferente	15	17.6	17.6	29.4
	En desacuerdo	60	70.6	70.6	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°18**



Como se observa en la tabla y gráfico n°18, un 70.6% se manifiesta estar en desacuerdo en que en esta institución me capacitan para desarrollar mejor mi labor frente a un 17.6% que se muestra indiferente

**Tabla N°19**

Para definir los objetivos dentro de mi área, todos nos ayudamos mutuamente					
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	De acuerdo	40	47.1	47.1	47.1
	Indiferente	40	47.1	47.1	94.1
	Totalmente en desacuerdo	5	5.9	5.9	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°19**



Como se observa en la tabla y gráfico n°19, un 47.1% se manifiesta estar de acuerdo en que para definir los objetivos dentro de mi área, todos nos ayudamos mutuamente frente a un 47.1% que se muestra indiferente

**Tabla N°20**

Los recursos de la institución se reparten y administran correctamente					
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	De acuerdo	15	17.6	17.6	17.6
	Indiferente	15	17.6	17.6	35.3
	En desacuerdo	30	35.3	35.3	70.6
	Totalmente en desacuerdo	25	29.4	29.4	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°20**



Como se observa en la tabla y gráfico n°20, un 35.3% se manifiesta estar en desacuerdo en que los recursos de la institución se reparten y administran correctamente, frente a un 17.6% que se muestra indiferente

**Tabla N°21**

Los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima					
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	5	5.9	5.9	5.9
	De acuerdo	70	82.4	82.4	88.2
	Indiferente	5	5.9	5.9	94.1
	En desacuerdo	5	5.9	5.9	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°21**



Como se observa en la tabla y gráfico n°21, un 82.4% se manifiesta estar de acuerdo en que los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima, frente a un 5.9% que se muestra indiferente

**Tabla N°22**

Para desarrollar mi labor me preparo adecuadamente					
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	10	11.8	11.8	11.8
	De acuerdo	70	82.4	82.4	94.1
	Indiferente	5	5.9	5.9	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°22**



Como se observa en la tabla y gráfico n°22, un 82.4% se manifiesta estar de acuerdo en que para desarrollar mi labor me preparo adecuadamente, frente a un 5.9% que se muestra indiferente

**Tabla N°23**

Periódicamente se realizan controles y evaluaciones para ver el desarrollo de mi trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	10	11.8	11.8	11.8
	De acuerdo	65	76.5	76.5	88.2
	Indiferente	5	5.9	5.9	94.1
	En desacuerdo	5	5.9	5.9	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°23**



Como se observa en la tabla y gráfico n°23, un 76.5% se manifiesta estar de acuerdo en que periódicamente se realizan controles y evaluaciones para ver el desarrollo de mi trabajo frente a un 5.9% que se muestra indiferente

**Tabla N°24**

Con este trabajo me siento realizado/a profesionalmente.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	10	11.8	11.8	11.8
	De acuerdo	70	82.4	82.4	94.1
	Indiferente	5	5.9	5.9	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°24**



Como se observa en la tabla y gráfico n°24, un 82.4% se manifiesta estar de acuerdo en que con este trabajo me siento realizado/a profesionalmente, frente a un 5.9% que se muestra indiferente

## Comprobación de hipótesis

Tabla N°25

Clima de satisfacción					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	85	100.0	100.0	100.0

Gráfico N°25



Como se observa en la tabla y gráfico n°25, el clima organizacional de satisfacción es totalmente de acuerdo.

## Variable 2

Tabla N°26

Aquí todos los problemas se discuten de buena manera.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de	5	5.9	5.9	5.9
	de acuerdo	50	58.8	58.8	64.7
	Indiferente	20	23.5	23.5	88.2
	En desacuerdo	10	11.8	11.8	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

Gráfico N°26



Como se observa en la tabla y gráfico n°26, un 58.8% se manifiesta estar de acuerdo en que aquí todos los problemas se discuten de buena manera., frente a un 23.5% que se muestra indiferente

**Tabla N°27**

Mi horario de trabajo me resulta incómodo					
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Totalmente de	20	23.5	23.5	23.5
	de acuerdo	20	23.5	23.5	47.1
	Indiferente	25	29.4	29.4	76.5
	En desacuerdo	5	5.9	5.9	82.4
	Totalmente en desacuerdo	15	17.6	17.6	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°27**



Como se observa en la tabla y gráfico n°27, un 23.5% se manifiesta estar de acuerdo en que aquí todos los problemas se discuten de buena manera., frente a un 23.5% que se muestra indiferente

**Tabla N°28**

Aquí siento que se satisfacen mis necesidades de autorrealización.					
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	5	5.9	5.9	5.9
	de acuerdo	70	82.4	82.4	88.2
	Indiferente	10	11.8	11.8	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°28**



Como se observa en la tabla y gráfico n°28, un 82.4% manifiesta estar de acuerdo en que aquí siento que se satisfacen mis necesidades de autorrealización., frente a un 11.8% que se muestra indiferente

**Tabla N°29**

Me siento útil con la labor que realizo.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de	15	17.6	17.6	17.6
	de acuerdo	70	82.4	82.4	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°29**



Como se observa en la tabla y gráfico n°29, un 70.6% manifiesta estar de acuerdo en que se sienten útil con la labor que realizo frente a un frente a un 17.6% que se muestra indiferente

**Tabla N°30**

Mi sueldo es adecuado con relación al trabajo que realizo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	de acuerdo	5	5.9	5.9	5.9
	Indiferente	5	5.9	5.9	11.8
	En desacuerdo	15	17.6	17.6	29.4
	Totalmente en desacuerdo	60	70.6	70.6	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°30**

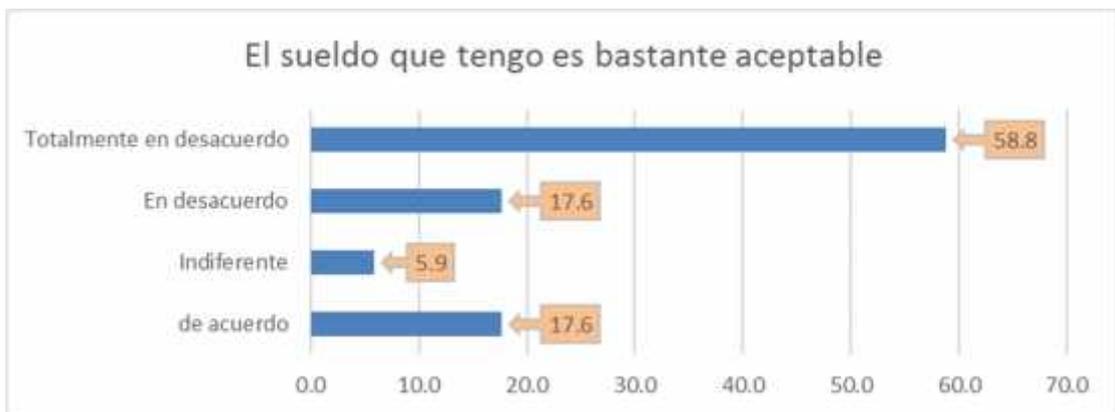


Como se observa en la tabla y gráfico n°30, un 70.6% manifiesta estar totalmente en desacuerdo en que el sueldo es adecuado con relación al trabajo que realizo, frente a un 17.6% que se muestra indiferente

**Tabla N°31**

El sueldo que tengo es bastante aceptable					
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	de acuerdo	15	17.6	17.6	17.6
	Indiferente	5	5.9	5.9	23.5
	En desacuerdo	15	17.6	17.6	41.2
	Totalmente en desacuerdo	50	58.8	58.8	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°31**



Como se observa en la tabla y gráfico n°31, un 58.8% manifiesta estar totalmente en desacuerdo en que el sueldo que tengo es bastante aceptable, frente a un 5.9% que se muestra indiferente

**Tabla N°32**

<b>Mi remuneración satisface mis necesidades económicas.</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	de acuerdo	20	23.5	23.5	23.5
	Indiferente	5	5.9	5.9	29.4
	En desacuerdo	20	23.5	23.5	52.9
	Totalmente en desacuerdo	40	47.1	47.1	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°32**



Como se observa en la tabla y gráfico n°32, un 47.1% manifiesta estar totalmente en desacuerdo en que la remuneración satisface mis necesidades económicas, frente a un 5.9% que se muestra indiferente

**Tabla N°33**

Normalmente se da un reconocimiento especial por el buen desempeño en el trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	de acuerdo	35	41.2	41.2	41.2
	Indiferente	20	23.5	23.5	64.7
	En desacuerdo	10	11.8	11.8	76.5
	Totalmente en desacuerdo	20	23.5	23.5	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°33**



Como se observa en la tabla y gráfico n°33, un 41.2% manifiesta estar de acuerdo en que normalmente se da un reconocimiento especial por el buen desempeño en el trabajo, frente a un 23.5% que se muestra indiferente

**Tabla N°34**

Estoy satisfecho con las oportunidades de ascender dentro de esta institución					
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	10	11.8	11.8	11.8
	de acuerdo	60	70.6	70.6	82.4
	Indiferente	10	11.8	11.8	94.1
	Totalmente en desacuerdo	5	5.9	5.9	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°34**



Como se observa en la tabla y gráfico n°34, un 70.6% manifiesta estar de acuerdo en que están satisfechos con las oportunidades de ascender dentro de esta institución, frente a un 11.8% que se muestra indiferente

**Tabla N°35**

Estoy conforme con las supervisiones que puedan darse de improviso en el colegio					
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	5	5.9	5.9	5.9
	de acuerdo	60	70.6	70.6	76.5
	Indiferente	10	11.8	11.8	88.2
	En desacuerdo	5	5.9	5.9	94.1
	Totalmente en desacuerdo	5	5.9	5.9	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°35**



Como se observa en la tabla y gráfico n°35, un 70.6% manifiesta estar de acuerdo en que están conforme con las supervisiones que puedan darse de improviso en el colegio, frente a un 11.8% que se muestra indiferente

**Tabla N°36**

Mi superior está abierto a cualquier opinión o duda que tenga con respecto a la organización					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	de acuerdo	65	76.5	76.5	76.5
	Indiferente	10	11.8	11.8	88.2
	En desacuerdo	5	5.9	5.9	94.1
	Totalmente en desacuerdo	5	5.9	5.9	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°36**



Como se observa en la tabla y gráfico n°36, un 76.5% manifiesta estar de acuerdo en que su superior está abierto a cualquier opinión o duda que tenga con respecto a la organización, frente a un 11.8% que se muestra indiferente

**Tabla N°37**

		La relación que tengo con mi superior es buena			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	20	23.5	23.5	23.5
	de acuerdo	50	58.8	58.8	82.4
	Indiferente	10	11.8	11.8	94.1
	Totalmente en desacuerdo	5	5.9	5.9	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°37**



Como se observa en la tabla y gráfico n°37, un 58.8 % manifiesta estar de acuerdo en que la relación que tengo con mi superior es buena, frente a un 11.8% que se muestra indiferente

**Tabla N°38**

Me llevo bien con todos mis compañeros de trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	20	23.5	23.5	23.5
	de acuerdo	50	58.8	58.8	82.4
	Indiferente	10	11.8	11.8	94.1
	Totalmente en desacuerdo	5	5.9	5.9	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°38**



Como se observa en la tabla y gráfico n°38, un 58.8 % manifiesta estar de acuerdo en que se llevan bien con todos mis compañeros de trabajo, frente a un 11.8% que se muestra indiferente

**Tabla N°39**

No solemos tener problemas debido a la circulación de chismes y rumores en la organización					
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	20	23.5	23.5	23.5
	de acuerdo	15	17.6	17.6	41.2
	Indiferente	20	23.5	23.5	64.7
	En desacuerdo	15	17.6	17.6	82.4
	Totalmente en	15	17.6	17.6	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°39**



Como se observa en la tabla y gráfico n°39, un 23.5 % manifiesta estar totalmente de acuerdo en que no solemos tener problemas debido a la circulación de chismes y rumores en la organización, frente a un 23.5% que se muestra indiferente

**Tabla N°40**

Mis compañeros de trabajo son totalmente sinceros conmigo					
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	de acuerdo	30	35.3	35.3	35.3
	Indiferente	25	29.4	29.4	64.7
	En desacuerdo	20	23.5	23.5	88.2
	Totalmente en	10	11.8	11.8	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°40**



Como se observa en la tabla y gráfico n°40, un 35.3 % manifiesta estar de acuerdo en que sus compañeros de trabajo son totalmente sinceros conmigo, frente a un 29.4% que se muestra indiferente

**Tabla N°41**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	20	23.5	23.5	23.5
	de acuerdo	35	41.2	41.2	64.7
	Indiferente	15	17.6	17.6	82.4
	En desacuerdo	5	5.9	5.9	88.2
	Totalmente en desacuerdo	10	11.8	11.8	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°41**



Como se observa en la tabla y gráfico n°41, un 41.2 % manifiesta estar de acuerdo en que en este colegio existen grupos que se oponen a todos los cambios, frente a un 17.6% que se muestra indiferente

**Tabla N°42**

La infraestructura de esta institución es adecuada para desempeñar mi labor.					
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Totalmente de	15	17.6	17.6	17.6
	de acuerdo	45	52.9	52.9	70.6
	Indiferente	5	5.9	5.9	76.5
	En desacuerdo	15	17.6	17.6	94.1
	Totalmente en desacuerdo	5	5.9	5.9	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°42**

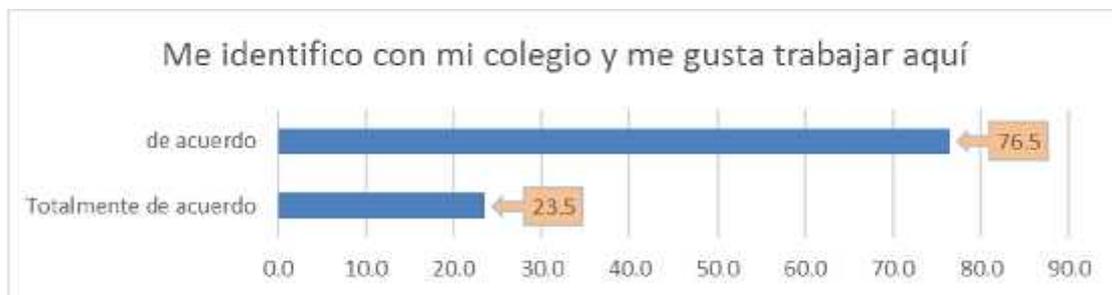


Como se observa en la tabla y gráfico n°42, un 52.9 % manifiesta estar de acuerdo en que la infraestructura de esta institución es adecuada para desempeñar mi labor, frente a un 5.9% que se muestra indiferente

**Tabla N°43**

Me identifico con mi colegio y me gusta trabajar aquí					
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Totalmente de	20	23.5	23.5	23.5
	de acuerdo	65	76.5	76.5	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°43**

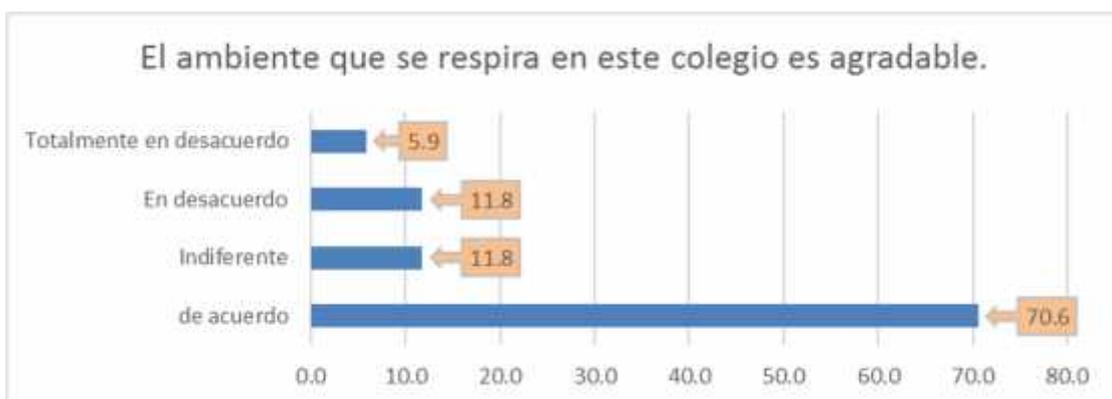


Como se observa en la tabla y gráfico n°43, un 23.5 % manifiesta estar totalmente de acuerdo en que se identifican con el colegio y me gusta trabajar aquí, y el resto también, en su totalidad sienten identificación con su colegio

**Tabla N°44**

El ambiente que se respira en este colegio es agradable.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	de acuerdo	60	70.6	70.6	70.6
	Indiferente	10	11.8	11.8	82.4
	En desacuerdo	10	11.8	11.8	94.1
	Totalmente en desacuerdo	5	5.9	5.9	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°44**



Como se observa en la tabla y gráfico n°44, un 70.6 % manifiesta estar de acuerdo en que el ambiente que se respira en este colegio es agradable, frente a un 11.8% que se muestra indiferente

**Tabla N°45**

Estoy de acuerdo con las normas y valores que se han establecido en este colegio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de	5	5.9	5.9	5.9
	de acuerdo	70	82.4	82.4	88.2
	Indiferente	5	5.9	5.9	94.1
	Totalmente en	5	5.9	5.9	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Gráfico N°45**



Como se observa en la tabla y gráfico n°45, un 82.4 % manifiesta estar de acuerdo en que el ambiente que están de acuerdo con las normas y valores que se han establecido en este colegio, frente a un 5.9% que se muestra indiferente

## Comprobación de hipótesis

FRECUENCIAS VARIABLES=Satisfacción

/ORDER=ANALYSIS.

Tabla N°46

Estadísticos		
Satisfacción (agrupado) (agrupado)		
N	Válido	85
	Perdidos	0

Nivel de Satisfacción					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	4.7	4.7	4.7
	Bueno	81	95.3	95.3	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

Gráfico N°46



Si existe una relación favorable entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, con una frecuencia del 95.3%

## **CONCLUSIONES**

El Clima organizacional juega un papel importante para el logro de una mayor eficiencia en las organizaciones y el nivel de satisfacción laboral, pues este determina la forma en que un individuo (trabajador) percibe su ambiente laboral, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, etc.

La satisfacción laboral es uno de los factores más importantes dentro del clima organizacional, pues en la medida que un trabajador se sienta satisfecho en su puesto de trabajo, así será su entrega a este, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios o tareas que se desarrollan en ese lugar.

A la vista de los resultados, parece lógico concluir que Si existe una relación favorable entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado

## RECOMENDACIONES

1. Promover evaluaciones del Clima Organizacional, con el propósito de conocer la percepción de los trabajadores de la Institución y contribuir con planes de mejora.
2. Fortalecer las políticas de Motivación e incentivos en base a resultados de las Evaluaciones de desempeño anualizado con programas de reconocimiento, promoción de puestos, capacitaciones y bienestar socio laboral.
3. Implementar el programa de Inducción de Personal a los nuevos trabajadores que ingresen a la Institución, con el propósito de que conozcan su historia, forma de gobierno, alcance institucional, a fin de motivar sentimientos de compromiso institucional.
4. Fortalecer óptimas relaciones laborales entre las autoridades y el trabajador, a fin de afianzar el compromiso institucional.
5. Proponer un plan de Gestión Humana al personal directivo, con el propósito de dotar competencias que contribuyan a mantener una percepción favorable del clima laboral.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Bertalanffy, L. Von. Tendencias en la Teoría General de Sistemas. Alianza, Madrid, 3ª edición, 1994
- Buckley,W. La Sociología y la Teoría Moderna de Sistemas. Amorrortu, Buenos Aires, 2ª edición, 1993.
- Bustos, Paulina y Miranda, Mauricio (2001) Clima Organizacional. Santiago. Lautaro
- Chiavenato, I. (1994). Administración de Recursos Humanos, Edición Mc-Graw Hill, Bogotá, Pág. 36.
- Chiang, M. Salazar, C. & Muñoz, A. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un establecimiento de Salud Estatal. Hospital I Tipo 1. Chile.
- Hospinal Escajadillo, S; (2013). Clima Organizacional y satisfacción laboral en la empresa F y D Inversiones S.A.C.. Industrial Data, 16() 75-78. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81632390009>
- Idalberto Chiavenato: Introducción a la Teoría General de la Administración quinta edición (Best Seller)
- Janseff Stoners. Edwaed Freemandaniel R Y Gilbert Jr. Administración 6ª Edición
- Katz,D. y Kahn, R. Psicología Social en las Organizaciones. Trillas, México.1997.
- Parsons, T. Estructura y Proceso en las Sociedades modernas, Instituto de Estudios Políticos, Madrid. 1996.
- Kreitner y Kinicki, A. Comportamiento de las organizaciones. Madrid: McGraw-Hill, 1997.

- Loitegui Aldaz, J.R. Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la Administración Foral de Navarra. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid, 1990
- Muñoz, A. Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid, 1990.
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. *Teoría e Investigación en Psicología*. Lima: Universidad Ricardo Palma. (IX) 1, 27-34.
- Palma, S. (2002). Estudio La motivación y el clima laboral en Trabajadores de Instituciones Universitarias. Manual Escala Clima Laboral, CL-SPC (1a. Ed.). (2004).
- Pérez Perea, Lizette, Soler Cárdenas, Silvio Faustino, & Díaz Hernández, Lázaro. (2009). Ambiente laboral en los policlínicos universitarios. *Educación Médica Superior*, 23(2) Recuperado en 09 de octubre de 2016, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412009000200004&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412009000200004&lng=es&tlng=es).
- Robbins, S.P. y Coulter, M. Administración. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A., 1996.
- Robbins, S. (2000). Comportamiento organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones (6ª ed.). México: Prantice Hall.
- Salazar Estrada, José Guadalupe, Guerrero Pupo, Julio Cristóbal, Machado Rodríguez, Yadira Bárbara, & Cañedo Andalia, Rubén. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 20(4), 67-75. Recuperado en 09 de octubre de 2016, de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352009001000004&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004&lng=es&tlng=es).

Tarazona, David y Alba, Roger (2004) Condiciones psicosociales del trabajo.  
Lima: UNMSM.

Weinert, B. Manual de Psicología de la Organización. Barcelona: Herder, 1987

## **ANEXOS**

## 1. Matriz de consistencia

Título: “Clima organizacional y satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo – noviembre del año 2016”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	variables	Indicadores
Problema principal	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente	
¿Existe relación entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo –noviembre del año 2016?	Establecer si existe relación entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo –noviembre del año 2016	Existe relación favorable entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo –noviembre del año 2016	Clima organizacional	1.Estilos de autoridad 2.Fuerzas motivacionales 3.Procesos de comunicación 4.Procesos de influencia 5.Procesos de toma de decisiones 6.Procesos de planificación 7.Procesos de control 8.Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento
Problema secundarias	Objetivo específicos	Hipótesis secundarios	Variable dependiente	
<p><b>PS.1.</b>¿ Existe relación entre los estilos de autoridad con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo –noviembre del año 2016?</p> <p><b>PS.2.</b>¿ Existe relación éntrelas fuerzas motivacionales con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo –noviembre del año 2016?</p> <p><b>PS.3.</b>¿ Existe relación entre los procesos de comunicación con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo – noviembre del año 2016?</p> <p><b>PS.4.</b>¿ Existe relación entre los procesos de influencia con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo – noviembre del año 2016?</p> <p><b>PS.5.</b>¿ Existe relación entre los</p>	<p><b>OE.1.</b> Determinar la relación entre los estilos de autoridad con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo –noviembre del año 2016</p> <p><b>OE.2.</b> Determinar la relación éntrelas fuerzas motivacionales con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo – noviembre del año 2016</p> <p><b>OE.3.</b> Determinar la relación entre los procesos de comunicación con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo – noviembre del año 2016</p> <p><b>OE.4.</b> Determinar la relación entre los procesos de influencia con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo – noviembre del año 2016</p> <p><b>OE.5.</b> Determinar la relación entre los</p>	<p><b>HS.1.</b> Si existe relación entre los estilos de autoridad con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo –noviembre del año 2016</p> <p><b>HS.2. si</b> existe relación éntrelas fuerzas motivacionales con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo –noviembre del año 2016</p> <p><b>HS.3. si</b> existe relación entre los procesos de comunicación con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo – noviembre del año 2016</p> <p><b>HS.4. si</b> existe relación entre los procesos de influencia con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo – noviembre del año 2016</p> <p><b>HS.5. si</b> existe relación entre los</p>	Satisfacción Laboral	1.Trabajo en si 2.Salarios 3.Ascenso 4.Supervisión 5.Compañeros 6.En general

<p>procesos de toma de decisiones con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo – noviembre del año 2016?</p> <p><b>PS.6.¿</b> Existe relación entre los procesos de planificación con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo – noviembre del año 2016?</p> <p><b>PS.7.¿</b> Existe relación entre los procesos de control con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo –noviembre del año 2016?</p> <p><b>PS.8. ¿</b> Existe relación entre los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo –noviembre del año 2016?</p>	<p>procesos de toma de decisiones con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo – noviembre del año 2016</p> <p><b>OE.6.</b> Determinar la relación entre los procesos de planificación con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo – noviembre del año 2016</p> <p><b>OE.7.</b> Determinar la relación entre los procesos de control con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo –noviembre del año 2016</p> <p><b>OE.8.</b> Determinar la relación entre los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo –noviembre del año 2016</p>	<p>procesos de toma de decisiones con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo – noviembre del año 2016</p> <p><b>HS.6. si</b> existe relación entre los procesos de planificación con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo – noviembre del año 2016</p> <p><b>HS.7. si</b> existe relación entre los procesos de control con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo –noviembre del año 2016</p> <p><b>HS.8. si</b> existe relación entre los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento con la satisfacción laboral en la I.E. Fermín Fitzcarrald, Puerto Maldonado, marzo –noviembre del año 2016</p>		
--	---	---	--	--

## 2. Instrumentos de recolección de datos

Anexo 01: Cuestionario para medir la satisfacción laboral

### **CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Instrucciones: La siguiente encuesta tiene como objetivo medir el nivel de satisfacción laboral de la I.E. Fermín Fitzcarrald, de Puerto Maldonado.

Marque con una X la respuesta que considere adecuada de la siguiente forma:

- ) Totalmente de acuerdo TA
- ) De acuerdo A
- ) Indiferente I
- ) En desacuerdo D
- ) Totalmente en desacuerdo TD

Nº	Pregunta	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	Aquí todos los problemas se discuten de buena manera.					
2	Mi horario de trabajo me resulta incómodo					
3	Aquí siento que se satisfacen mis necesidades de autorrealización.					
4	Me siento útil con la labor que realizo.					
5	Aquí uno se siente motivado con el ambiente de trabajo					
6	Mi sueldo es adecuado con relación al trabajo que realizo					
7	El sueldo que tengo es bastante aceptable					
8	Mi remuneración satisface mis necesidades económicas.					
9	Normalmente se da un reconocimiento especial por el buen desempeño en el trabajo					
10	Estoy satisfecho con las oportunidades de ascender dentro de esta institución					
11	Estoy conforme con las supervisiones que puedan darse de improviso en el colegio					
12	Mi superior está abierto a cualquier opinión o duda que tenga con respecto a la organización					
13	La relación que tengo con mi superior es buena					

14	Me llevo bien con todos mis compañeros de trabajo					
15	No solemos tener problemas debido a la circulación de chismes y rumores en la organización					
16	Mis compañeros de trabajo son totalmente sinceros conmigo					
17	En este colegio existen grupos que se oponen a todos los cambios					
18	La infraestructura de esta institución es adecuada para desempeñar mi labor.					
19	Me identifico con mi colegio y me gusta trabajar aquí					
20	El ambiente que se respira en este colegio es agradable.					
21	Estoy de acuerdo con las normas y valores que se han establecido en este colegio					

Anexo 02:

### CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Instrucciones: La siguiente encuesta tiene como objetivo medir la dimensión de clima organizacional en la que se encuentra la I.E. Fermín Fitzcarrald, de Puerto Maldonado

Marque con una X la respuesta que considere adecuada de la siguiente forma:

- ) Totalmente de acuerdo      TA
- ) De acuerdo                      A
- ) Indiferente                      I
- ) En desacuerdo                  D

Nº	Pregunta	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	Conozco la misión, visión y valores de la institución.					
2	Los objetivos de la institución se relacionan con su misión y visión					
3	Los objetivos de la organización están claramente definidos					
4	Ejecuto mis tareas en la organización según los objetivos planteados a inicio de año					
5	Me brindan normas y procedimientos que me sirven como guía para hacer bien mi trabajo					
6	Sé y conozco específicamente qué actividades debo realizar en la organización					
7	Mi superior me brinda apoyo para resolver algunos problemas que se me presentan en el trabajo					
8	Mi jefe inmediato se preocupa porque entienda bien mi labor					
9	Recibo un trato justo por parte de mi superior					
10	Yo cumplo una actividad importante en el colegio					
11	El sueldo que recibo se relaciona con la actividad que realizo					
12	En esta institución se premia a las personas que trabajan bien.					
13	Se conoce cuánto han avanzado otras áreas del colegio con respecto a los objetivos planteados.					
14	Mis sugerencias y consejos son escuchados					

15	Se promueve la comunicación dentro de la institución					
16	Mis compañeros me ayudan a lograr los objetivos trazados.					
17	Tengo fácil acceso a información importante para mi trabajo					
18	En esta institución me capacitan para desarrollar mejor mi labor					
19	Para definir los objetivos dentro de mi área, todos nos ayudamos mutuamente					
20	Los recursos de la institución se reparten y administran correctamente					
21	Los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima					
22	Para desarrollar mi labor me preparo adecuadamente					
23	Periódicamente se realizan controles y evaluaciones para ver el desarrollo de mi trabajo					
24	Con este trabajo me siento realizado/a profesionalmente.					