

TÍTULO

**“INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
“ALIPIO ROSALES CAMACHO” DE PAMPAS DE HOSPITAL, TUMBES –
2016”**



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS:

**“INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
“ALIPIO ROSALES CAMACHO” DE PAMPAS DE HOSPITAL, TUMBES –
2016”**

AUTOR:

Preciado Peralta, Leydi Anabel.

ASESOR:

Carlos Walter La Chira González.

TUMBES- PERÚ

2018

DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida y la oportunidad de seguir una carrera profesional.

A mi familia por el amor, motivación y apoyo incondicional. Y en especial a mis padres.

A mis amigos por sus consejos para no claudicar.

Leydi Anabel Preciado Peralta.

AGRADECIMIENTO

A mi familia por su por comprensión y estímulo constante, además de su apoyo incondicional a lo largo de nuestros estudios.

A mi profesor Lic. Carlos Walter La Chira González quien me brindó su orientación y guía en la elaboración del presente trabajo de investigación

Leydi Anabel Preciado Peralta.

RESUMEN

El presente estudio fue originado por la necesidad de conocer el nivel de satisfacción que tienen los trabajadores en el desempeño de sus funciones, por este motivo, el objetivo fue determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución educativa “Alipio Rosales Camacho” de Pampas de Hospital, Tumbes – 2016.

Metodológicamente el estudio fue cuantitativo, con un diseño descriptivo correlacional; su población muestral estuvo conformada por todos los trabajadores de la institución educativa (docentes, directivos y administrativos) es decir, por 52 trabajadores; a ellos se les aplicó sendos cuestionarios sobre las variables del estudio, con la finalidad de recoger información con la cual se pudo arribar a la conclusión de que el clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución educativa “Alipio Rosales Camacho” de Pampas de Hospital, Tumbes – 2016, pues al aplicar el coeficiente de correlación de Pearson indica una significancia bilateral menor a 0,05 y un coeficiente de 0,428.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, motivación, comunicación, ambiente.

ABSTRACT

The present study was originated by the need to know the level of satisfaction that the workers have in the performance of their functions, For this reason, the objective was to determine the influence of the organizational climate on the job satisfaction of the workers of the educational institution "Alipio Rosales Camacho" of Pampas de Hospital, Tumbes - 2016.

Methodologically the study was quantitative, with a descriptive correlational design; Its sample population was formed by all the workers of the educational institution (teachers, managers and administrative) that is, by 52 workers; To them were applied questionnaires on the variables of the study, with the purpose of collecting information with which it was possible to arrive at the conclusion that the organizational climate influences significantly in the labor satisfaction of the workers of the educational institution "Alipio Rosales Camacho "From Pampas de Hospital, Tumbes - 2016, because when applying the Pearson correlation coefficient indicates a bilateral significance less than 0.05 and a coefficient of 0.428.

Key words: Organizational climate, job satisfaction, motivation, communication, environment.

ÍNDICE

	Pág.
TÍTULO	
DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
RESUMEN.....	III
ABSTRACT.....	IV
ÍNDICE.....	V
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS	VI
INTRODUCCIÓN	VIII
CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	9
1.1. Planteamiento del Problema	9
1.2. Formulación del Problema	9
1.3. Objetivos de la Investigación.....	10
1.3.1. Objetivo General	10
1.3.3. Objetivo Específico.....	10
1.4. Justificaron del Estudio	10
1.5. Limitaciones de la investigación.....	10
CAPITULO II: MARCO METODOLÓGICO.....	13
2.1. Antecedentes del Estudio.....	13
2.2. Bases Teóricas	16
2.3. Definición de Términos.....	37
2.4. Hipótesis	41
2.4.1. Hipótesis General.....	41
2.4.2. Hipotesis Específicas	41
2.5. Variables.....	42
2.5.1. Definición Conceptual de la Variables	42
2.5.2. Definición Operacional de la Variables	42
2.5.3. Operacionalización de las variables	44
CAPITULO III: METODOLOGÍA.....	44
3.1. Tipo y nivel de la investigación Tipos de estudio	44
3.1.1. Tipo de la investigación	44
3.1.2. Nivel de la Investigación.....	44
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	45
3.3. Población y muestra.....	45

3.3.1. Población	45
3.3.2. Muestra	45
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	46
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento.....	46
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos.....	46
CAPITULO IV: RESULTADOS.....	47
CAPITULO V: DISCUSIÓN	55
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
ANEXOS.....	66

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

	Pág.
TABLAS	
TABLA N°1	47
TABLA N°2	48
TABLA N°3	49
TABLA N°4	50
TABLA N°5	51
TABLA N°6	52
TABLA N°7	53
TABLA N°8	53
TABLA N°9	55
GRÁFICOS	
GRAFICOS N°1	47
GRAFICOS N°2	48
GRAFICOS N°3	50
GRAFICOS N°4	52
GRAFICOS N°5	54

INTRODUCCIÓN

Los resultados derivados del conocimiento del clima organizacional o institucional son una excelente base para la orientación de los programas de mejora y las decisiones de gestión de las organizaciones. Toda organización posee su propia personalidad o clima que la diferencia de las otras organizaciones.

Los autores Chursden y Sherman (1982) sostienen que toda influencia del clima sobre las necesidades psicológicas y sociales de los miembros de cualquier institución y la calidad de los logros deseados no se deben perder de vista. Las relaciones internas entre los integrantes de una institución es un elemento importante a considerar; existen componentes de Clima institucional, naturaleza física que actúan sobre el comportamiento y desempeño humano, lo que a su vez se asocia al clima de dicha organización.

La satisfacción del docente es un elemento fundamental para asegurar el éxito del trabajo educativo; si a esto se le suma que los trabajadores administrativos participan de este ambiente adecuado, entonces se tiene un buen clima y un ambiente propicio para aprender.

En el Capítulo I, denominado El problema de investigación desarrolla la realidad problemática y plantea los objetivos que guiaron la investigación, su justificación y limitaciones, El Capítulo II Marco teórico comprende los estudios previos, las bases teóricas, las hipótesis y su de función operacional; el siguiente Capítulo se denomina Metodología y comprende el tipo, diseño, población y muestra, técnicas e instrumentos de la investigación. Luego se presentan los resultados, por medio de tablas y gráficos descriptivos y aplicación de la estadística inferencial, por medio del coeficiente de correlación de Pearson. Consecutivamente se discute los resultados, se concluye y se recomienda según los datos encontrados.

CAPÍTULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.- Planteamiento del problema:

El Clima organizacional puede ser definido, según Viacava (2003) como el conjunto característico del ambiente de una institución y en el que interactúan los maestros, directivos, administrativos y estudiantes; de esta interacción se definen aspectos que influyen en el comportamiento y en el desempeño de los involucrados.

El Clima organizacional da lugar a las relaciones sólidas, respetuosas, tolerantes, solidarias, armoniosas; no se ve ni se toca pero tiene una existencia real que afecta todo lo que afecta dentro de una Institución y a su vez el Clima se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro de la institución, que está integrado por una serie de elementos que condicionan el tipo de clima en el que laboran. Pero las épocas de cambio requieren en alguna medida también y para ello es necesario que el Director que lidera y exige el cambio sea capaz de asumir esa responsabilidad institucionalmente, y se haga cargo no sólo del reconocimiento en el éxito si no también de la culpa cuando algo fracase.

De la misma manera es fundamental que se analice la satisfacción laboral como consecuencia del clima organizacional; este aspecto, en cualquier institución educativa es importante por lo que han buscado el auxilio de la psicología y de la administración para hacer frente al problema en educación.

1.2.- Formulación del problema:

¿Cómo influye el clima organizacional en satisfacción laboral de los trabajadores de la institución educativa “Alipio Rosales Camacho” de Pampas de Hospital, Tumbes - 2016?

1.3.- Objetivos de la investigación

1.3.1.- Objetivos generales:

Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución educativa “Alipio Rosales Camacho” de Pampas de Hospital, Tumbes - 2016.

1.3.2.- Objetivos específicos:

Identificar la influencia del clima organizacional en la motivación laboral de los trabajadores de la institución educativa “Alipio Rosales Camacho” de Pampas de Hospital, Tumbes - 2016.

Establecer la influencia del clima organizacional en la comunicación laboral de los trabajadores de la institución educativa “Alipio Rosales Camacho” de Pampas de Hospital, Tumbes - 2016.

Precisar la influencia del clima organizacional en el ambiente laboral de los trabajadores de la institución educativa “Alipio Rosales Camacho” de Pampas de Hospital, Tumbes - 2016.

1.4.- Justificación del estudio

La realización de la presente investigación se justifica porque posibilitará el ejercicio de una gestión más efectiva que traiga consigo el alcanzar los objetivos que se han planteado como institución educativa; en este sentido, tiene vital importancia el logro de las metas de corto plazo relacionadas a mejorar el clima laboral, para fortalecer el ámbito interno en el que se desarrolla el proceso enseñanza aprendizaje; por otro lado, de manera práctica es importante llevar adelante el estudio porque permitirá que,

conociendo la percepción de los trabajadores, se pueda adoptar medidas concernientes a mejorar las condiciones laborales, especialmente en lo que respecta a las relaciones humanas y otros aspectos que tienen que ver con el clima al interior de la organización.

En este sentido, después de haber identificado los problemas más relevantes en la institución educativa “Alipio Rosales Camacho” de Pampas de Hospital, se deben plantear los mecanismos para solucionarlos; por eso, el encontrar la influencia del clima organizacional que vive la institución en la satisfacción laboral de los colaboradores permitirá que metodológicamente se asuman las estrategias que mejor funcionen en el clima laboral, para buscar aplicarlas a otras instituciones educativas en las que se presente un problema similar. En el mismo aspecto metodológico se justifica porque permitirá desarrollar el estudio bajo el parámetro de la investigación cuantitativa porque se aplicarán instrumentos que ayudan a recoger información numérica y porque las variables de estudio, además de permitir describir el fenómeno de estudio, se conseguirá comprender la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Por otro lado, de manera teórica se justifica el poder aplicar al sector educativo en Pampas de Hospital -Tumbes el enfoque sistémico del clima laboral, entendido como proceso estratégico que se viene aplicando exitosamente en el mundo empresarial de otras latitudes para fortalecer el compromiso de los colaboradores con la filosofía institucional, lo que, luego de ser probado en la presente investigación, puede servir para ser aplicado en otros ámbitos.

1.5 Limitaciones de la investigación:

Uno de los problemas más álgidos que se tuvo que enfrentar fue la preocupación de algunos docentes por que se pueda difundir su opinión sobre el tema; esto se pudo dejar de lado cuando se les aseguró que la información se iba a manejar de manera confidencial y solo para fines académicos.

Otro de los problemas que se enfrentaron fue que no se pudo conversar con todos los trabajadores en una asamblea, por lo que se optó por visitar a cada uno en su turno de trabajo y explicarle sobre la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.- Antecedentes del estudio

Bustamante (2007), En su tesis titulada “El Clima Institucional en una organización escolar y sus implicancias en el proceso de gestión educativa”, presentada a la Universidad Autónoma de San Juan de Puerto Rico para optar el Grado Académico de Magíster en Administración Educativa del Nivel Medio. Su objetivo fue el de medir las implicaciones del clima institucional en el proceso de gestión educativa; el trabajo aborda los factores que intervienen en el clima institucional en las organizaciones educativas. En esta investigación descriptiva se aplicó tres instrumentos: un cuestionario, una encuesta tipo entrevista y una lista de control. Se concluye en la necesidad de dar más énfasis a la comunicación interna en las organizaciones educativas por la importante influencia que tiene en la cultura, el clima organizacional y en el nivel de compromiso con los objetivos de la institución, proponiendo mejoras del sistema de comunicación interna a través de un programa de comunicación. Esta investigación abre perspectivas para nuevos estudios que enfoquen la comunicación interna, el clima y la cultura organizacional como temas que influyen en una mejor gestión de las organizaciones educativas.

También se tuvo en cuenta el aporte de Díaz y Morgado (2010) La motivación e incentivación del personal administrativo de la dirección estudiantil de la Universidad de Carabobo, Venezuela. Ellas pretendían analizar la motivación e incentivación del personal administrativo de la dirección estudiantil de la Universidad de Carabobo, seleccionando para ello el tipo de investigación exploratoria según la naturaleza de los objetivos; encontrándose que es importante tener el personal idóneo y reforzar y afianzar el conjunto de acciones que impliquen situaciones motivacionales que pudieran ser de carácter monetario o reconocimientos organizacionales o institucionales al personal que se destaca y cohesiona con la misión y visión de la organización. La muestra estuvo constituida por 26 trabajadores administrativos de la

dirección estudiantil. Se concluyó que es significativo para los trabajadores el reconocimiento monetario constante, satisfaciendo así una expectativa que genera sinergia, que impulsa el desempeño del trabajador sin tener relevancia el tiempo que éste pudiera tener en la organización, determinando así el fortalecimiento de las relaciones internas de la organización. En concordancia con este planteamiento el desempeño que cada individuo presenta en sus actividades y que de manera positiva se ven reflejadas en consecución de los objetivos de la organización debe ser gratificada o reconocida por parte de está como una forma de estímulo y reciprocidad de beneficios o de retribución.

Con la misma intención se citó a Chacón y Urbina (2011), titulado: Actitudes de los trabajadores de base hacia los factores motivacionales de la empresa NISSAN, ubicada en el municipio los Guayos del Estado Carabobo, donde su objetivo general era determinar las actitudes de los trabajadores de base de la empresa NISSAN hacia los factores motivacionales de la misma, fue una investigación de tipo descriptivo que incluyó a los 69 trabajadores de planta de la empresa NISSAN de Venezuela; concluyendo que dentro de las organizaciones surgen situaciones que son desencadenadas por las relaciones interpersonales de los trabajadores y que pueden influir y generar desmotivación en relación con su labor. Es fundamental la comunicación que se da en la organización y los mecanismos bajo los cuales fluye, porque esto podría generar distorsión en las relaciones que a su vez se traducirán en el desempeño de cada trabajador, debido a que en las organizaciones las relaciones son interdependientes hasta el punto de que las decisiones de una persona pueden afectar las de otras.

Al mismo tiempo se tuvo en cuenta a Puche (2009), en su trabajo de grado titulado: La motivación como estrategia para alcanzar el mejor desempeño de los trabajadores de la secretaría sectorial de educación del Estado Aragua, Venezuela, pretendía caracterizar los programas dirigidos a incentivar la motivación como estrategia para alcanzar el mejor desempeño laboral de los 31 trabajadores de la secretaria sectorial de educación del Estado Aragua, seleccionando para ello el tipo de investigación exploratoria según la

naturaleza de los objetivos y en el cual llegaron a la siguiente conclusión; la organización necesita diseñar una política adecuada para los trabajadores, donde se estimulen las relaciones interpersonales, ya que no son completamente positivas; la gerencia debe desarrollar un excelente programa de incentivos económicos y sociales permanentes, que estimulen al personal a desempeñar mejor sus labores. En consecuencia, se origina o surgen la necesidad de mejorar, si existen, o crear, de ser el caso, los mecanismos de comunicación dentro de las organizaciones para afianzar y consolidar buenas relaciones interpersonales para influir de manera positiva en el desempeño de los trabajadores conjuntamente con sistemas que permitan mejorar y aumentar los sistemas de compensaciones tales como: bonificaciones económicas periódicas por asistencia, puntualidad, niveles de producción y cumplimientos de metas.

A nivel nacional, se revisó el trabajo de Molocho (2010), con su tesis titulada “Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01- Lima Sur - 2009”, de la ciudad de Lima; para optar el grado académico de Magister en Educación, concluye que el clima institucional, correspondiente en el diseño organizacional y expresado en la cultura de la organización influye en un 43.8% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la UGEL N° 01 Lima sur, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación, al 95% de confianza.

Respecto al marco teórico se consideró el fundamento de las variables del estudio; en cuanto a la variable motivación laboral, se revisó primero el inicio de la investigación acerca de la motivación, con William James y se extiende a las teorías de las metas de logro de los años ochenta. Las primeras teorías explican que la conducta es motivada por impulsos, instintos, motivos y otros rasgos internos. Mientras, las teorías contemporáneas se centran en los procesos cognitivos- sociales como fuentes de motivación (Meece, Anderman y Anderman, 2006). Entre las diferentes perspectivas psicológicas que buscan explicar el tema de la motivación se encuentran: la teoría de las necesidades,

la teoría de logro, la de atribución, la teoría de expectativa por valor y la teoría de la motivación intrínseca.

2.2.- Bases teóricas

2.2.1 Clima organizacional:

Para definirlo se recurrió a Goncalves (1999) quien define el clima organizacional, como aquel que constituye una configuración de las características de una organización que implican una serie de factores que se suman para formar un ambiente laboral particular; dotado de características propias que determinan la personalidad de una institución e influyen en el comportamiento de un individuo en su trabajo.

Por otra parte, Reig (2003) aporta otra interpretación del clima que se deduce de la siguiente manera: ¿en qué medida los objetivos de la organización coinciden o divergen de los objetivos de los trabajadores? Eso es clima. En términos del modelo de máscara, el clima a ese nivel resultará de la convergencia entre las expectativas superficiales de los trabajadores y las de la empresa, mientras que el clima profundo resultará del grado de coincidencia entre las expectativas reales y profundas de la gente y de la empresa. Lo que realmente estamos haciendo y queremos con lo que realmente está haciendo y queriendo la empresa. Los estudios del clima son muy utilizados como barómetro de las relaciones dentro de una empresa. Generalmente, en estos complicados estudios se mide la comunicación, el liderazgo, la motivación y algunos otros factores, de esa forma el clima se convierte en un gigantesco diagnóstico del estado de la organización percibido por sus trabajadores.

El clima organizacional implica el conjunto de características de la organización en la que se desempeñan los miembros de estas. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los sujetos que laboran en ese medio ambiente y esto determina el clima organizacional ya que cada individuo tiene una percepción distinta del medio en que se

desenvuelve. La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen de buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa.

De ahí que el Clima Organizacional refleje la interacción entre características personales y organizacionales. Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos. Estos comportamientos inciden en la organización, y por ende, en el clima. Por consiguiente, el clima organizacional se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, las cuales son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese ambiente, y tiene repercusiones en el comportamiento laboral. Es favorable cuando satisface las necesidades personales de los participantes y eleva su estado de ánimo. Es desfavorable cuando despierta la frustración por no satisfacer esas necesidades. A fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos: El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo; estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente; el Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral; el Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

Según Hall (1996) el clima organizacional se define como “un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado”.

Dessler (1993) plantea que no hay un consenso en cuanto al significado del término, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales

puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo. En función de esta falta de consenso, el autor ubica la definición del término dependiendo del enfoque que le den los expertos del tema:

El primero de ellos es el enfoque estructuralista, definen el clima organizacional como "el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman".

El segundo enfoque es el subjetivo, definen el clima como "... la opinión que el empleado se forma de la organización".

El tercer enfoque es el de síntesis, el más reciente sobre la descripción del término desde el punto de vista estructural y subjetivo, definen el clima como "... los efectos subjetivos percibidos del sistema, forman el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada".

También se define el término como " las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura". Del planteamiento presentado sobre la definición del término clima organizacional, se infiere que el clima se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. En tal sentido se puede afirmar que el clima organizacional es el reflejo de la cultura más profunda de la organización.

En este mismo orden de ideas es pertinente señalar que el clima determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad y satisfacción en la labor que desempeñan. El clima organizacional investiga

el impacto que los individuos, grupos y estructura ejercen sobre la conducta dentro de las organizaciones, con el fin de aplicar ese conocimiento y mejorar la eficiencia de la organización. El clima organizacional es el estudio y la aplicación de conocimientos, acerca de la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones.

El clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica que existe en cada organización. La dificultad en la conceptualización del clima organizacional reside en el hecho de que el clima organizacional se percibe de diferentes maneras por diferentes individuos. Una característica que parece ser positiva para un miembro de la organización, puede ser percibida como negativa o insatisfactoria por otros. El concepto de clima organizacional o cultura organizacional involucra diferentes aspectos de la situación que se superponen mutuamente en diversos grados como: el tipo de organización, la tecnología involucrada, las políticas de la compañía, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales), además de actitudes, sistemas de valores, formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales). Así, el clima organizacional resulta de un complejo de componentes relacionados con aspectos formales e informales de la estructura, de los sistemas de control, reglas y normas, así como las relaciones interpersonales existentes en la organización.

Por otro lado, Viacava (2003) el clima organizacional puede considerarse como un medio para el éxito de una determinada organización, muchas organizaciones han demostrado que este tema representa un método que permite conocer el curso de su organización en relación a ciertos criterios importantes. Los orígenes teóricos de esta definición no están siempre claros en el desarrollo de muchas organizaciones. El significado de clima se ha extendido al ámbito de las organizaciones, para referirse a las características del ambiente de trabajo. Por lo tanto, se puede percibir un mal o un buen clima en una institución o parte de ella.

El conocimiento del Clima Organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen. La importancia de esta información se basa en la comprobación de que el Clima Organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional, entre otros. Es una forma global, el clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, que debido a su naturaleza, se transforman a su vez, en elementos del clima.

Según Litwin y Stringer (2006) los componentes del clima organizacional son:

Estructura, representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desempeño de su labor. El resultado positivo o negativo, estará dado en la medida que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y poco estructurado o jerarquizado.

Responsabilidad, es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y saber con certeza cuál es su trabajo y cuál es su función dentro de la organización.

Recompensa, corresponde a la percepción de los miembros sobre la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se

castigue sino se incentive el empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le incentive a mejorar en el mediano plazo.

Desafío, corresponde al sentimiento que tienen los miembros de una organización tienen respecto a determinadas metas o riesgos que pueden correr durante el desempeño de su labor. En la medida que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un clima competitivo, necesario en toda organización.

Relaciones, es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales entre jefes y subordinados, estas relaciones se generan dentro y fuera de la organización, entendiendo que existen dos clases de grupos dentro de toda organización. Los grupos formales, que forman parte de la estructura jerárquica de la organización y los grupos informales, que se generan a partir de la relación de amistad, que se puede dar entre los miembros de una organización.

Cooperación, es el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto en forma vertical, como horizontal.

Estándares, esta dimensión habla de cómo los miembros de una organización perciben los estándares que se han fijado para la productividad de la organización. Conflicto, el sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen. En este punto muchas veces juega un papel muy determinante el rumor, de lo que puede o no estar sucediendo en un determinado momento dentro de la organización, la comunicación fluida entre las distintas escalas jerárquicas de la organización evita que se genere el conflicto.

Identidad, el sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Según Viacava (2003) de un tiempo a esta parte, se viene tomando en cuenta, de manera relevante, las relaciones humanas al interior de las instituciones, llegando a ocupar la máxima atención de los expertos en gestión institucional. En la empresa financiera también se pone de relieve el factor clima institucional (Relaciones Humanas), ya que este aspecto influye fuertemente en cada uno de los componentes de toda propuesta pedagógica, tanto así que de no existir un clima institucional agradable y positivo, se corre el riesgo de que los objetivos no se cumplan. Toda organización tiene un “Clima” en el aula o en cualquiera de los ámbitos de la Institución Educativa; el mal clima los entorpece.

Las Relaciones Humanas son las enderezadas a crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana. Las Relaciones Públicas por su parte, buscan insertar a la organización dentro de la comunidad, haciéndose comprender, tanto por sus públicos internos como externos, de sus objetivos y procedimientos a fin de crear vinculaciones provechosas para ambas partes mediante la concordancia de sus respectivos intereses.

Peinado y Vallejo, (2005) analizan la definición propuesta por Pacheco quien indica que las relaciones interpersonales son “la habilidad que tienen los seres humanos de interactuar entre los de su especie”.

Zaldívar (2007) señala que “las relaciones interpersonales van a jugar un rol fundamental en el desempeño de la actividad humana en los diferentes ámbitos sociales en que los que ésta se desarrolla, y tiene por base la

comunicación". Según estos planteamientos, las relaciones interpersonales son aquellas interacciones que se establecen diariamente con los semejantes, llámense compañeros de trabajo, de oficina, entre otros. Las relaciones interpersonales agradables reducen la intimidación y permiten un cambio de orientación hacia los objetivos del grupo. Por lo general, las personas tienden a respetarse y estimarse mutuamente una vez que se conocen mejor; pero es muy probable que existan barreras que se opongan a unas relaciones sociales efectivas. Las relaciones interpersonales son un factor determinante en el establecimiento del clima organizacional de una determinada institución; pues éstas se refieren a la atmósfera social que se vive en esta; ya que las características de los integrantes pueden influir en las relaciones entre los miembros lo que podría tener un gran impacto en el funcionamiento de la misma. Existen varios tipos de relaciones interpersonales, los cuales se van a originar en función del ámbito o contexto. En el caso del ámbito empresarial, se relaciona con la capacidad que tienen los trabajadores de colaborar y trabajar con sus compañeros.

Según Llana (2006) en el medio de trabajo las relaciones interpersonales van a jugar un papel tanto más importante cuanto más afectadas estén de un carácter generalmente coercitivo: no se elige en general, a los colegas en el trabajo, ni a quienes ejercen unas funciones jerárquicas. Estas relaciones interpersonales en el medio de trabajo van a constituir elementos esenciales de la satisfacción en el trabajo. El logro de los objetivos en una institución está asociado al buen manejo de las relaciones interpersonales ya que es un factor que involucra a todo el personal de una institución, supervisores y a quienes tomen una labor fundamental en la motivación del personal subordinado.

Para Litwin y Stringer (2006) hay factores que obstaculizan las relaciones interpersonales y son, por lo general, elementos que obstaculizan la fluidez y la armonía que precisan los encuentros personales, por ello evitarlos y eludirlos resultaría lo más idóneo.

a) El Autoritarismo. Es a nuestro parecer, el enemigo número uno de las relaciones humanas y de la convivencia, en general. Querer imponer la propia opinión sin argumentos, simplemente porque sí, despreciando lo que otros piensan o manifiestan es una postura nefasta y desafortunada para establecer vínculos de cooperación.

El escaso margen de participación o la negación de ésta, son formas de autoritarismo que conducen al abstenismo y frustración, cuando no al rechazo y a la rebeldía. Las relaciones humanas necesitan aceptar interpretaciones diversas, formas de enfocar temas y problemas desde ópticas distintas, ya que nadie posee la verdad absoluta, sino que ésta se construye con el esfuerzo de muchas verdades compartidas.

b) El Individualismo. Un determinado aislamiento es conveniente y necesario; pero una actitud de cerrazón, clausura, es perniciosa para fomentar cualquier clase de relación. A ésta última actitud se le ha llamado “El síndrome de los bloques de piso”, porque cada vecino se refugia en su propio domicilio sin importarle lo que sucede a su alrededor. Algo similar ocurre cuando en una Institución Educativa, cada agente o cada profesor solamente se limita a dedicarse a cumplir superficialmente su función de manera particular con sus alumnos asignados, para no complicarse con los demás; sería incorrecto, por lo que se debe de romper la inercia que nos envuelve y conocer mejor a los demás miembros de la comunidad educativa, y establecer relaciones más fructíferas.

c) La Rudeza interior. La falta de tacto, de sensibilidad y de finura, son un fuerte impedimento al trato cotidiano en los centros educativos. A nadie se le exige cotas elevadísimas de exquisitez o de elegancia espiritual; pero es necesario intentar desprender una “cortesía interior”, al entendimiento con las demás, implica renunciar a la coraza que algunas personas se revisten a veces para protegerse de cualquier contratiempo; por lo que se debe ser sensato, cortes y obrar con tino para no herir susceptibilidades.

d) El infantilismo. Es la conducta inmadura en sus reacciones a situaciones complicadas de las cuales es difícil salir airoso, no asumir sus responsabilidades y atribuir sus errores a terceros, ser incapaz de resolver una circunstancia urgente, reaccionar de manera airada y sin control de sí mismo; estos signos reflejan inmadurez y deterioran profundamente las relaciones humanas.

e) La indiferencia. Es un factor demoledor del trato y de la convivencia diaria de las instituciones educativas, destruye de manera certera los vínculos relacionales con displicencia y desinterés. Las relaciones humanas, cuando son auténticas impulsan a lanzarse a la búsqueda de otros seres, aproximarse a ellas, a establecer contacto que enriquezca mutuamente. Cuando se adopta una postura de indiferencia, la relación se ausenta, no existe, es imposible llegar a un fin, porque la apatía, y la frialdad se encarga de eliminarla.

Resulta que cuando la gestión de una institución se proyecta a la realización de proyectos, planes o programas, lo imprescindible es que se trabaje en equipo; esto permitirá tener una visión holística de la Institución y por tanto el agente contribuyente es el responsable de los logros. Trabajar en equipo implica desarrollar actitudes, valores y virtudes, es allí donde se conoce a los compañeros, pues observamos el nivel de compromiso. Esta estrategia permite el logro de metas comunes.

Dentro de un ambiente de trabajo en equipo siempre resaltarán el liderazgo, la armonía, la responsabilidad, la creatividad, voluntad, organización y cooperación entre cada uno de los miembros. Sin embargo, el equipo como grupo humano debe estar monitoreado y vigilado por un líder, el cual debe coordinar las acciones encomendadas a sus integrantes, las mismas que deben ser cumplidas bajo ciertas normas que de antemano se han establecido.

El equipo está conformado por el conjunto de individuos que trabajan en la institución o empresa, cualquiera sea su área de procedencia. Se debe

entender que existe un equipo cuando un conjunto de individuos que laboran en una misma institución deliberadamente se proponen compartir y servir un propósito común. Esto implica aunar conocimientos, voluntades y poder asumir funciones y responsabilidades. Un Equipo que trabaja en equipo con éxito necesita algo más que el mutuo acuerdo de trabajar junto, es imprescindible efectuar esfuerzos consientes de preparación individual y grupal.

Según la definición de Vicuña (2001) el Trabajo en Equipo es un método de trabajo colectivo en que los participantes intercambian sus experiencias, respetan sus roles y funciones, para lograr un objetivo común u objetivos comunes al realizar una tarea conjunta. Esta definición apunta a un conjunto de elementos: colectivo, implica la agrupación de personas que tienen la virtud de recorrer o reunir; comunicación e intercambio de experiencias, conocimientos, habilidades y destreza; conlleva al crecimiento personal y grupal; conocimiento y respeto por el rol y las funciones de cada miembro; cada miembro del equipo posee una visión clara de sus propias funciones y reconoce los intereses comunes; el equipo trabaja poniendo a disposición sus respectivos conocimientos, habilidades y recursos y todos los miembros comparten la responsabilidad de los logros y de las dificultades; interés, motivación y compromiso de cada miembro por la tarea propia y colectiva; el interés del equipo sobrepasa los intereses particulares; la efectividad del equipo está en relación con su capacidad y su habilidad de autogestión.

Ivancevich (1997) dice que el Trabajo en equipo, es el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquiera otra persona, trabajando solo, no podría lograr. Los equipos son importantes por un buen número de razones.

Primero gran parte de la conducta individual tiene sus orígenes en las normas y los valores socioculturales del equipo de trabajo. Si el equipo, como tal,

Cambia esas normas y los valores, los efectos sobre la cultura individual son inmediatos y perdurables.

Segunda, muchas tareas son tan complejas que no es posible que las desempeñen los individuos, las personas deben trabajar juntas para llevarlas a cabo.

Tercera los equipos crean una sinergia, es decir, la suma de los esfuerzos individuales de las personas que trabajan solas.

La sinergia es una de las razones principales por la cuales los equipos son tan importantes. Cuarta los equipos satisfacen necesidades de las personas de una interacción social, de nivel social, reconocimiento y respeto - los equipos nutran a la naturaleza humana. Asimismo, señala que el trabajo en equipo se basa en las "5 c": Complementariedad, cada miembro domina una parcela determinada del proyecto. Todos estos conocimientos son necesarios para sacar el trabajo adelante. Coordinación, el grupo de profesionales, con un líder a la cabeza, debe actuar de forma organizada con vista a sacar el proyecto adelante. Comunicación, el trabajo en equipo exige una comunicación abierta entre todos sus miembros, esencial para poder coordinar las distintas actuaciones individuales.

El equipo funciona como una maquinaria con diversos engranajes; todos deben funcionar a la perfección, si uno falla el equipo fracasa. Confianza, cada persona confía en el buen hacer del resto de sus compañeros. Esta confianza le lleva a aceptar anteponer el éxito del equipo al propio lucimiento personal. Cada miembro trata de aportar lo mejor de sí mismo, no buscando destacar entre sus compañeros sino porque confía en que estos harán lo mismo; sabe que éste es el único modo de que el equipo pueda lograr su objetivo. Compromiso, cada miembro se compromete a aportar lo mejor de sí mismo, a poner todo su empeño en sacar el trabajo adelante.

El trabajo en equipo tiene ventajas, entre ellas es importante que las decisiones del grupo son siempre superiores a las individuales; se complementan las capacidades individuales y se tiene mayor capacidad de realización; permite, facilita y otorga oportunidad de aprendizaje de cada miembro; facilita el proceso de comunicación interna, de traspaso de la información; de difusión de logros, resultados e impactos; facilita el proceso de toma de decisiones de manera democrática, horizontal, participativa; facilita el proceso de definición e identificación de problemas y la búsqueda de soluciones, especialmente de soluciones creativas e innovadoras, que rompen la rutina de la organización; facilita el desarrollo y permanencia de un clima laboral adecuado, sano, no estresante; favorece una mayor identidad de los funcionarios con su tarea y la institución; permite que la información al interior del grupo sea manejada de manera adecuada, es decir, sea clara, precisa, oportuna, veraz y llegue a todos sus miembros.

No sea privilegio de unos pocos, ni sea manipulada; facilita el desarrollo de un sistema de incentivos, conocido y aceptado por todo el equipo; permite la evaluación periódica del grado de madurez y desarrollo alcanzado; permiten que existan reuniones recreativas, deportivas o sociales, que le permitan a los integrantes conocerse bajo otra dimensión de la actividad humana; los integrantes del equipo aprenden con el tiempo a : Aceptar la crítica y modificar sus puntos de vista, hacerse autocrítica, respetar la opinión ajena, aprender a escuchar a otro, vencer sus propios temores o debilidades, respetar las diferencias individuales.

La teoría de clima organizacional de Likert (1967), establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima. En tal sentido se citan:

1. Variables causales: definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

2. Variables intermedias: este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia, ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la organización.

3. Variables finales: surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, y están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización, tales como productividad, ganancia y pérdida. El planteamiento presentado por Likert es claro que el ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de los miembros integrantes de la empresa. En tal sentido se puede afirmar que el clima organizacional es el reflejo y la sumatoria de la cultura más profunda de cada integrante.

En este mismo orden de ideas es pertinente señalar que el clima organizacional de una institución educativa determina la forma en que el docente percibe su trabajo, logros y satisfacción en la labor que desempeña, todo lo que sucede en la institución tiene una existencia real que afecta al clima organizacional y a su vez el clima organizacional se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro de la institución educativa, los directivos deben percatarse de que el clima organizacional forma parte activa para la obtención de logros o resultados favorables y como tal deben de valorarlo y prestarle la debida atención.

La interacción de estas variables trae como consecuencia la determinación de dos grandes tipos de clima organizacionales según estos son: Clima de tipo autoritario; sistema Autoritario explotador; sistema Autoritarismo paternalista;

clima de tipo Participativo; sistema Consultivo; sistema Participación en grupo; autoritario explotador se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes; autoritario paternalista se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y sus subordinados, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores, los supervisores manejan mecanismos de control.

En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, sin embargo da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado. Participativo Consultivo, se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados, se les es permitido a los empleados tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de estima, existe interacción entre ambas partes existe la delegación. Esta atmósfera está definida por el dinamismo y la administración funcional en base a objetivos por alcanzar. Participación en grupo, existe la plena confianza en los empleados por parte de la dirección, toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical-horizontal – ascendente – descendente. El punto de motivación es la participación, se trabaja en función de objetivos por rendimiento, las relaciones de trabajo (supervisor – supervisado) se basa en la amistad las responsabilidades compartidas. El funcionamiento de este sistema es el equipo de trabajo como el mejor medio para alcanzar los objetivos a través de la participación estratégica.

En cuanto a la satisfacción laboral docente se tiene que Locke, citado por Viacava, E. (2003), la ha definido como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

Por su parte Pérez (2009), indica algunas razones que explican la gran atención dedicada a la satisfacción laboral hay que considerar:

La satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional.

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

La satisfacción laboral, entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización (Boada & Tous, 1993). Así, es uno de los ámbitos de la calidad de vida laboral que ha captado mayor interés. La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de trabajo; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad. Así, en el caso de nuestra muestra de Instituciones Públicas, la variable de satisfacción laboral reviste singular importancia desde el ámbito de la calidad de la gestión de los grupos de trabajo que ellos forman al interior de su institución.

Luego para esta investigación satisfacción laboral puede ser definida como "una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo", Bravo (1996).

Asimismo, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes. Satisfacción en el trabajo. Es una actitud hacia el trabajo; la satisfacción es un objetivo propio de la organización, no solo está relacionada de manera negativa con el ausentismo y la rotación sino que

también las organizaciones deben brindar a sus empleados labores desafiantes e intrínsecamente recompensables.

En una investigación realizada por un conjunto de consultores externos en el área de satisfacción laboral y liderizada por Díaz (2006), se obtuvo como resultado, diversos fallos que llevan a la desmotivación en el trabajo, algunos de ellos son citados a continuación: Jefes que no son accesibles con facilidad; jefes que no escuchan o atienden suficientemente a sus empleados; las iniciativas y sugerencias personales, muchas veces, no son acogidas o atendidas; no se valoran positivamente los esfuerzos que el empleado hace, más allá de lo que podría considerarse normal (esfuerzos de tiempos extras o de sobrecarga de trabajo).

Poca comunicación vertical y horizontal en la empresa; exceso de presión, por actitudes personales de jefes o mandos intermedios; desconfianza hacia la actitud y el trabajo de los empleados; falta de información sobre la empresa, sus objetivos o su marcha por parte de la Dirección a los empleados; actuaciones por urgencias o impulsos, con poca planificación; falta de definición de las tareas a realizar por los empleados; escasa formación inicial, sobre los puestos de trabajo y tareas a los nuevos empleados; puestos de trabajo mal diseñados, incómodos o poco dotados de elementos necesarios.

En este sentido, Díaz (2009) afirma que todos los temas señalados antes, como vistos negativamente por los empleados de diversas empresas, son claramente desmotivadores. Es evidente que, cuando un trabajador manifiesta su insatisfacción hacia determinados aspectos como los señalados, su grado de motivación decae pudiendo llegar a extremos límite. En esos casos, o bien reacciona tomando la determinación de cambiar de empresa o, por el contrario, se convierte en un trabajador pasivo, que hace lo mínimo y no siente en absoluto la empresa como una organización colectiva.

En definitiva que, todas esas situaciones descritas que se dan en la práctica, llevan al personal a mostrar su insatisfacción en los cuestionarios y encuestas

de medida del grado de satisfacción en el trabajo o de clima y ambiente laboral. Y, también, llevan al abandono de la empresa en búsqueda de otra mejor o que les satisfaga más, aunque consideren a la suya como buena dentro de su sector.

Según Amorós (2007), existen factores determinantes de la satisfacción en el trabajo y entre ellas se pueden encontrar: Trabajo mentalmente desafiante, es decir aquel trabajo que le exija al empleado la realización de un esfuerzo mental por realizarlo, será preferido por este, ya que podrá poner en práctica todas sus habilidades. Recompensas justas, cuando un empleado percibe que recibe, que en la organización en la que trabaja existen políticas de ascensos justas, y que además su sueldo es el justo por la labor que desempeña. Condiciones favorables de trabajo, cuando los empleados trabajan en condiciones seguras y cómodas de trabajo, se sentirán más satisfechos.

Colegas que brinden apoyo, tener colegas amigables que brinden apoyo, va a tener como consecuencia una mayor satisfacción del empleado. Compatibilidad entre personalidad y puesto. Al estar presente estos factores, se puede decir que el empleado está satisfecho con sus responsabilidades, y por ende hará que se sienta identificado con la empresa en la cual labora.

En relación a la satisfacción con el salario, se debe tener presente que los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que “debería ser” con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante

recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción. Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona.

En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción. Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

Cuando se abordan las condiciones favorables de trabajo, se debe tener en cuenta que a los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas. En esta influyen más factores como el que tratamos en el siguiente punto.

El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder.

Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes (House y Mitchell 1974). En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les calare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presiones para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño. De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

Es lógico y necesario que haya compatibilidad entre la personalidad y el puesto que se asume en la institución; por eso Holland (2002) ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosos en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes).

Davis y Newstrom (2003), definen que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo. La satisfacción en el trabajo está relacionada con tres actitudes en los empleados: Dedicación al trabajo.- Es el grado en que los empleados se sumergen en su trabajo, al invertir tiempo y energía en él, y lo consideran parte

central de su vida. Contar con un trabajo que tiene un sentido y llevarlo a cabo satisfactoriamente son aspectos importantes de la imagen de sí mismos, lo cual ayuda a explicar el efecto reumático que la pérdida del trabajo tiene en las necesidades de autoestima.

Los empleados dedicados a su trabajo creen en la ética laboral, tienen necesidades de crecimiento altas y disfrutan de la participación en la toma de decisiones. En consecuencia, pocas veces llegan tarde o faltan, están dispuestos a trabajar largas jornadas e intentan lograr un rendimiento alto.

Compromiso organizacional.- Llamado también lealtad de los empleados. Es el grado en que un empleado se identifica con la empresa y desea participar activamente en ella, es una disposición del empleado para permanecer en la compañía a futuro. Es frecuente que refleje su creencia en la misión y los objetivos de la empresa, su disposición a dedicar esfuerzos a lograrlo y su intención de continuar en ella.

El compromiso suele ser mayor entre los empleados con mayor antigüedad, con éxito personal en la organización o que se desempeñan con un grupo de trabajadores comprometidos. Este tipo de empleado suele tener antecedentes satisfactorios de asistencia al trabajo, muestra apego a las políticas de la compañía y pocas veces cambia de trabajo, en particular su base más amplia de conocimientos del puesto frecuentemente se traduce en clientes leales, que le compran más, le conectan con clientes en perspectiva que se convierten en nuevos clientes, e incluso pagan precios más altos.

Estado de ánimo en el trabajo.- Los sentimientos de los empleados acerca de su trabajo son muy dinámicos, ya que pueden cambiar en un mismo día, hora o minutos, estas actitudes se llaman estados de ánimo en el trabajo. Se pueden describir en un intervalo que va de negativas a positivas y de débiles a fuertes e intensas, los empleados tienen un estado de ánimo muy positivo hacia su trabajo, es frecuente que muestre energía, actividad y entusiasmo. Esto demuestra que de manera predecible produce mejor atención en el

servicio de clientes, menor ausentismo, mayor creatividad y cooperación interpersonal.

2.3. Definición de términos:

Clima organizacional

Según Goncalves (1999) es aquel que constituye una configuración de las características de una organización que implican una serie de factores que se suman para formar un ambiente laboral particular; dotado de características propias que determinan la personalidad de una institución e influyen en el comportamiento de un individuo en su trabajo.

Componentes del clima organizacional

Según Litwin y Stringer (2006) los componentes del clima organizacional son: Estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares e identidad.

Estructura:

Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desempeño de su labor.

Responsabilidad:

Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y saber con certeza cuál es su trabajo y cuál es su función dentro de la organización.

Recompensa:

Corresponde a la percepción de los miembros sobre la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive el empleado.

Desafío:

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de una organización tienen respecto a determinadas metas o riesgos que pueden correr durante el desempeño de su labor. En la medida que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un clima competitivo, necesario en toda organización.

Relaciones:

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales entre jefes y subordinados, estas relaciones se generan dentro y fuera de la organización, entendiendo que existen dos clases de grupos dentro de toda organización.

Cooperación:

Es el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto en forma vertical, como horizontal.

Estándares:

Esta dimensión habla de cómo los miembros de una organización perciben los estándares que se han fijado para la productividad de la organización. Conflicto, el sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen.

Identidad:

El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Las Relaciones Humanas

Son las enderezadas a crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana.

Trabajo en Equipo

Según la definición de Vicuña (2001) el Trabajo en Equipo es un método de trabajo colectivo en que los participantes intercambian sus experiencias, respetan sus roles y funciones, para lograr un objetivo común u objetivos comunes al realizar una tarea conjunta.

La sinergia

La sinergia es una de las razones principales por la cuales los equipos son tan importantes. Cuarta los equipos satisfacen necesidades de las personas

de una interacción social, de nivel social, reconocimiento y respeto - los equipos nutran a la naturaleza humana.

Variables causales:

Definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

Variables intermedias:

Este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia, ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la organización.

Variables finales:

Surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, y están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización, tales como productividad, ganancia y pérdida.

Satisfacción laboral:

En cuanto a la satisfacción laboral docente se tiene que Locke, citado por Viacava, E. (2003), la ha definido como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

Factores de la satisfacción:

Según Amorós (2007), existen factores determinantes de la satisfacción en el trabajo y entre ellas se pueden encontrar: Trabajo mentalmente desafiante. Recompensas justas. Condiciones favorables de trabajo.

Compromiso laboral:

El compromiso suele ser mayor entre los empleados con mayor antigüedad, con éxito personal en la organización o que se desempeñan con un grupo de trabajadores comprometidos. Este tipo de empleado suele tener antecedentes satisfactorios de asistencia al trabajo, muestra apego a las políticas de la compañía y pocas veces cambia de trabajo.

Estado de ánimo en el trabajo:

Los sentimientos de los empleados acerca de su trabajo son muy dinámicos, ya que pueden cambiar en un mismo día, hora o minutos, estas actitudes se llaman estados de ánimo en el trabajo.

2.4. Hipótesis

2.4.1.- Hipótesis general:

El clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución educativa “Alipio Rosales Camacho” de Pampas de Hospital, Tumbes - 2016.

2.4.2.- Hipótesis específicas:

El clima organizacional influye significativamente en la motivación laboral de los trabajadores de la institución educativa “Alipio Rosales Camacho” de Pampas de Hospital, Tumbes - 2016.

El clima organizacional influye significativamente en la comunicación laboral de los trabajadores de la institución educativa “Alipio Rosales Camacho” de Pampas de Hospital,

El clima organizacional influye significativamente en el ambiente laboral de los trabajadores de la institución educativa “Alipio Rosales Camacho” de Pampas de Hospital, Tumbes - 2016.

2.5.- Variables

2.5.1.- Definición conceptual de las variables:

Clima organizacional:

Es el proceso de movilización de las capacidades profesionales, disposición personal y responsabilidad social para articular relaciones significativas entre los componentes que impacta la formación de los alumnos, participar en gestión educativa, fortalecer una cultura institucional democrática e intervenir en el diseño, implementación y evaluación de políticas educativas. UNESCO (2005).

Satisfacción laboral:

Locke, citado por Viacava, E. (2003), la ha definido como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

2.5.2.- Definición operacional de las variables:

Clima organizacional:

Es la sensación que se percibe en la convivencia de los colaboradores en el ámbito de la empresa, especialmente en el nivel de relaciones entre compañeros y en la capacidad de trabajar en equipo.

Satisfacción laboral:

Es el estado o nivel de comodidad que asumen los colaboradores en cuanto a su pertenencia a la institución; esto se muestra en la motivación, compromiso y en las relaciones laborales.

2.5.3.- Operacionalización de las variables:

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE IND. Clima organizacional	Relaciones Interpersonales	<ul style="list-style-type: none">• Relaciones de directivo a colaborador.• Colaborador a directivo.• Colaboradores y entre ellos.
	Trabajo en Equipo	<ul style="list-style-type: none">• Interdependencia• Identificación
VARIABLE DEP. Satisfacción laboral	Motivación laboral	<ul style="list-style-type: none">• Reconocimiento• Estímulo• Compromiso institucional
	Comunicación laboral	<ul style="list-style-type: none">• Asertividad• Colaboración• Relaciones humanas
	Ambiente laboral	<ul style="list-style-type: none">• Implementación• Delimitación de funciones• Estabilidad emocional

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1.- Tipo y nivel de la investigación

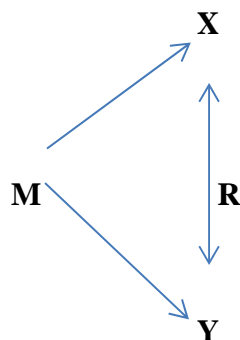
3.1.1- Tipo de la investigación

La investigación planteada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional (Hernández, Fernández, Baptista 2010)

La metodología de investigación elegida para el desarrollo del presente estudio fue el método cuantitativo porque requiere que las variables consideradas sean sometidas a medición y su resultado normalmente se expresa en cifras, es decir, en expresiones numéricas que se caracterizan por la precisión de los resultados (Camacho, 2008).

3.1.2- Nivel de la investigación

Estudio no experimental, transeccional, descriptivo correlacional. No experimental porque la investigación se realizó sin manipular deliberadamente la variable, transeccional porque se recolectaron los datos en un sólo momento y en un tiempo único (Hernández, Fernández, Baptista 2006) y descriptivo correlacional porque se buscó describir la relación existente entre las variables: Clima social familiar y rendimiento académico.



Dónde:

M = Representa la muestra de estudio

X = Representa los datos de clima organizacional.

Y = Representa los datos de satisfacción laboral.

R = Indica el grado de correlación entre ambas variables.

3.2.- Descripción del ámbito de la investigación

La Institución educativa “Alipio Rosales Camacho” es la más representativa del distrito de Pampas de Hospital y alberga los niveles de primaria y secundaria. En el nivel secundario es la institución más antigua del distrito y, de sus aulas, han egresado personajes insignes de la sociedad, no solo del distrito, sino de Tumbes en general. Su nombre se debe a un héroe, nacido en estas tierras, y que sirvió a la patria en el conflicto con el Ecuador en el año 1941.

3.3.- Población y muestra

3.3.1.- Población

Estuvo conformada por el número total de los trabajadores de la institución educativa “Alipio Rosales Camacho” de Pampas de Hospital, Tumbes - 2016

3.3.1.- Muestra

Estuvo conformada por la totalidad de los trabajadores de la institución educativa “Alipio Rosales Camacho” de Pampas de Hospital, Tumbes -2016. Por tanto, se constituye en una muestra censal.

3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Técnica.

Para la realización de la presente investigación se utilizó la **Encuesta** como una técnica de investigación descriptiva que precisa identificar a priori las preguntas a realizar a los trabajadores sobre el Clima Organizacional y la calidad del servicio.

Instrumento

Según Pineda. A (1993), “Los instrumentos de recolección de datos son los materiales de que se sirve el evaluador para guiar o conducir una técnica y recabar en forma sistematizada la información que se obtiene”; es decir que hay una relación estrecha entre técnica e instrumento, porque éste depende de la técnica elegida para la recolección de datos y, desde aquí se pudo recoger información válida y confiable para, una vez analizada, poder arribar a conclusiones y recomendaciones adecuadas.

Para la realización de la presente investigación se aplicó el **cuestionario**, como instrumento de recolección de información de la variable 1: Clima Organizacional y la variable 2: Satisfacción laboral.

3.5 Validez y confiabilidad del instrumento:

La confiabilidad se recogió con la aplicación de una prueba piloto y del Alfa de Cronbach. La validación estadística se realizó por aplicación de la R de Pearson.

3.6 Plan de recolección y procesamiento de datos:

De acuerdo a la naturaleza de la investigación para el análisis de los datos se realizó por medio del análisis estadístico descriptivo como son el uso de tablas de distribución de frecuencias porcentuales y gráficos; así como la estadística inferencial, usada para aplicar el coeficiente de correlación de Pearson, para examinar la significancia estadística en el análisis relacional de las variables.

El procedimiento de los datos se realizó utilizando el programa SPSS, versión 22 y el programa Microsoft Excel 2010.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

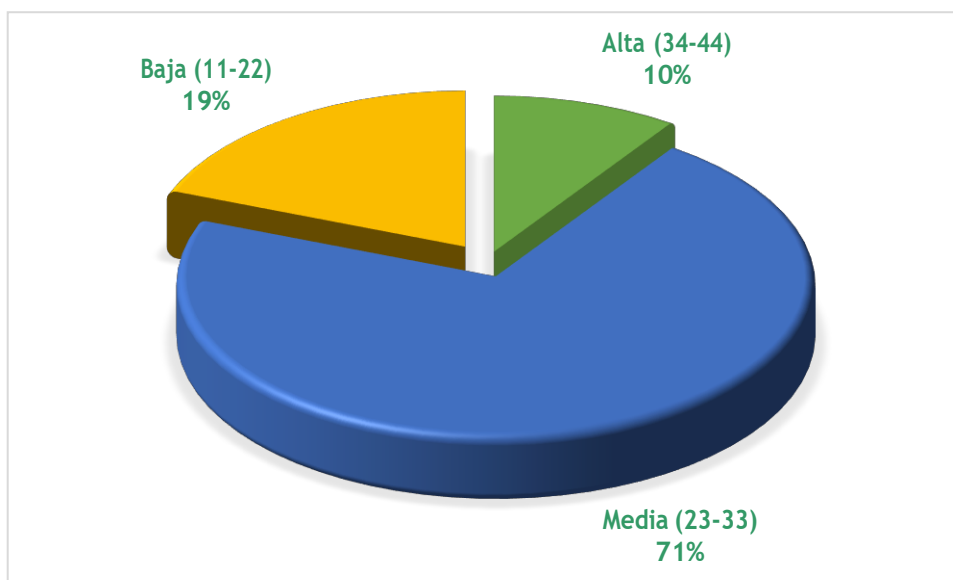
TABLA N° 1
Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la I.E
“Alipio Rosales Camacho”

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PROMEDIO
Alta (34-44)	5	10%	28.35
Media (23-33)	37	71%	
Baja (11-22)	10	19%	
TOTAL	52	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Gráfico N° 1

Satisfacción laboral en la I.E “Alipio Rosales Camacho”



Descripción:

En la tabla y el gráfico anteriores se observa que el 71% de los encuestados considera tener una satisfacción laboral media; el 19% indica que es baja y el 10% la percibe alta. El promedio de esta variable es 28.35 en una escala de 44 puntos.

TABLA N° 2

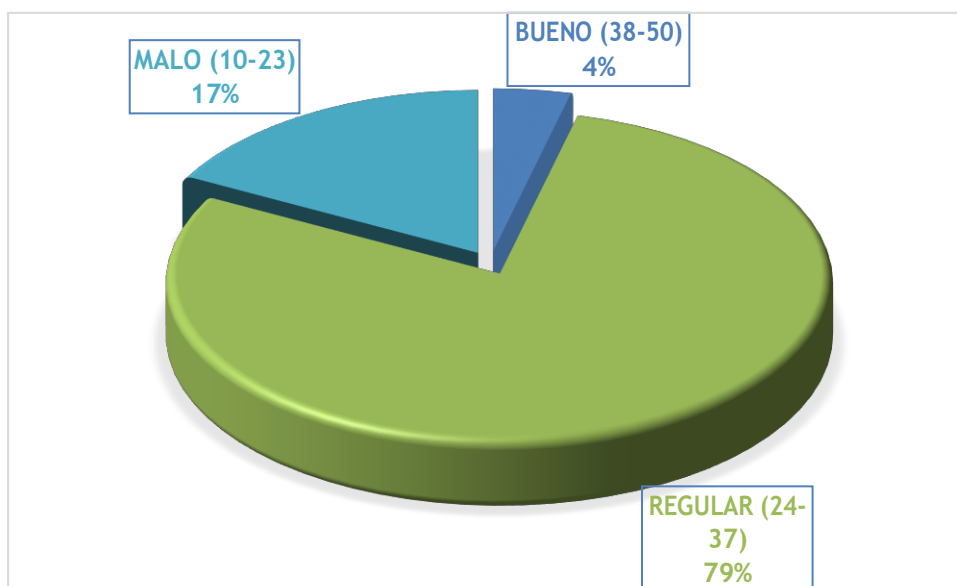
Nivel de clima organizacional en la I.E “Alipio Rosales Camacho”

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PROMEDIO
BUENO (38-50)	2	4%	30.48
REGULAR (24-37)	41	79%	
MALO (10-23)	9	17%	
TOTAL	52	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Gráfico N° 2

Clima organizacional en la I.E “Alipio Rosales Camacho”



Descripción:

En la tabla y el gráfico anteriores se observa que el 79% de los encuestados considera un clima organizacional medio; el 17% indica que es bajo y el 4% lo percibe alto. El promedio de esta variable es 30.48 en una escala de 50 puntos.

TABLA N° 3

Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la I.E “Alipio Rosales Camacho”

Correlaciones		
	VAR00001	VAR00002
Correlación de Pearson	1	,428*
VAR00001 Sig. (bilateral)		,001
N	52	52
Correlación de Pearson	,428*	1
VAR00002 Sig. (bilateral)	,001	
N	52	52

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Descripción:

Según la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson, la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la I.E “Alipio Rosales Camacho” indica un coeficiente de 0,428, es decir, una influencia media y directa, además la significancia bilateral es menor a 0,05 por lo que se concluye que la influencia es significativa.

TABLA N° 4

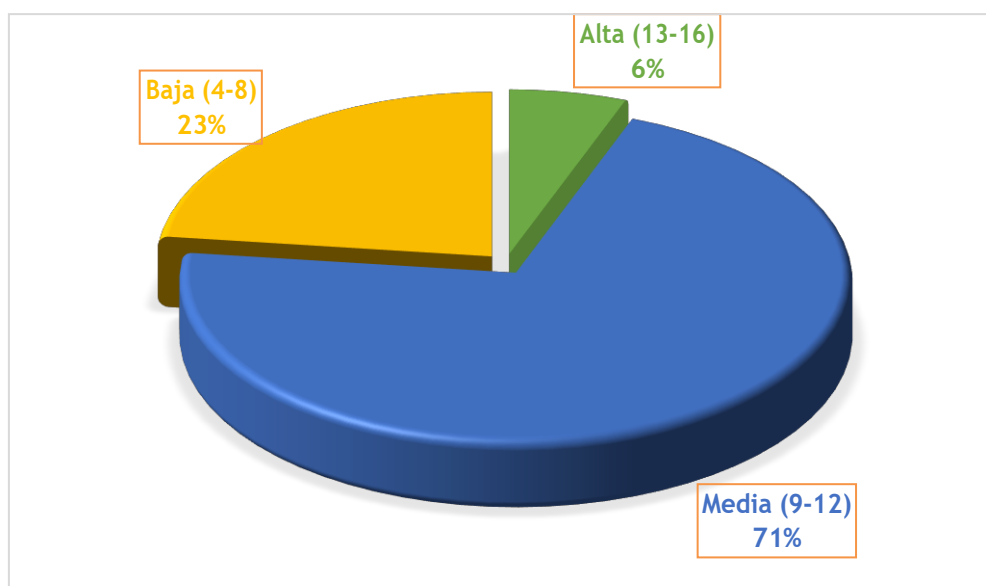
Nivel de motivación laboral en la I.E “Alipio Rosales Camacho”

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PROMEDIO
Alta (13-16)	3	6%	10.02
Media (9-12)	37	71%	
Baja (4-8)	12	23%	
TOTAL	52	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Gráfico N° 3

Motivación laboral en la I.E “Alipio Rosales Camacho”



Descripción:

En la tabla y el gráfico anteriores se observa que el 71% de los encuestados considera tener una motivación laboral media; el 23% indica que es baja y el 6% la percibe alta. El promedio de esta dimensión es 10.02 en una escala de 16 puntos.

TABLA N° 5

Influencia del clima organizacional en la motivación laboral de los trabajadores de la I.E “Alipio Rosales Camacho”

Correlaciones		
	VAR00001	VAR00002
Correlación de Pearson	1	,524*
VAR00001 Sig. (bilateral)		,001
N	52	52
Correlación de Pearson	,524*	1
VAR00002 Sig. (bilateral)	,001	
N	52	52

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Descripción:

Según la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson, la influencia del clima organizacional en la motivación laboral de los trabajadores de la I.E “Alipio Rosales Camacho” indica un coeficiente de 0,524, es decir, una influencia media y directa, además la significancia bilateral es menor a 0,05 por lo que se concluye que la influencia es significativa.

TABLA N° 6

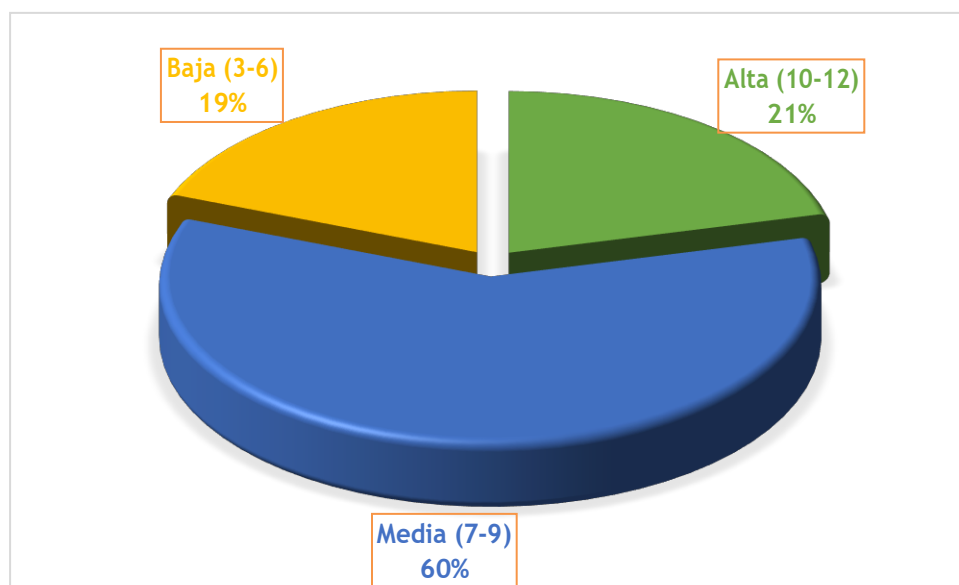
Nivel de comunicación laboral en la I.E “Alipio Rosales Camacho”

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PROMEDIO
Alta (10-12)	11	21%	8.06
Media (7-9)	31	60%	
Baja (3-6)	10	19%	
TOTAL	52	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Gráfico N° 4

Comunicación laboral en la I.E “Alipio Rosales Camacho”



Descripción:

En la tabla y el gráfico anteriores se observa que el 60% de los encuestados considera tener una comunicación laboral media; el 21% indica que es alta y el 19% la percibe baja. El promedio de esta dimensión es 8.06 en una escala de 12 puntos.

TABLA N° 7

Influencia del clima organizacional en la comunicación laboral de los trabajadores de la I.E “Alipio Rosales Camacho”

Correlaciones			
	VAR00001	VAR00002	
	Correlación de Pearson	1	,402*
VAR00001	Sig. (bilateral)		,001
	N	52	52
	Correlación de Pearson	,402*	1
VAR00002	Sig. (bilateral)	,001	
	N	52	52

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Descripción:

Según la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson, la influencia del clima organizacional en la comunicación laboral de los trabajadores de la I.E “Alipio Rosales Camacho” indica un coeficiente de 0,402, es decir, una influencia media y directa, además la significancia bilateral es menor a 0,05 por lo que se concluye que la influencia es significativa.

TABLA N° 8

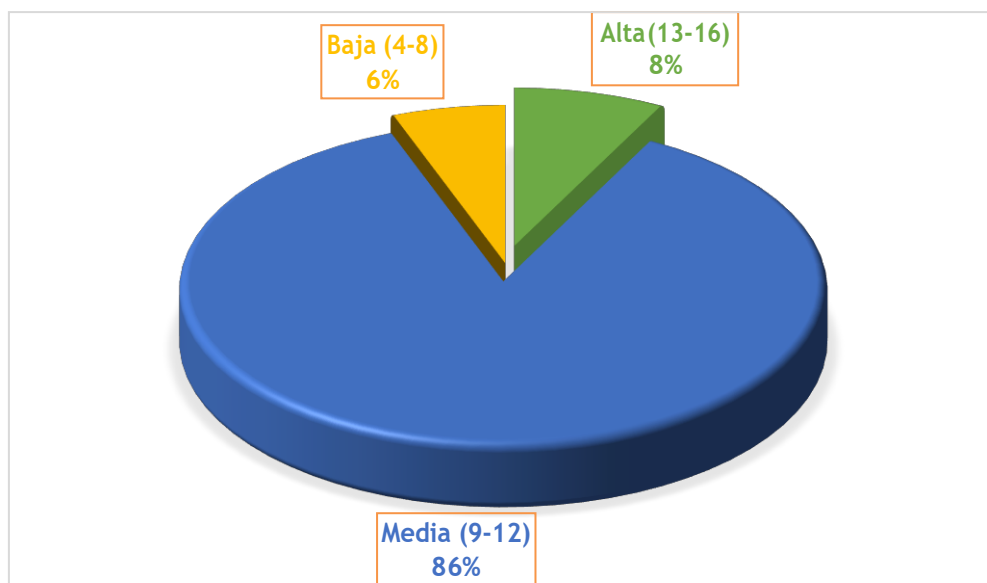
Nivel de ambiente laboral en la I.E “Alipio Rosales Camacho”

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PROMEDIO
Alta (13-16)	4	8%	10.56
Media (9-12)	45	86%	
Baja (4-8)	3	6%	
TOTAL	52	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Gráfico N° 5

Ambiente laboral en la I.E “Alipio Rosales Camacho”



Descripción:

En la tabla y el gráfico anteriores se observa que el 86% de los encuestados considera tener un ambiente laboral medio; el 8% indica que es alto y el 6% la percibe bajo. El promedio de esta dimensión es 10.56 en una escala de 16 puntos.

TABLA N° 9

Influencia del clima organizacional en el ambiente laboral de los trabajadores de la I.E “Alipio Rosales Camacho”

Correlaciones		
	VAR00001	VAR00002
Correlación de Pearson	1	,596**
VAR00001 Sig. (bilateral)		,000
N	52	52
Correlación de Pearson	,596**	1
VAR00002 Sig. (bilateral)	,000	
N	52	52

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Descripción:

Según la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson, la influencia del clima organizacional en el ambiente laboral de los trabajadores de la I.E “Alipio Rosales Camacho” indica un coeficiente de 0,596, es decir, una influencia media y directa, además la significancia bilateral es menor a 0,01 por lo que se concluye que la influencia es significativa.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

En cuanto a la satisfacción laboral se pudo observar que el 71% de los encuestados considera tener una satisfacción laboral media; el 19% indica que es baja y el 10% la percibe alta. El promedio de esta variable es 28.35 en una escala de 44 puntos. Por otro lado, en relación al clima organizacional, se observa que el 79% de los encuestados considera un clima organizacional medio; el 17% indica que es bajo y el 4% lo percibe alto. El promedio de esta variable es 30.48 en una escala de 50 puntos. En este aspecto se coincide con Reig (2003) para quien el clima organizacional implica el conjunto de características de la organización percibidas directa o indirectamente por los sujetos que laboran en ese medio ambiente y esto determina el clima organizacional ya que cada individuo tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve. En la misma línea Molocho (2010), con su tesis titulada “Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01- Lima Sur - 2009”, concluye que el clima institucional, correspondiente en el diseño organizacional y expresado en la cultura de la organización influye en un 43.8% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la UGEL N° 01 Lima sur, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación, al 95% de confianza. Según la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson, la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la I.E “Alipio Rosales Camacho” indica un coeficiente de 0,428, es decir, una influencia media y directa, además la significancia bilateral es menor a 0,05 por lo que se concluye que la influencia es significativa.

Para la motivación laboral, se pudo obtener que el 71% de los encuestados considera tener una motivación laboral media; el 23% indica que es baja y el 6% la percibe alta. El promedio de esta dimensión es 10.02 en una escala de 16 puntos. En este caso, la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson, la influencia del clima organizacional en la motivación laboral de los

trabajadores de la I.E “Alipio Rosales Camacho” indica un coeficiente de 0,524, es decir, una influencia media y directa, además la significancia bilateral es menor a 0,05 por lo que se concluye que la influencia es significativa. Es concordante con lo que dicen Díaz y Morgado (2010) en La motivación e incentivación del personal administrativo de la dirección estudiantil de la Universidad de Carabobo, Venezuela con la que se concluyó que el desempeño que cada individuo presenta en sus actividades y que de manera positiva se ven reflejadas en consecución de los objetivos de la organización debe ser gratificada o reconocida por parte de está como una forma de estímulo y reciprocidad de beneficios o de retribución. Al mismo tiempo de encontró similitud con Puche (2009), en su trabajo de grado titulado: La motivación como estrategia para alcanzar el mejor desempeño de los trabajadores de la secretaría sectorial de educación del Estado Aragua, Venezuela, y en el cual llegaron a la siguiente conclusión; la organización necesita diseñar una buena política para los trabajadores, donde se estimulen las relaciones interpersonales, ya que no son completamente positivas; la gerencia debe desarrollar un buen programa de incentivos económicos y sociales permanentes, que estimulen al personal a desempeñar mejor sus labores.

En cuanto a la comunicación laboral se identificó que el 60% de los encuestados considera tener una comunicación laboral media; el 21% indica que es alta y el 19% la percibe baja. El promedio de esta dimensión es 8.06 en una escala de 12 puntos. Al aplicar el coeficiente de correlación de Pearson, la influencia del clima organizacional en la comunicación laboral de los trabajadores de la I.E “Alipio Rosales Camacho” indica un coeficiente de 0,402, es decir, una influencia media y directa, además la significancia bilateral es menor a 0,05 por lo que se concluye que la influencia es significativa. En esta dimensión es importante el aporte de Bustamante (2007), En su tesis titulada “El Clima Institucional en una organización escolar y sus implicancias en el proceso de gestión educativa”, Se concluye en la necesidad de dar más énfasis a la comunicación interna en las organizaciones

educativas por la importante influencia que tiene en la cultura, el clima organizacional y en el nivel de compromiso con los objetivos de la institución, proponiendo mejoras del sistema de comunicación interna a través de un programa de comunicación.

Cuando se analizó el ambiente laboral se pudo encontrar que el 86% de los encuestados considera tener un ambiente laboral medio; el 8% indica que es alto y el 6% la percibe bajo. El promedio de esta dimensión es 10.56 en una escala de 16 puntos. Según la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson, la influencia del clima organizacional en el ambiente laboral de los trabajadores de la I.E "Alipio Rosales Camacho" indica un coeficiente de 0,596, es decir, una influencia media y directa, además la significancia bilateral es menor a 0,01 por lo que se concluye que la influencia es significativa. Es importante tener en cuenta lo que dicen Chacón y Urbina (2011), titulado: Actitudes de los trabajadores de base hacia los factores motivacionales de la empresa NISSAN, ubicada en el municipio los Guayos del Estado Carabobo; concluyendo que dentro de las organizaciones surgen situaciones que son desencadenadas por las relaciones interpersonales de los trabajadores y que pueden influir y generar desmotivación en relación con su labor.

CONCLUSIONES:

El clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución educativa “Alipio Rosales Camacho” de Pampas de Hospital, Tumbes – 2016, pues al aplicar el coeficiente de correlación de Pearson indica una significancia bilateral menor a 0,05 y un coeficiente de 0,428. (Tabla N° 3)

El clima organizacional influye significativamente en la motivación laboral de los trabajadores de la institución educativa “Alipio Rosales Camacho” de Pampas de Hospital, Tumbes – 2016, pues al aplicar el coeficiente de correlación de Pearson indica una significancia bilateral menor a 0,05 y un coeficiente de 0,524. (Tabla N° 5)

El clima organizacional influye significativamente en la comunicación laboral de los trabajadores de la institución educativa “Alipio Rosales Camacho” de Pampas de Hospital, pues al aplicar el coeficiente de correlación de Pearson indica una significancia bilateral menor a 0,05 y un coeficiente de 0,402. (Tabla N° 7)

El clima organizacional influye significativamente en el ambiente laboral de los trabajadores de la institución educativa “Alipio Rosales Camacho” de Pampas de Hospital, Tumbes - 2016 pues al aplicar el coeficiente de correlación de Pearson indica una significancia bilateral menor a 0,01 y un coeficiente de 0,596. (Tabla N° 9)

RECOMENDACIONES:

Que los directivos de la institución educativa “Alipio Rosales Camacho” de Pampas de Hospital planifiquen y ejecuten un programa de capacitación encaminado a mejorar el clima organizacional, de tal manera que se pueda fortalecer la convivencia armónica.

Que los directivos de la institución educativa “Alipio Rosales Camacho” de Pampas de Hospital deben poner en común su preocupación por mejorar la motivación laboral de los trabajadores, tanto docentes como administrativos, con la finalidad de que se sientan reconocidos y respaldados en su trabajo.

Que los trabajadores de la institución educativa “Alipio Rosales Camacho” de Pampas de Hospital busquen fortalecer las estrategias para mejorar la comunicación laboral como un medio para obtener una mayor productividad.

Que los directivos y trabajadores de la institución educativa “Alipio Rosales Camacho” de Pampas de Hospital aúnen esfuerzos para fortalecer el ambiente laboral, con el objetivo de trabajar satisfactoriamente y conseguir resultados proyectados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez (2010), *Estrategias Motivacionales para la Gerencia de los Procesos Productivos del Área de Planta de las Empresas de Pintura en Venezuela*. Trabajo de grado no publicado. Universidad Santa María área de postgrado. Valencia – Venezuela.
- Baldoni, M.; Balduzzi, M.; Corrado, R.; Eizaguirre, M. y Goñi, M. (2004). *Teoría de La Organización*. Universidad de Carabobo. Tomo II. Valencia – Venezuela.
- Bravo de U. Fanny. (1.999). *Influencia del Clima Organizacional de las Empresas privadas venezolanas en el Desempeño de sus Recursos Humanos*. Trabajo de grado no publicado. Universidad Santa María área de postgrado. Valencia – Venezuela.
- Bustamante Oliva, Giannina (2009). El Clima Institucional en una organización escolar y sus implicancias en el proceso de gestión educativa, Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Graduados.
- Chacón K y Urbina M. (2.001). *Actitud de los trabajadores de Base hacia los Factores Motivacionales de la Empresa NISSAN*. Trabajo de grado no publicado. Universidad de Carabobo. Valencia – Venezuela.
- Charles G.Morris. (1.997). *Psicología*. Novena Edición. México: Prentice-Hall.
- Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México.
- Circulo de Lectores. (2.002). *Diccionario de la Lengua Española*. Madrid. Segunda Edición: Editorial Monos S.A.
- Dessler (1993). *Las Organizaciones. Comportamiento, estructura, procesos*. Bogotá: McGraw-Hill / Irwin.
- Dessler (1993). *Las Organizaciones. Comportamiento, estructura, procesos*. Bogotá: McGraw-Hill / Irwin.
- Díaz A. y Morgado M. (2.000). *Motivación e Incentivación del Personal Administrativo de la Dirección de Desarrollo Estudiantil de la Universidad de Carabobo*. Trabajo de grado no publicado. Universidad de Carabobo. Valencia – Venezuela.
- Díaz Aledo (2006) *La motivación de los trabajadores: Estrategias para mantener la estimulación del personal*. Universidad de Carabobo.

- García, F. y Doménech F. (2001). Motivación, aprendizaje y rendimiento escolar. Universidad Jaume I. Castellón, España.
- Gibson, Rowan (1997). Repensando el futuro: Reformulando los negocios. Editorial Norma S.A. Santa Fe de Bogotá, Colombia.
- Goncalves, A. (1999). Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).
- González, G. López, R. y Parra, M. (2008) *Autoestima y Compromiso Organizacional en trabajadores en una Universidad Pública de Provincias*, Revista de Investigación en Psicología de la UNMSM, pp.103-108.
- Good, T. y Brophy, J. (1996). *Service Quality: The Six Criteria of Good Service Quality. Review of Business*, 3, New York: St. John's University Press.
- Grönroos, C. (1988). *Service Quality: The Six Criteria of Good Service Quality. Review of Business*, 3, New York: St. John's University Press.
- Grönroos, C. (2007). Marketing y Gestión de Servicios: La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios. España: Ediciones Díaz de Santos (pp. 27).
- Hall (1996). La planificación del cambio. Estrategias de adaptación para las organizaciones. México: Trillas.
- Handy, Charles (1997). Repensando el futuro: Encontrar sentido en la incertidumbre. Editorial Norma S.A. Santa Fe de Bogotá, Colombia.
- Hernández, R. Fernández C. Carlos Baptista, P. (2010) Metodología de la Investigación Quinta edición, McGraw-Hill/Interamericana. Editores S.A.
- Hernández, R. Fernández C. y Baptista, P. (2003) *Metodología de la Investigación* (tercera edición), México, McGraw-Hill/Interamericana.
- Herzberg, K. (2000): *El Clima de Trabajo en las Organizaciones* México pag.17.
- Hill (1997). *La planificación del cambio. Estrategias de adaptación para las organizaciones*. México: Trillas.
- Ivancevich (1997) *Integración y formación de equipo*. Barcelona. Mimeo.

- Jiménez, C. (2008), *Clima Organizacional en Colombia*. Bogotá: Universidad Del Rosario.
- Kerlinger F. y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento*. (3ra . ed.). México: Mc Graw Hill.
- Camarasa Costera (1996): *Dirección de Marketing*. México: Prentice-Hall.
- Koontz, Harold y Weihrich, Heinz (1999). *Administración, una perspectiva global*. Editorial McGraw-Hill. México D. F.
- Kotler, P., & Keller, K. (2006): *Dirección de Marketing*. México: Prentice-Hall.
- Lehtinen, J., & Lehtinen, U. (1982). *Service quality: A study of quality dimensions*. Unpublished working paper. Service Management Institute. Helsinki.
- Leite, J., & Lehtinen, U. (1982). *Service quality: A study of quality dimensions*. Unpublished working paper. Service Management Institute. Helsinki.
- Likert, R. (1969) *El factor humano en la empresa, su dirección y valoración*. Bilbao: Ediciones Deusto.
- Litwin, G. y Stringer, R.: «Motivation and Organizational Climate», Boston, Harvard University Press, USA, 1968.
- Llaneza Alvarez, Francisco Javier (2006) *Ergonomía y Psicología Aplicada*. Lex Nova.
- Lloréns y Fuentes (2008). *Influencia de las redes sociales directivas en la flexibilidad estratégica organizacional: un enfoque contingente*. Granada, España: Universidad de Granada.
- Martin, M. Gonzales, A, Torrego J. y Armengol, C. (2003) *Clima de Trabajo y Eficacia de Centros Docentes: Percepciones y Resultados*. Salamanca: Universidad de Alcalá.
- Martínez Olmo, F. (2002): *El Cuestionario Un Instrumento para la Investigación de las Ciencias Sociales*. Barcelona.
- Maslow (1960). *El lado humano de las organizaciones*. Artículos aportados por el Instituto Argentino de Administración de Proyectos, IAAP, Argentina.

- Maslow, A. (2005) *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. Journal of Marketing, 49, 41-50.
- Mc Clelland, D. (1989). *Marketing y Gestión de Servicios: La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. España: Ediciones Díaz de Santos (pp. 27).
- McGregor, D. (1960) *A multiple ítem scale for measuring consumer perceptions of quality service*. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.
- Méndez Alvarez, C. (2006), *Clima Organizacional en Colombia*. Bogotá: Universidad Del Rosario.
- Molocho, N. (2010). *Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01- Lima Sur-2009*. Lima.
- Molocho, N. (2010). *Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01- Lima Sur-2009*. Lima.
- Miranda (2006) *La nueva gerencia de recursos humanos: Calidad y productividad*. Editorial Tiempos Nuevos. Caracas, Venezuela.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple ítem scale for measuring consumer perceptions of quality service*. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.
- Peinado, L. y Vallejo, Y. (2005). *Factores que influyen en el clima organizacional de la Escuela de Administración. Núcleo de Sucre- Universidad De Oriente*. Trabajo de grado no publicado. Universidad De Oriente, Cumaná.
- Pereda Marín, Santiago y otros (1999). *Gestión de recursos humanos por competencias*. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces S.A. Madrid, España.
- Pineda, A (1993) *El Cuestionario Un Instrumento para la Investigación de las Ciencias Sociales*. Barcelona.
- Puche Z, (2.009). *La Motivación como Estrategia para Alcanzar el mejor Desempeño de los Trabajadores de la Secretaria Sectorial de Educación del*

Edo-Aragua. Trabajo de grado no publicado. Universidad de Carabobo.
Valencia – Venezuela.

Ramos (2005)

Reig (2003) *El Clima en las organizaciones*. Barcelona: Tub.

Rodriguez, M. (2004) *Calidad en el servicio de atención al cliente en una empresa química industrial Facultad de Contaduría y Administración – Universidad Veracruzana, México*.

Salanova, Marisa y otros (2004). *Nuevos horizontes en la investigación sobre la autoeficacia*. Universitat Jaume I. Castellón de la Plana, España.

Toledo, Dalia (2008) *La calidad en los servicios públicos como una estrategia para legitimar a los gobiernos locales: El caso de la tesorería municipal de ciudad Ixtepec-Mexico*.

Viacava Rocca, Ernesto (2003), *Administración de la Educación*. Facultad de Teología Pontificia y Civil de Lima.

Vicuña (2001) *El liderazgo de la calidad total*. Madrid: Escuela Española.

ANEXOS:

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

5.1.- Cronograma de actividades

Cronograma de actividades

Actividades	2016/2016															
	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO			
Elaboración del diseño	■	■														
Revisión del marco teórico			■	■	■	■	■									
Ajuste de las referencias al sistema APA							■	■	■	■	■					
Revisión del marco metodológico										■	■					
Adaptación del instrumento de recojo de información											■	■	■			
Validación del instrumento														■	■	

5.2.- Presupuesto de la investigación

Materiales	Unidades	Valor unidad (S/)	Total (S/.)
Papel bond A4 80 g	2 millares	25.00	50 .00
Folders	5	1.00	5.00
Lapiceros	5	1.00	5.00
Engrapador	01	7.00	7.00
Grapas	01 caja	5.00	5.00
Resaltadores	02	3.50	7.00
CDs Rooms	10	2.00	20.00
Servicios	Unidades	PrecioUnitario(S/)	Precio Total

Transporte	100	1.00	100.00
Fotocopias	300	0.10	30.00
Tipeo	100	0.50	50.00
Impresiones	300	0.30	90.00
Espiralados	6	5.00	30.00
Empastados	3	24	72.00
Asesoría por Estadístico	1	250	250.00
Internet	6 meses	40	240.00
			S/. 961.00

MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN (ENFOQUE CUANTITATIVO)

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCION EDUCATIVA “ALIPIO ROSALES CAMACHO” DE PAMPAS DE HOSPITAL TUMBES, 2016

PLAN DE INVESTIGACION						
FORMULACION PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	
<p>¿Cómo influye el clima organizacional en satisfacción laboral de los colaboradores de la Institución Educativa “Alipio Rosales Camacho” de Pampas de Hospital Tumbes, 2016?</p>	<p>GENERAL: Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Institución Educativa “Alipio Rosales Camacho” de Pampas De Hospital Tumbes, 2016.</p> <p>ESPECÍFICOS: Identificar la influencia del clima organizacional en la motivación laboral de los colaboradores de la Institución Educativa “Alipio Rosales Camacho” de Pampas De Hospital Tumbes, 2016.</p> <p>Establecer la influencia del clima organizacional en el compromiso laboral de los colaboradores de la Institución Educativa “Alipio Rosales Camacho” de Pampas De Hospital Tumbes, 2016.</p> <p>Precisar la influencia del clima organizacional en las relaciones laborales de los colaboradores de la Institución Educativa “Alipio Rosales Camacho” de Pampas De Hospital Tumbes, 2016.</p>	<p><u>HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN (Hi):</u></p> <p>El clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Institución Educativa “Alipio Rosales Camacho” de Pampas De Hospital Tumbes, 2016.</p> <p><u>HIPÓTESIS NULA (HO):</u></p> <p>El clima organizacional no influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Institución Educativa “Alipio Rosales Camacho” de Pampas De Hospital Tumbes, 2016.</p>	<p>VARIABLE IND.</p> <p style="text-align: center;">Clima organizacional</p>	<p>Es el proceso de movilización de las capacidades profesionales, disposición personal y responsabilidad social para articular relaciones significativas entre los componentes que impacta la formación de los alumnos, participar en gestión educativa, fortalecer una cultura institucional democrática e intervenir en el diseño, implementación y evaluación de políticas educativas. UNESCO (2005)</p>	<p>Relaciones Interpersonales</p>	
			<p>VARIABLE DEP.</p> <p style="text-align: center;">Satisfacción laboral</p>		<p>Locke, citado por Viacava, E. (2003), la ha definido como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.</p>	<p>Trabajo en Equipo</p>
						<p>Satisfacción interna</p>
						<p>Satisfacción externa</p>

CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado(a) trabajador:

El presente cuestionario tiene como propósito reunir información sobre el CLIMA ORGANIZACIONAL en la institución educativa “Alipio Rosales Camacho” de Pampas de Hospital.

Indicaciones:

- El presente cuestionario es de carácter anónimo, no amerita colocar su nombre.
- Se le ruega marcar con total veracidad (Sinceridad), la respuesta correcta, ya que de este resultado depende que el estudio sea un éxito.

De antemano agradezco de su colaboración y honestidad en sus respuestas.

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Pésimo	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
Relaciones Interpersonales					
1.- ¿Cómo consideras las relaciones interpersonales entre los trabajadores en la I.E “Alipio Rosales Camacho”?					
2.- ¿Cómo es la comunicación entre los trabajadores en la I.E N° “Alipio Rosales Camacho”?					
3.- ¿Los trabajadores de la I.E “Alipio Rosales Camacho” participan activamente en la solución de conflictos interpersonales?					
4.- ¿Cómo consideras las relaciones interpersonales del director con los trabajadores en la I.E “Alipio Rosales Camacho”?					
5.- ¿El director promueve un clima institucional adecuado?					
Trabajo en Equipo					
6.- ¿Considera que es más fácil lograr un objetivo si se trabaja en conjunto?					
7.- ¿Eres capaz de renunciar a tu espíritu competitivo de vez en cuando y de desarrollar habilidades cooperativas?					
8.- ¿Se asumen responsabilidades compartidas por los resultados obtenidos en conjunto?					
9.- ¿Los directivos trabajan en equipo con los trabajadores de la I.E “Alipio Rosales Camacho”?					
10.- ¿La plana directiva y jerárquica realiza su trabajo en equipo y de manera consensuada con los docentes y administrativos?					

- Pésimo: 1
 Deficiente: 2
 Regular: 3
 Bueno: 4
 Excelente: 5

Estimado(a) trabajador:

El presente cuestionario tiene como propósito reunir información sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución educativa “Alipio Rosales Camacho” de Pampas de Hospital.

N°	Dimensiones / indicadores / ítems	Escala			
		1	2	3	4
	Satisfacción laboral				
1	Siente que su compromiso con la institución educativa es reconocido adecuadamente?				
2	Considera que la política de estímulo que se practica en los órganos intermedios del ministerio de educación es apropiada?				
3	Considera que la política de estímulo que se practica en la institución es apropiada?				
4	Considera que los procesos de promoción tienen en cuenta adecuadamente, la entrega a la labor docente y el compromiso institucional?				
	Comunicación laboral				
5	Existe comunicación asertiva con la directora de la institución educativa.				
6	Siente la solidaridad y colaboración desinteresada de sus compañeras de trabajo.				
7	Existen buenas relaciones humanas y capacidad de trabajo en equipo.				
	Ambiente laboral				
8	El ambiente de trabajo tiene las condiciones físicas que permiten el desarrollo de las actividades encomendadas.				
9	El equipamiento y el acceso a la tecnología son apropiados.				
10	Hay una buena delimitación de funciones y respeto de las mismas para el ejercicio laboral.				

11	Su situación laboral permite estabilidad emocional y, por tanto, posibilidad de programar a largo plazo.				
Total					