

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

Clima organizacional y satisfacción laboral: un estudio
correlacional, en docentes del Programa de Educación
Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, Lima,
2017

Por

Wendy Elizabeth Cisneros Sandoval

Jocabed Sandoval Castro

Asesor:

Mg. Marisol Yolanda Huamán

Espejo

Lima, noviembre de 2017

Área temática: Relaciones Industriales

Línea de Investigación – UPeU: Proceso de gestión del talento humano; Comportamiento y Desarrollo Organizacional.

Ficha catalográfica:

Cisneros Sandoval, Wendy Elizabeth
Clima organizacional y satisfacción laboral: un estudio correlacional, en docentes del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017 / Wendy Elizabeth Cisneros Sandoval, Jocabed Sandoval Castro; Asesor: Mg. Marisol Yolanda Huamán Espejo. – Lima, 2018. 125 páginas: anexos, tablas, figuras.

Tesis (Licenciatura)—Universidad Peruana Unión. Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela Profesional de Administración, 2016.
Incluye referencias, resumen y anexos.

1. Clima organizacional 2. Satisfacción laboral 3. Desarrollo organizacional I. Sandoval Castro, Jocabed, autora.

**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA
DEL INFORME DE TESIS**


Marisol Yolanda Huamán Espejo de Fernández, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: “Clima organizacional y satisfacción laboral: un estudio correlacional, en docentes del Programa de Educación superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017” constituye la memoria que presentan los bachilleres Jocabed Sandoval Castro y Wendy Elizabeth Cisneros Sandoval, para aspirar al título de Profesional de Licenciado en Administración; ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Ñaña, a los 06 días del mes de diciembre.


Mg. Marisol Yolanda Huamán Espejo de Fernández

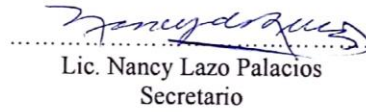
Clima organizacional y satisfacción laboral: un estudio correlacional, en
docentes del Programa de Educación Superior a Distancia de la
Universidad Peruana Unión, Lima, 2017

TESIS

Presentada para optar el título profesional de Licenciado en Administración

JURADO CALIFICADOR


.....
Lic. David Junior Aguilar Panduro
Presidente


.....
Lic. Nancy Lazo Palacios
Secretario


.....
Lic. Elmer Enrique Gutiérrez Villacorta
vocal


.....
Lic. Luis Alberto Geraldo Campos
vocal


.....
Mg. Marisol Yolanda Huamán Espejo de Fernández
vocal

Lima, noviembre 2017

Dedicatoria

A nuestro buen Dios, por su inmenso amor y misericordia a
lo largo del desarrollo de este proyecto
A nuestra familia, por el apoyo incondicional recibido en
todo momento.

Agradecimientos

A nuestro buen Dios, por ser el dador de nuestras vidas, el proveedor de nuestra salud y por hacernos sentir su presencia durante cada segundo de nuestras vidas y a lo largo de nuestros estudios universitarios.

A nuestra casa superior de estudios, por proveernos de docentes cristianos, quienes nos han inculcado los valores que nos ayudarán a lo largo de nuestra vida profesional.

Va nuestro agradecimiento a quien es, ha sido y será nuestro ejemplo a seguir en esta tierra, “Edwin Cisneros Gonzales”, a nuestras profesoras Marisol Huamán y Kenia Rivas, por la paciencia y enseñanzas otorgadas.

A nuestros amigos y profesores: Eddy Cotacallpa, Salomón Vázquez y Junior Aguilar, por el apoyo otorgado a lo largo de esta aventura académica.

TABLA DE CONTENIDO

Hoja de presentación	i
Ficha catalográfica	ii
Declaración Jurada de autoría	iii
Jurado calificador	iv
Dedicatoria	v
Agradecimientos.....	vi
Tabla de contenido.....	vii
Índice de tablas	ix
Índice de cuadros	x
Índice de anexos	xi
Abstract.....	xiv
Términos y Símbolos Usados.....	xvi
1.1 Descripción de la situación problemática	19
1.2. Formulación del problema	20
1.2.1. Problema general.....	20
1.2.2 Problemas específicos	21
1.3. Objetivos.....	21
1.3.1 Objetivo general	21
1.3.2 Objetivos específicos	21
1.4. Justificación de la investigación.....	22
1.4.1 Relevancia social	22
1.4.2 Relevancia teórica.....	22
1.4.3 Relevancia metodológica	22
1.5. Cosmovisión bíblica filosófica.....	22
2.1. Antecedentes de la investigación	24
2.1.1 Antecedentes internacionales	24
2.1.2 Antecedentes nacionales	25
2.2. Marco histórico	29
2.2.1 Evolución de la terminología clima organizacional.....	29
2.2.2 Evolución de la terminología de satisfacción laboral.....	32
2.3. Bases teóricas	33
2.3.1 Clima Organizacional	33
2.3.1.1. Definición.....	33
2.3.1.2. Características del clima organizacional	35
2.3.1.3. Dimensiones de clima organizacional	36
2.3.1.4. Factores del clima organizacional	41
2.3.1.5. Tipos de clima organizacional	41
2.3.1.6. Variables que influyen en el clima organizacional	42
2.3.2 Satisfacción laboral	42
2.3.2.1. Definición.....	42
2.3.2.2. Factores determinantes de la satisfacción laboral.....	43
2.3.2.3. Teorías que explican la satisfacción laboral	43
2.3.2.4. Dimensiones de la satisfacción laboral.....	46
2.3.2.5. Efectos de la satisfacción laboral	47
2.4. Marco conceptual	48

2.4.1	Clima Organizacional	48
2.4.2	Satisfacción laboral	48
3.1.	Tipo de investigación	49
3.2.	Diseño de investigación	49
3.3.	Hipótesis y variables	49
3.3.1	Hipótesis principal	49
3.3.2	Hipótesis derivadas	50
3.3.3	Identificación de variables	50
3.4.	Operacionalización de variables	52
3.5.	Población y técnicas de investigación	58
3.6.	Delimitación espacial y temporal	58
3.7.	Diseño de instrumentos de investigación	58
3.8.	Técnicas de recolección de datos	58
3.8.1	Descripción de la aplicación de instrumentos	58
3.8.2	Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos	59
3.9.	Técnicas para el procesamiento de la información	60
4.1.	Resultados	61
4.1.1	Resultados sociodemográficos	61
4.1.2	Resultados descriptivos de clima organizacional	64
4.2.	Resultados descriptivos de satisfacción laboral	70
4.3.	Resultados inferenciales	73
4.3.1	Relación entre clima organizacional y la satisfacción sobre las condiciones de trabajo	73
4.3.2	Relación entre clima organizacional y satisfacción sobre la gestión ...	74
4.3.3	Relación entre clima organizacional y satisfacción con las interrelaciones	75
4.3.4	Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral	76
4.4.	Discusión	77
5.1.	Conclusiones	80
5.2.	Recomendaciones	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	52
Tabla 2: Consistencia interna del cuestionario de satisfacción laboral, según dimensiones y valoración total.....	59
Tabla 3: Distribución de frecuencia del sexo de los docentes del PROESAD..	61
Tabla 4: Distribución de frecuencia del tiempo de experiencia profesional de los docentes del PROESAD.....	62
Tabla 5: Distribución de frecuencia de la edad de los docentes del PROESAD	62
Tabla 6: Distribución de frecuencia del lugar o región de procedencia de los docentes del PROESAD.....	63
Tabla 7: Distribución de frecuencia del nivel máximo de estudios de los docentes del PROESAD.....	63
Tabla 8: Distribución de frecuencia de la creencia religiosa de los docentes del PROESAD.....	64
Tabla 9: Relaciones interpersonales en el compañerismo y colaboración	64
Tabla 10: Relaciones interpersonales en la comunicación.....	65
Tabla 11: Cohesión de grupo en el trabajo en equipo.....	66
Tabla 12: Cohesión de grupo en la productividad	66
Tabla 13: Calidad de vida laboral en el bienestar y la salud física	67
Tabla 14: Motivación en sentido de pertenencia	68
Tabla 15: Motivación en la satisfacción laboral	69
Tabla 16: Políticas y reglamentos	69
Tabla 17: Distribución de frecuencia del nivel de clima organizacional en PROESAD.70	
Tabla 18: Satisfacción con las condiciones de trabajo.....	71
Tabla 19: Satisfacción con la gestión	71
Tabla 20: Satisfacción con las interrelaciones.....	72
Tabla 21: Distribución de frecuencia del nivel de Satisfacción Laboral en PROESAD.....	73
Tabla 22: Correlación entre clima organizacional y satisfacción con las condiciones de trabajo.....	74
Tabla 23: Correlación entre clima organizacional y satisfacción con la gestión	75
Tabla 24: Correlación entre clima organizacional y satisfacción con las interrelaciones	76
Tabla 25: Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral	77

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Orígenes y concepto del clima organizacional	31
Cuadro 2: Orígenes y concepto de la satisfacción laboral	33

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo I Matriz instrumental	a
Anexo II Matriz de consistencia	e
Anexo III Validación de instrumento 1	i
Anexo IV Validación de instrumento 2.....	j
Anexo V Validación de instrumento 3.....	k
Anexo VI Validación de instrumento 4.....	l
Anexo VII Validación de instrumento 5.....	m
Anexo VIII Validación de instrumento 6.....	n
Anexo IX Cuestionario sobre clima organizacional	o
Anexo X Cuestionario: satisfaccion laboral	s
Anexo XI Autorización de comité de ética	t

Resumen

La presente investigación tiene el objetivo principal: determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, en los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, en el año 2017.

El diseño de la investigación es no experimental, no se manipulan las variables de estudio; es correlacional, se analiza el nivel de relación entre las variables: clima organizacional y satisfacción laboral; es descriptiva, describe la información de cada variable; es de corte transversal, los datos fueron tomados en un solo momento para respectivo tratamiento estadístico e interpretación, en una muestra de 54 participantes.

Para el estudio de clima organizacional se analiza las propuestas de diversos autores desde la teoría clásica hasta la teoría del desarrollo organizacional, se establece ocho dimensiones. Se toma como referente el instrumento elaborado y validado por Salazar C., Peña C, Ceja A y E. Del Río (2015), adaptado a 35 ítems, cuya medición se realiza en escala tipo Likert de cinco niveles; para este estudio presenta una consistencia interna de ,906 mediante Alpha de Cronbach. Para diagnosticar la satisfacción laboral se analiza la propuesta teórica de Herzberg, Mausner & Snyderman, se consideran tres dimensiones. En cuanto al instrumento, se considera la escala general de satisfacción desarrollada por Warr, Cook y Wall (1979), el mismo que ha sido adaptado y validado a 15 ítems, cuya medición se realiza en escala tipo Likert de cinco niveles. Obteniendo un Alpha de Cronbach de ,904 lo cual indica un adecuado nivel de confiabilidad.

En conclusión, de acuerdo con los datos obtenidos y la discusión desarrollada, se corroboran las hipótesis de investigación; es decir, existe un grado de correlación positiva moderada entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral ($\tau=,568$; $\rho=,596$; $p=,001$). En cuanto a clima organizacional y las dimensiones de satisfacción laboral, se concluye que existe una correlación positiva media ($\tau =,494$; $\rho=,517$; $p=,000$) entre clima organizacional y la satisfacción con las condiciones de trabajo. Por otro lado, se evidencia una correlación positiva moderada fuerte ($\tau =,629$; $\rho=,658$; $p=,000$) entre clima organizacional y la satisfacción con la gestión. Finalmente; entre clima

organizacional y la satisfacción con las interrelaciones existe una correlación significativa ($\tau =,629$; $\rho =,658$; $p =,000$), moderadamente débil.

Palabras claves: *clima organizacional, satisfacción laboral, desarrollo organizacional, teoría bifactorial de Herzberg.*

Abstract

The present research aims to determine the relationship between the organizational climate and employees' job satisfaction at the Distance Higher Education Program of the Peruvian Union University, 2017.

Research methodology features a non-experimental design because the variables under study are not manipulated, it is a correlational study, its purpose is to analyze the degree of relationship between the variables: organizational climate and job satisfaction; it is a descriptive research, because the information is characterized according to each variable, it is cross-sectional, which means that the data collection occurs specifically at one point in time. The sample size consisted of 54 participants.

For the study of organizational climate, the theories of various authors are analyzed from the classical theory to the theory of organizational development, of which eight dimensions are established for this variable. The instrument developed and validated by Salazar C., Peña C, Ceja A and E. Del Río (2015) is taken as a reference, which has been adapted to 35 items, measured on a Likert's five-point scale; for this study it presents an internal consistency of ,906 by Cronbach's Alpha.

To diagnose job satisfaction, it is analyzed Herzberg, Mausner & Snyderman's theory of which three dimensions are considered for this variable. As for the instrument, the general scale of satisfaction developed by Warr, Cook and Wall (1979) is considered, the same one that has been adapted and validated to 15 items whose measurement is done on a Likert's five-point scale. Obtaining a Cronbach's Alpha of ,904 which indicates an adequate level of reliability.

It is concluded that according to the data and the subsequent discussion of the results, the research hypotheses are corroborated, that is, there is a significant positive relationship between organizational climate and job satisfaction ($\tau=,568$; $\rho=,596$; $p=,001$). In terms of organizational climate and the dimensions of job satisfaction, the findings indicate that there is a medium positive correlation ($\tau=,494$; $\rho=,517$; $p=,000$) between organizational climate and satisfaction with working conditions. On the other hand, there is a positive correlation ($\tau=,629$; $\rho=,658$; $p=,000$) between organizational climate and satisfaction with management. Finally; there is a significant correlation ($\tau=,629$; $\rho=,658$; $p=,000$),

moderately weak, between organizational climate and satisfaction with interrelationships.

Keywords: *organizational climate, job satisfaction, organizational development, Herzberg Two-factor theory.*

Términos y Símbolos Usados

Clima organizacional

Ambiente compuesto por instituciones que tienen características especiales y la influencia de fuerzas externas, las cuales determinan el comportamiento de las personas para lograr un buen desempeño.

Satisfacción laboral

Se define como el agrado en forma positiva que experimenta un colaborador en las organizaciones, por las condiciones laborales que le ofrecen y por el hecho de haber realizado una tarea, función, proyecto o estar en el puesto que le interesa

Fuerzas motivacionales

Se refiere a la confianza o desconfianza, miedo, temor, actitudes hostiles, sentimientos de responsabilidad, dinero ego, estatus social, la satisfacción o no.

Procesos de comunicación

El proceso de la comunicación es indispensable en las organizaciones, sin ella, las organizaciones no estarían informadas, no serían conectoras de los principales problemas que se presentan y no habría coordinaciones adecuadas y cumplimiento de objetivos.

El proceso de la comunicación está formado por emisor, codificación, mensaje, decodificación, receptor.

Toma de decisiones

Consiste en elegir una entre varias alternativas que se le presenten a las organizaciones, y el o la elegida permitirá asumir retos y además ayudará a cumplir los objetivos organizacionales.

Tolerancia al conflicto

Es la capacidad de saber escuchar y aceptar a los demás, valorando los distintos temas de interés, aceptando la diversidad de opinión social, étnica, cultural y religiosa.

Calidad de vida

Consiste en el bienestar del personal en todos los sentidos como familia, religión, productividad, emocional, religión, grupos de interés gracias a la influencia de factores sociales, materiales, la edad de la misma, la situación de empleo o a las políticas de salud.

Políticas y reglamentos

Son instrumentos de gestión, sirven para normar y guiar hacia la misión y visión de las instituciones.

CAPÍTULO I

IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la situación problemática

Dentro del mercado laboral, inevitablemente toda institución pública o privada busca un clima organizacional efectivo para que su personal logre mejor desempeño; sintiéndose satisfecho por pertenecer a la entidad, además alcanzar las metas de toda organización. En este sentido, el cumplimiento de las metas se logrará, si la institución posee un clima organizacional favorable, que refleje la calidad de servicio y relaciones con su entorno.

Un excelente clima organizacional contribuye para la salud emocional de quienes trabajan en un entorno sensible. Al respecto, Garza (2010, citado en Arce & Malvas, 2014) refiere que “el clima organizacional ejerce una influencia directa en la conducta y el comportamiento de los distintos agentes que laboran en ella, por consiguiente determina la forma en que el trabajador percibe y realiza su trabajo, su rendimiento, su productividad y el grado de satisfacción que experimenta en la labor que desempeña” (p.16). Por tanto, en este contexto del mercado global, la competitividad genera presión sobre los directivos para liderar y no sucumbir; las exigencias para el trabajador se han acrecentado generando un cambio de conducta.

Dentro del ámbito académico, el clima organizacional influye sobre la conducta del trabajador docente. De acuerdo con Wilson (2002, citado por Barriga, 2016), “el desempeño docente está determinado a partir de lo que sabe y lo que puede hacer el docente, la manera ¿Cómo actúa o se desempeña?, los resultados de su actuación y aun cuando se sabe que en la realidad es un problema multidimensional que rebasa lo personal, lo profesional y lo educativo.” (p.24). Al respecto, se considera que el docente, quien labora en un ambiente y clima saludable, une esfuerzos con sus superiores para lograr las metas educativas propuestas, involucrándose en el esfuerzo de los estudiantes universitarios.

El clima organizacional determina la satisfacción laboral. Maruri (2014) sostiene que la “satisfacción laboral es una actitud que se relaciona con elementos del trabajo tales como la naturaleza del trabajo, el salario, las condiciones de

trabajo, la estimulación, las relaciones interpersonales, las posibilidades de superación y el desarrollo profesional” (p.28). Estos elementos están estrechamente influidos directamente por el clima organizacional.

La satisfacción laboral –así como nivel de beneplácito de los trabajadores respecto al entorno de trabajo, a su remuneración, a las relaciones humanas, a la estabilidad, la seguridad, entre otros aspectos– tiende a mostrar actitudes desarrolladas bajo un clima organizacional. En el ámbito académico, estas actitudes de beneplácito, en el ambiente laboral, son de suma importancia, porque las investigaciones que describen a esta variable son amplias.

En este sentido, una de las particularidades más importantes para el trabajador es la satisfacción que le ocasiona la actividad que desempeña y los aspectos que rodean su trabajo. Los expositores de la teorías humanistas: Barnard (1927), Fayol (1916), Mayo (1945), Roethlisberg (1941, 1966), Dickson (1966) y Golembiewski (1962) “sostienen que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suelen poner mayor dedicación a la tarea que realizan” (Vallejos, 2011). Esta afirmación es muy importante; un alto nivel de satisfacción de los docentes de una organización educativa, es deseado siempre por los ejecutivos, es más factible obtener resultados positivos.

Es importante para esta investigación conocer la mecánica académica entre los docentes del PROESAD, quienes ofrecen un servicio educacional; por lo tanto, surge la necesidad de saber si ¿existe correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, 2017?

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, en los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017?

1.2.2 Problemas específicos

- a. ¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con la satisfacción de las condiciones de trabajo, en los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, 2017?
- b. ¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con la satisfacción sobre la gestión, en los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, 2017?
- c. ¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con la satisfacción de las interrelaciones, en los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, 2017?

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, en los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, 2017.

1.3.2 Objetivos específicos

- a. Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción respecto a las condiciones de trabajo, en los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia, de la Universidad Peruana Unión, 2017.
- b. Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción con la gestión, en los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, 2017
- c. Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción con las interrelaciones, en los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, 2017.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Relevancia social

Esta investigación ofrece un aporte para los docentes y otros interesados en las variables clima organizacional y satisfacción laboral, los resultados proporcionarán datos relevantes y aspectos que contribuirán al fortalecimiento del clima laboral en la entidad de estudio, a su vez podrán ser consideradas por las diferentes instituciones del nivel educativo que presenten realidades similares; con ello se podrá contemplar mejorar la calidad de vida del personal docente y por tanto se fortalecerá las fuentes de empleo.

1.4.2 Relevancia teórica

El marco teórico de este estudio constituye un aporte para contrastar las teorías y estudios existentes sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral, así mismo la revisión bibliográfica sirve para las consultas teóricas de otros estudios.

1.4.3 Relevancia metodológica

La investigación tiene una metodología establecida, para la recolección de datos, para el tratamiento de los mismos, es relevante para el estudio de las variables, se usó instrumentos confiables, diseñados por otros autores, pero adaptados y validados dentro del contexto peruano; por tanto, los instrumentos pueden ser aplicados para evaluar el clima organizacional y la satisfacción laboral, en otra entidad similar.

1.5. Cosmovisión bíblica filosófica

El clima organizacional es un factor clave para las organizaciones, vital para el logro de metas y objetivos empresariales. Los colaboradores son los artífices del éxito organizacional y enfatizamos que las empresas existen gracias a las personas; Robbins (1998) comenta que los empleados prefieren trabajos que les den oportunidad para usar sus habilidades y sentir placer y satisfacción al ejecutar su responsabilidad.

Considerando que el “capital humano” es la piedra angular de las organizaciones, conocer su origen es sumamente valioso; el hombre reflexiona profundamente y se pregunta: ¿de dónde vengo, ¿quién soy y a dónde voy? En

este marco, el registro bíblico del Génesis, versión Reina Valera, afirma que el hombre fue creado perfecto desde sus orígenes.

En Génesis 1:26 dice, textualmente: “Entonces dijo Dios: hagamos al hombre a nuestra imagen, conforme a nuestra semejanza; y señoree en los peces del mar, en las aves de los cielos, y en todas las bestias que se mueven sobre la tierra”. El hombre tiene un origen maravilloso, ha sido creado con un propósito, un objetivo y con la misión de cuidar la creación de Dios, porque las Sagradas Escrituras confirman que Dios creó al hombre a su imagen, a imagen de Dios lo creó; varón y hembra los creó. Dios es un Dios de calidad perfecta, que cuando terminó su obra de creación, Dios reconoció que todo lo que hizo era muy bueno (Génesis 1:31). White (1879) afirma que el propósito del hombre es reflejar al Creador de una manera constante y progresiva. Es más, a través de los siglos eternos, hubiera seguido adquiriendo nuevos tesoros de conocimiento, descubriendo nuevos manantiales de felicidad y obteniendo conceptos cada vez más claros de la sabiduría, el poder y el amor de Dios.

Los hechos registrados en la historia afirman que el hombre decidió tomar sus propias decisiones y se alejó de su Creador e hizo su propia voluntad. A pesar de la situación del hombre, sigue siendo de gran valor ante los ojos de Dios y en Biblia se reafirma una vez más que “Somos la obra maestra de Dios. Él nos creó de nuevo en Cristo Jesús, a fin de que hagamos las cosas buenas que preparó para nosotros tiempo atrás (Efesios 2:10 NTV).

Considerando lo anteriormente manifestado como líderes de las organizaciones debemos valorar a las personas y creer en ellas. El éxito del “capital humano” será el éxito de la organización, por consiguiente, que sea nuestro aliado en el logro de los resultados que planifica y espera las instituciones.

Alles (2010) afirma que es necesario conocer integralmente al personal, quien ha de trabajar en las organizaciones. Cuán importante es conocer el origen del hombre, porque nos dará un sentido, un norte, un sendero de cómo tratarlo, sea un aliado en las organizaciones.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Polanco (2014) realizó una investigación, con el objetivo de describir el clima organizacional y la satisfacción laboral en los (as) docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro de Sula, Cortés; el tipo de investigación es de naturaleza descriptiva y corte transversal, realizado en una muestra de 150 docentes, utilizando para la recolección de datos un cuestionario auto suministrado dirigido a los directivos y docentes; otra instrumento fue un test proyectivo, basado en el Joint Descriptive Index (JDI) y el Minnesota Satisfacción Questionnaire (MSQ). El estudio concluye que “el clima laboral en el INTAE está favorecido por el ajuste de las personas a sus roles de educadores, administrativos que corresponden con la teoría de las expectativas y el ajuste a los estereotipos profesionales”. El clima laboral es impactado por las relaciones humanas presentes en la institución y favorecidas por la interacción entre los individuos dentro de la organización educativa. La satisfacción laboral se evidenció que los docentes están insatisfechos como respuesta a los insatisfactores laborales, por encima de 20 y 30%; los satisfactores laborales alcanzaron expresiones de entre 1.33-5.33%.

Hinojosa (2010) realizó la investigación titulada: *Clima Organizacional y satisfacción laboral de profesores del Colegio Sagrados Corazones Padres Franceses*, en la localidad de Valparaíso, Chile, con el objetivo de “evaluar y describir el clima organizacional que existe dentro del Colegio Sagrados Corazones Padres Franceses; a fin de proveer información que permita develar el nivel de satisfacción laboral de los profesores que trabajan en el establecimiento” (p. 14). Dicha investigación de tipo exploratorio-descriptivo-transversal, utilizó un instrumento de 25 preguntas en las áreas más destacadas del clima organizacional, tomada a 85 docentes. El resultado de la encuesta arrojó que, respecto al ambiente y clima laboral del colegio, no son adecuados para los profesores; sin embargo, los profesores manifiestan sentirse motivados con el ambiente; respecto al compromiso y alineamiento del colegio existe un bajo nivel de cercanía de los

profesores con la institución educativa, pareciera contraproducente decir que los profesores tienen un alto nivel de satisfacción por el trabajo que realizan y se sienten gratos por trabajar en el Colegio Sagrados Corazones Padres Franceses, a pesar de que sienten que no se premia a quienes trabajan bien y esto se debe al renombre del Colegio Sagrados Corazones Padres Franceses dentro del sistema educativo lo que favorece al profesor que trabaja en sus aulas.

Se concluye que el clima organizacional determina la forma como un trabajador percibe su ambiente laboral, rendimiento, productividad, satisfacción, etc.; entre otros aspectos, la satisfacción laboral de los profesores del Colegio Sagrados Corazones Padres Franceses, es positiva si el clima organizacional tiene construcción positiva o adecuada.

Bermúdez, Pedraza & Rincon (2015) realizaron una investigación: *El clima organizacional en universidades de Bogotá desde la perspectiva de los estudiantes*, con el objetivo de caracterizar el clima organizacional de seis universidades, localizadas en la ciudad de Bogotá Distrito Capital (D.C.), Colombia, se utilizó la metodología de enfoque cualitativo, abierto y flexible con alcance descriptivo, el escenario geográfico de dicha investigación fue la ciudad de Bogotá, para identificar dichas universidades se utilizó la plataforma del Sistema Nacional de información de Instituciones de Educación Superior (SNIES) del Ministerio de Educación Nacional; participaron seis universidades y una muestra de 63 estudiantes, de los cuales el 60% fueron mujeres y el 40% hombres, para la recolección de información se utilizaron dos tipos de instrumentos: el grupo focal y la entrevista a profundidad en grupos conformados por entre 8 y 15 estudiantes.

El resultado hace referencia que el clima organizacional en instituciones de educación superior se remite a diversos aspectos, entre los que se encuentran el administrativo, el académico, el ético y el socio-efectivo. Entre otras, se concluye que el clima organizacional en universidades de Bogotá desde la perspectiva de los estudiantes, tiene como escenario principal el microclima (caracterizado por elementos propios de cada facultad o programa) que afectan el clima de la institución universitaria, (macroclima) pues cada facultad crea su propio ambiente.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Barriga (2016) realizó una investigación titulada: *Clima organizacional y desempeño docente en la Universidad “Jaime Bausate y Meza” Jesús María - Lima*,

2016, con el objetivo de establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño de los docentes en la Universidad “Jaime Bausate y Meza”, en el distrito de Jesús María, Lima, 2016, la investigación es de tipo básica, correlacional, causal no experimental. La tesis fue realizada con una población conformada por 80 docentes y la muestra fue de 40 docentes de la universidad, para dicha investigación se confeccionaron dos cuestionarios estructurados como medición y con las dos variables de estudio: clima organizacional y desempeño docente, que se utilizaron como encuesta con entrevista al personal docente y directivo. Se concluye que para la Universidad “Jaime Bausate y Meza del distrito de Jesús María, 2016, el ambiente institucional es adecuado y el desempeño docente aceptable, significa que uno está ejerciendo influencia positiva sobre el otro; por lo tanto, sí hay una relación entre ambas variables. Se deduce que los docentes de la Universidad, valoran la fortaleza de la institución respecto a las condiciones físicas de la Universidad; finalmente se recomienda que las personas que tengan implicancia directa con el Clima Organizacional, generen ambientes y tratos de trabajo más adecuados con el objetivo de elevar el desempeño de los docentes de la Universidad.

(B. León, 2011) desarrolló una investigación titulada: *Satisfacción laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas – región Callao*, con el objetivo de “Determinar el nivel de satisfacción laboral en los docentes de Educación Primaria en Instituciones Educativas Inclusivas del Callao” (p.40). La investigación responde al tipo no experimental, el diseño es descriptivo simple, de corte transversal y nivel básico, en una muestra de 76 docentes, de 20 instituciones educativas inclusivas de la básica regular de la Región Callao de los distritos de Carmen de la Legua, Callo cercado y La Perla. Se utilizó la escala de satisfacción laboral diseñada por Sonia Palma (1999). El autor concluye que los niveles de satisfacción laboral en los docentes de primaria de instituciones educativas inclusivas, muestran una calificación regular y parcial satisfacción, y cierta tendencia de insatisfacción con algunas características laborales que ofrecen las instituciones inclusivas; las condiciones físicas de las instituciones ofrecen una satisfacción parcial, siendo esta una fortaleza para el desempeño en el aula.

Rivera (2016) realizó una investigación titulada: *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital “Félix Mayorca Soto” de Tarma, 2015*, con el objetivo de

“Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del centro quirúrgico en el Hospital “Félix Mayorca Soto” Tarma 2015”. (p. 15). La investigación es de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo y transversal, fue realizada con una muestra de 30 profesionales asistenciales, como técnicas e instrumentos de recolección de datos se utilizó la entrevista y dos cuestionarios cuyos resultados arrojaron que en relación con la apreciación del clima organizacional del personal asistencial del centro quirúrgico del Hospital “Félix Mayorca Soto” el 70% tiene una percepción favorable, el 16.7% medianamente favorable y el 13.3% muy favorable. Respecto a la satisfacción laboral, el 93.3% arrojó un nivel satisfecho y el 6.7% muy satisfecho. Se concluye que el personal asistencial del centro quirúrgico en el Hospital “Félix Mayorca Soto” juzgó al clima organizacional como favorable predominando el involucramiento laboral, en cuanto a la satisfacción laboral el personal asistencial del centro quirúrgico en el Hospital “Félix Mayorca Soto” se coloca en un nivel satisfactorio predominando el factor de perfeccionamiento personal.

Aldana (2013) realizaron la investigación: *La gestión institucional y el clima laboral en las I.E. “Francisco Bolognesi” y “Nuestra Señora de Fátima” de la Oroya – Junín*, con el objetivo de “Establecer la relación que existe entre la gestión y el clima laboral en las instituciones educativas N° 31746 “Francisco Bolognesi” y N° 31519 “Nuestra Señora de Fátima” de La Oroya, provincia de Yauli, departamento de Junín”. (p. 4). La investigación es de tipo básica con diseño correlacional, realizada en muestra de 90 docentes, y como técnica e instrumento de recolección de datos se utilizó una encuesta con dos cuestionarios, uno sobre la gestión institucional y el otro sobre el clima laboral. Se concluye que el clima laboral en ambas instituciones se da en un nivel medio y no está en concordancia con la gestión institucional, se recomienda a ambas instituciones mejorar el clima laboral pues no se encuentra en un adecuado nivel, mejorar el clima interpersonal y corporativo pues esto redundara en beneficio de la comunidad educativa y social.

El trabajo de investigación realizado por (Sanchez, 2011) titulado *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*, se realizó con el objetivo de “Identificar la relación entre el estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológicos en trabajadores de una industria cerealera”. (p.9). La investigación es de tipo correlacional basado en un enfoque cuantitativo, en una muestra de 64 trabajadores, como técnicas e

instrumentos de recolección de datos se utilizaron tres cuestionarios, uno para evaluar estresores, el otro cuestionario fue el de J.M Peiro y J.L Melia sobre satisfacción laboral y, por último, el cuestionario sobre bienestar psicológico realizado por M.M Casullo. Según el resultado con respecto a la variable estrés laboral, se encontró que los trabajadores que pertenecen a producción y laboratorio son más afectados por el estrés que los trabajadores de mantenimiento e intendencia; en cuanto a la variable bienestar psicológico se encontró que los trabajadores de caldera son las personas con mayor bienestar psicológico, mientras que los trabajadores de producción se encuentran en el rango menor; por último, en la variable satisfacción laboral, el personal del área de mantenimiento presenta un nivel alto, caso contrario al personal de producción y caldera. Entre otras, se concluye que el personal se encuentra afectado por el estrés laboral lo cual tiene un gran impacto en la satisfacción laboral en el trabajo y su bienestar psicológico.

Rojas y Valerio (2016) realizaron una investigación titulada: *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Docentes de la Institución Educativa Particular Antioquía Chilca - Huancayo, 2016*, con el objetivo de “Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa particular Antioquía Chilca - Huancayo”. (p. v). Mediante la aplicación del método científico, la inducción, deducción, análisis y síntesis, de diseño no experimental, de corte transversal, de nivel correlacional, fue realizada con una muestra de 35 docentes, como técnicas e instrumentos de recolección de datos se utilizó la encuesta, los resultados arrojaron que con un nivel de confianza de 95%, el clima organizacional se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa particular Antioquía Chilca - Huancayo. A mejor clima organizacional, mayor satisfacción laboral, porque el Rho de Spearman nos da un valor de 0.599 con una $p = 0.00$, de manera similar cada una de las dimensiones del clima organizacional. La identidad y pertenencia se relacionan de manera directa con la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa particular Antioquía Chilca – Huancayo. La tercera hipótesis específica se acepta al obtener un coeficiente de Rho de Spearman de 0.446 con un nivel de significancia de 0.004.

2.2. Marco histórico

2.2.1 Evolución de la terminología clima organizacional

El clima organizacional parte de la necesidad e interés de conocer los indicadores que determinan el funcionamiento del ambiente laboral, éstos a su vez permiten establecer medidas dentro de la organización para el logro de los objetivos. La terminología ha evolucionado con el devenir del tiempo desde cuando se estudió el comportamiento en relación con el ambiente y la persona; Fernández y Sánchez (1996) consideran punto de introducción el estudio de esta variable de Halpan y Croft (1963); quienes se acercaron a la definición mediante el estudio del clima en organizaciones escolares (citado en Edel, García, & Casiano, 2007).

Un estudio anterior al mencionado, es de Kurt Lewin, quien, como precursor del interés en el contexto que configura lo social, establece que el comportamiento está en función de la interacción del ambiente y la persona (Citado en Edel, García, & Casiano, 2007), estableciendo las bases iniciales del estudio del clima organizacional.

En 1950, Cornell viene a definir el clima: “el conjunto de las percepciones de las personas que integran la organización”. Aunque este constructo, como tal, no se elaboró hasta la década de los 60 (Edel et al., 2007); Fernández y Sánchez (1996) expresan que no es de extrañar que en sus investigaciones de Lewin, acerca del comportamiento, el clima laboral aparezca como producto de la interacción entre ambiente y persona.

Entre los orígenes de la preocupación por el *clima organizacional* se sitúan los principios de la corriente cognitiva de la psicología; en este sentido, se establece que “el agotamiento de las explicaciones del comportamiento humano desde la perspectiva conductista, produjo una reconciliación de la caja negra en que se había convertido a la persona” (Edel et al., 2007). Ello plantea razonar acerca de la medida en que la percepción influye en la realidad misma. Fernández y Sánchez (1996) manifiestan que la idea comenzó a moverse por todos los campos donde la psicología tenía un papel preponderante, encontrándose dentro del campo del clima laboral.

Desde 1960, el estudio formal acerca de clima laboral se ha desarrollado bajo diversos fundamentos teóricos como el de Forehand y Von Gilmer (1964), quienes establecieron que el clima laboral es el conjunto de características relativamente perdurables que influyen en el comportamiento de las personas en la

organización, a lo largo del tiempo, describiendo a una organización y distinguiéndoles de otras organizaciones.

Años más tarde, Tagiuri (1968), lo enfatiza como “una cualidad relativamente perdurable del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros e influyen en su comportamiento”; a su vez Schneider (1975), añade que está constituido por las “percepciones o interpretaciones de significado que ayudan a la gente a encontrarle sentido al mundo y saber cómo comportarse”.

A partir de los años 80s; el constructo va tomando mayor relevancia, es así que Weinert (1985), lo define como “la descripción del conjunto de estímulos que un individuo percibe en la organización, los cuales configuran su contexto de trabajo”, ciñéndose netamente al área de la realización de las actividades laborales.

Siguiendo en la cronología, encontramos a Rensis Likert (1986), quien menciona que “la reacción ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene ésta, lo que cuenta es la forma en que ve las cosas y no la realidad objetiva” (citado en, Edel et al., 2007). Por ello, el estudio de clima laboral parte de la comprobación de que toda persona percibe de modo distinto el contexto en el que se desenvuelve, dicha percepción influye en el comportamiento del individuo dentro de la organización, con todas las implicaciones que ello conlleva.

La cronología y avances del constructo sobre clima organizacional son amplios y nos permite conocer la importancia de este término y los elementos a mediar.

En el siguiente cuadro se detalla el concepto de clima organizacional tomado de varios autores:

AÑO	AUTOR	CONCEPTO
1964	Forehand y Gilmer	Conjunto de características que describen a una organización, las cuales distinguen a una organización de otra, perduran a través del tiempo e influyen en el comportamiento de las organizaciones y personas.
1968	Litwin	Enfatiza los aspectos motivacionales del clima al definirlo como la cualidad del ambiente que perciben o sienten los miembros de la organización, que influye en la conducta de estos.

1968	Tagiuri	Es una cualidad aparentemente duradera del ambiente que es percibido por sus ocupantes. Puede ser descrita en términos de características o atributos. El clima está en la mente del observador.
1976	Evan	El clima organizacional es una percepción por parte de los miembros y no miembros de los atributos o características de un sistema organizacional.
1976	Payne y Pugh	El clima describe los procesos comportamentales propios de un sistema social. Estos procesos reflejan los valores, actitudes, característica y creencias de los miembros.
1983	Schneider y Reichers	Una apreciación basada en percepciones más particulares.
1983	Ekvall	El clima organizacional es un conglomerado de actitudes y conductas que caracterizan a una organización. El clima se origina y desarrolla por medio de las interacciones entre los individuos y el entorno de la organización.
1986	De Witte y De Cock	El clima representa una síntesis de percepciones sobre un conjunto de orientaciones y valores de la organización, que influye en el comportamiento de los miembros de la organización respecto de la efectividad organizacional basada en políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, ya sean formales e informales.
1988	Rousseau	Son las descripciones que los individuos tienen del marco social o contextual del cual forma parte una persona.

Cuadro 1: Orígenes y concepto del clima organizacional

Fuente: Chiang et. al (2010)

De acuerdo con las definiciones mencionadas los autores presentados en el cuadro 01 de Chiang et al (2010); que se homogenizan describiendo el clima organizacional es el conjunto de las características que desarrolla una organización, con la diferencia puntual en la forma como el trabajador lo percibe y como las describe; podemos sintetizar y manifestar que, al referirnos a clima organizacional, estamos frente al total de características manifestadas en una organización, mediante las actitudes y conductas que los trabajadores evidencian en relación con el contexto y marco referencial tanto a nivel de las políticas, prácticas, procedimientos; reflejados en los valores y creencias que los caracteriza.

2.2.2 Evolución de la terminología de satisfacción laboral

En la actualidad existe un gran interés, como en el pasado, de realizar estudios sobre la satisfacción laboral y conocer los factores que la involucran, determinan e influyen en el comportamiento de los individuos dentro de la organización. La terminología de la satisfacción laboral ha evolucionado a lo largo del tiempo desde que Elton Mayo, citado por (Ortiz & Pedraza, 2010) realizó una serie de estudios a partir de 1923, donde la prioridad era conocer los problemas laborales relacionados a las actividades de los empleados; para Roberth Hoppock citado por (Cavalcante, 2004), quien publicó el libro Job Satisfaction, en 1935, existen dos problemas que parecen explicar ese gran interés por los investigadores *uno es respecto a los resultados humanos del trabajo más importantes y el otro es que siempre ha estado, implícita o explícitamente, asociado al desempeño o actividades que realizan; lo que equivale a esperar que los trabajadores más satisfechos sean también los más productivos.*

AÑO	AUTOR	CONCEPTO
1976	Locke	Es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo de una persona
1985	Spector	Son los sentimientos que experimentar los colaboradores respecto a su trabajo y diferentes aspectos del mismo.
1996	Peiro	Va más allá de las emociones y de allí la importancia que esta tiene en las conductas laborales.
2005	Palma	Disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.
2007	Alvarez	La satisfacción laboral se puede incluir en dos grupos: el primero hace referencia a un estado emocional, sentimiento o respuesta

	afectiva; el segundo que considera que la satisfacción laboral trasciende el plano emotivo y la considera como una actitud.
--	---

Cuadro 2: Orígenes y concepto de la satisfacción laboral

Fuente: elaboración a partir de los autores citados

De acuerdo con lo analizado por los autores según el cuadro 02, respecto a orígenes y conceptos de la satisfacción laboral; podemos establecer que la satisfacción laboral está basada en las actitudes hacia el trabajo por parte del trabajador; por tanto, las tareas que desarrolla, sus funciones, sus disposiciones o tendencias estables en el trabajo determinan su sentido de aceptación y por tanto su satisfacción.

2.3. Bases teóricas

2.3.1 Clima Organizacional

2.3.1.1. Definición

Peiro y Prieto (1996:84, citado en Huaman, 2015) expresan que, de acuerdo con el enfoque operacionalista o “fenomenológica”, el clima laboral es “una dimensión fundada a partir de las percepciones de las personas, y que tiene existencia en cuanto que hay una visión compartida, extendida en el grupo o la organización, el clima laboral está fundado en un cierto nivel de acuerdo en la forma de percibir el ambiente, si bien no es un constructo individual, sino grupal u organizacional que coincide con la visión sociocognitiva de las organizaciones” (p.14).

Por otro lado, considerando que el clima laboral se ve influido por una multitud de variables. Estas variables (para unos) y/o factores (para otros) interactúan entre sí de distinta manera, de acuerdo con las circunstancias y los individuos. La apreciación de éstos sobre esos diversos factores está influida por cuestiones internas y externas a ellos. Los aspectos psíquicos, anímicos, familiares, sociales, de educación y económicos que rodean la vida de cada individuo, intervienen en su consideración del clima laboral de su empresa.

Esos diversos aspectos, entrelazados en la vida de una persona, pueden hacerle ver la misma situación en positivo o en negativo, que viene siendo la percepción, abordada anteriormente. Los empleados, en muchas ocasiones, no

son plenamente objetivos, sino que sus opiniones están condicionadas por el cúmulo de todas esas circunstancias personales señaladas.

Aunque se tenga en cuenta todo eso, es posible efectuar una medición de clima laboral. Ésta va a reflejar lo que hay en la mente y en los sentimientos de los empleados que participan. Las variables que pueden intervenir en el clima laboral son muchas; de una manera general y somera se desarrollarán las más abordadas por algunos autores del comportamiento organizacional.

El clima organizacional es la calidad del ambiente generado por sus miembros (Chiavenato, 2001); también es el ambiente interno constituido por sus integrantes y relacionado con la motivación (Chiavenato, 2004, citado por Murillo Antón, 2013; Chiavenato, 2009, citado por Pérez, 2015).

Por su parte, Cahuana Catacora (2012) cita a Hampton (1892), precisando que “el clima organizacional se refiere a las percepciones subjetivas sostenidas por los individuos sobre realidades objetivas de la organización tales como: estructura, estándares y liderazgo” (p.41).

En general se podría definir el clima organizacional como la conducta que presentan los diferentes miembros dentro de una organización, intentado racionalizar qué sensaciones experimentan estos individuos al desarrollar sus funciones. En este sentido, Pintado (2011) opina que el clima organizacional es el conjunto de emociones, sentimientos y actitudes que experimenta el trabajador en sus relaciones de trabajo. Determina la forma como los trabajadores perciben su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, etc. Al respecto, Forehand y Von Gilmer (1964, citado por Maruri Revelo, 2014) definen el Clima Laboral “como el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización” (p. 7).

El clima es percepción y sentimientos de los sujetos (Brown y Moberg, 1990; Litwin y Stringer, 1968; Reichers y Schneider, en Montoya, 2016), es medio a nivel interno: la relación de variable y factores (Rodríguez, 2005, en Montoya, 2016), son conceptos personales e individuales (Hall, 1983, en Montoya, 2016).

Para efectos de este estudio se tomó la definición de Guillén y Guil, (1999:166, citado en Soberanes & de la Fuente, 2009), quienes definen el clima organizacional

en los términos de “la percepción de un grupo de personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral” (p.125).

Sobre las definiciones anteriores, el Clima Organizacional es el entorno donde una persona realiza su trabajo regularmente, la forma como el jefe trata a sus colaboradores, la calidad de relaciones interpersonales que se da en toda institución laboral y la relación con los clientes externos; es decir, el Clima Organizacional es el medio ambiente humano y físico en el que se lleva a cabo el trabajo cotidiano y esto redundará en la satisfacción laboral y por lo tanto en la productividad.

2.3.1.2. Características del clima organizacional

Partiendo del conocimiento de que el clima es variable, podemos establecer que éste varía por las circunstancias, por las actividades, por el factor tiempo, por factores económicos, por el trato al personal, por el desplazamiento del personal, entre otros (A. León, 2015). A pesar de esta variación, tiene cierta permanencia, aunque existen factores que determinan la variabilidad, tiene impacto, afecta el compromiso de los trabajadores (MINSa, 2009).

Armengol (2001:48, citado en Gamarra, 2014) identifica las siguientes características del clima organizacional: *Características generales* que consideran el ambiente laboral en su totalidad. *Características complejas y multidimensionales*, establecidas por componentes de naturaleza cambiante:

- Instalaciones físicas.
- Particularidades de los colegas, compañeros de trabajo, empleados etc.
- Estilo de relaciones entre los colegas, compañeros de trabajo, empleados dentro de la organización o institución.
- Percepciones generales sobre el medio en el que se ubican.
- El clima organizacional es de carácter dinámico y participativo, considerando que aparentemente es estable en el tiempo se ve alterado por modificaciones de elementos relevantes.
- El clima organizacional es de carácter cambiante, en algunos casos de forma natural y en otros de forma intencionada a fin de conseguir un clima definido.

Mullins en Furnham (2001:601, citado en Gamarra, 2014), sostiene que un clima organizacional saludable se caracteriza por tener:

- Integrados los objetivos organizacionales y personales.
- Capital humano con una política adecuada de comunicación, autonomía y control.
- Liderazgo apropiado para escenarios determinados de trabajo.
- Prioridad en la calidad de vida laboral del capital humano.
- Recompensa dirigida en base a resultados obtenidos por el personal
- Un plan de vida respeto al desarrollo profesional del personal
- Sentido de pertenencia con la institución.

Todas estas características internas y externas vienen a definir el clima organizacional, es importante conocer la percepción que los miembros tienen respecto al clima organizacional pues esta determina su actuar.

2.3.1.3. Dimensiones de clima organizacional

Likert (1997, citado en Sandoval, 2004) calcula la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

- a) **Métodos de mando.** La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados o grupos laborales.
- b) **Características de las fuerzas motivacionales.** Procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
- c) **Características de los procesos de comunicación.** Se refiere a la naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.
- d) **Características de los procesos de influencia.** Mide la importancia de la interacción superior-subordinado para establecer los objetivos de la organización.
- e) **Las características de los procesos de toma de decisiones.** La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones, así como el reparto de funciones.

- f) **Características de los procesos de planificación.** Indica la forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.
- g) **Características de los procesos de control.** Mide el ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
- h) **Objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento.** Analiza la planificación, así como la formación deseada.

Al respecto, Litwin y Stringer (1997 citado en Sandoval, 2004) destacan que el clima organizacional pende de seis dimensiones:

- a) **Estructura.** Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.
- b) **Responsabilidad individual.** Sentimiento de autonomía; sentirse su propio patrón.
- c) **Remuneración.** Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho.
- d) **Riesgos y toma de decisiones.** Percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de trabajo.
- e) **Apoyo.** Los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.
- f) **Tolerancia al conflicto.** Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones.

De la misma manera, Pritchard y Karasick (1997 citado en Sandoval, 2004) realizaron un instrumento en función de once dimensiones:

- a) **Autonomía.** Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.
- b) **Conflicto y cooperación.** Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que estos reciben de su organización.
- c) **Relaciones sociales.** Se trata aquí del tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.

- d) **Estructura.** Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.
- e) **Remuneración.** Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.
- f) **Rendimiento.** Es la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.
- g) **Motivación.** Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.
- h) **Estatus.** Se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización les da a estas diferencias.
- i) **Flexibilidad e innovación.** Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
- j) **Centralización de la toma de decisiones.** Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.
- k) **Apoyo.** Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.

Entonces, Bowers y Taylor (1997 citado en Sandoval, 2004) en la Universidad de Michigan investigaron cinco grandes dimensiones para analizar el clima organizacional.

- a) **Apertura a los cambios tecnológicos.** Se basa en la apertura de la dirección frente a los nuevos recursos o equipos que pueden facilitar o mejorar el trabajo a sus empleados.
- b) **Recursos Humanos.** Se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo.
- c) **Comunicación.** Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.

- d) **Motivación.** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.
- e) **Toma de decisiones.** Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso.

Considerando las dimensiones establecidas por los diferentes autores mencionados anteriormente y en base a la teoría del desarrollo organizacional, en la presente investigación se ha creído por conveniente considerar 8 dimensiones similares a las propuestas, éstas son:

- a) **Relaciones interpersonales en el compañerismo y la colaboración.** Consiste en la recepción del apoyo y las buenas relaciones con el director y los colegas, en un ambiente cordial y respetuoso. En este sentido, Soto (2016) manifiesta que en las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo existen características como la comunicación, la cultura, las metas, la cordialidad y amistad, todas ellas unidas al trabajo en equipo conducen al aprendizaje colectivo (p. 77).
- b) **Relaciones interpersonales en la comunicación.** Consiste en la comunicación con el director y colegas, durante la recepción de la información. En este contexto, Bowers y Taylor (1992, citados por L. Williams, 2013) precisan que “esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existe dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección” (p. 46)
- c) **Cohesión de grupo en el trabajo en equipo.** Consiste en la conexión y coherencia de los docentes durante el trabajo en equipo; en este sentido, Reynés (2012, citado por Medina & Pallo, 2016) afirma que la cohesión de grupo en el trabajo en equipo ayuda a los integrantes del grupo a canalizar sus energías logrando los objetivos y la satisfacción de sus necesidades (p.44)

- d) ***Cohesión de grupo en la productividad.*** Consiste en la conexión y coherencia de los docentes generando utilidad, productividad y compromiso con los objetivos organizacionales, es así que Rosa y Carmona (2010, citados por Medina & Pallo, 2016) afirman que las personas que mantienen buenas relaciones entre su grupo de trabajo generan mayor productividad (p. 46)
- e) ***Calidad de vida laboral en el bienestar y salud física.*** Consiste en la perfección y excelencia de la vida laboral (bienestar y salud física), sin estrés laboral y sin ruptura de las relaciones familiares. En su artículo Sandoval (2004) hace mención a Bowers y Taylor, quienes estudiaron cinco grandes dimensiones para analizar el clima organizacional, encontrando que la calidad de vida laboral se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en la institución (p.86)
- f) ***Motivación en el sentido de pertenencia.*** Consiste en la estimulación a los docentes para lograr la identificación institucional, la participación, vivencia de los éxitos institucionales, aceptación de la filosofía organizacional. Carazas & Guevara (2013) refieren que la motivación de pertenencia hacia la institución es un elemento de gran importancia y valioso dentro del grupo de trabajo, dicho de otra manera, es la capacidad de fusionar los objetivos personal con los objetivos de la institución.
- g) ***Motivación en la satisfacción laboral.*** Consiste en la estimulación a los docentes para realización profesional en la misma institución, expresando conformidad con el salario y la estabilidad laboral. Al respecto, Bowers y Taylor (1972, citados por L. Vi. Williams, 2013) sostienen que, la motivación “se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización” (p.46)
- h) ***Políticas y reglamentos.*** Consiste en el conocimiento del manual de organización y funciones; en este sentido, Soto (2016) advierte que las políticas y reglamentos esencialmente surgen de la filosofía empresarial y estas rigen el actuar del personal de una organización.

2.3.1.4. Factores del clima organizacional

De acuerdo con Pintado (2011) “es posible identificar los cuatro factores principales que influyen sobre la precepción individual del clima y que podrían también explicar la naturaleza de los microclimas”, éstos son:

- a) *Los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura misma del sistema organizacional.*
- b) *La posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización, así como el salario que percibe.*
- c) *Los factores personales tales como la personalidad, las actividades y el nivel de satisfacción.*
- d) *La percepción que tienen los subordinados, los colegas y los superiores, así como la comunidad respeto del clima organizacional (p.314)*

Afirmando lo anterior y ampliando un poco más estos factores, se encuentra lo mencionado por Maruri et al (2014), quienes argumenta que la estructura del clima organizacional se da por factores que influyen en el medio ambiente que rodean a la organización, así como por factores dentro de la organización que influyen en el clima organizacional (p. 19):

- a) *Factores externos a la organización*
- b) *Factores relacionados al ambiente físico de la organización y percepciones que se generen al respecto*
- c) *Factores psicológicos, motivaciones y expectativas del personal, Factores relacionados a la cultura organizacional*
- d) *Estilo de liderazgo de los superiores.*

2.3.1.5. Tipos de clima organizacional

Según Likert, los tipos de clima organizacional son dos: clima autoritario, clima participativo. El primero queda constituido por dos sistemas: Sistema I Autoritario explorador (sin confianza en los empleados, de temor, sin interacción, decisiones

tomadas por los jefes), Sistema II Autoritario paternalista (existe confianza, recompensas, castigos, necesidades sociales). Por su parte, el clima participativo queda constituido por dos sistemas: Sistema III Consultivo (existe confianza vertical, toman decisiones los subordinados, hay interacción y delegación), Sistema IV Participación en grupo (plena confianza en los subordinados, integración en todos los niveles, la comunicación en todas sus formas), (Morillo, 2006).

2.3.1.6. Variables que influyen en el clima organizacional

Hudalgo (2007, citado en Llaguento & Becerra, 2014) refiere tres variables que influyen en el clima organizacional: causales, intermedia y finales. *Las primeras denominadas independientes*, donde se indican la disposición organizativa, administrativa, las decisiones, competencia y actitudes; *las segundas denominadas intermedias* quedan orientadas para la medición del estado propio de la organización, expresado en actitudes como estimulación, productividad, comunicación y toma de decisiones; en cambio, *las variables finales* son el resultado de las dos primeras, alineadas a fundar los resultados de la organización tales como productividad y resultados económicos. Las mismas variables han sido abordadas por la teoría del clima organizacional de Likert (N. O. Pérez & Rivera, 2015).

2.3.2 Satisfacción laboral

2.3.2.1. Definición

Podemos definir la satisfacción laboral como la actitud general del personal ante el trabajo de igual forma se puede describir como un estado emocional, sentimientos o una respuesta afectiva.

De acuerdo con Peiro (1984, citado por Pecino, Mañas, Diaz, Lopez, & Llopis, 2015) se puede plantear que la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes que el colaborador desarrolla ante su trabajo y de igual forma ante los factores relacionados a este y a la organización. Sundstorm (1986, citado por Serrano, Ortega, Reyes, & Riveros, 2015) define la satisfacción laboral como una actitud del empleado hacia su trabajo, que se resume en un juicio calificador la cual está reflejada en sus vivencias pasadas y presentes en la organización, estos factores pueden lograr que el colaborador sienta satisfacción hacia su trabajo de igual manera, por otro lado los mismos factores que causen satisfacción a un colaborador pueden provocar el efecto contrario en otros.

Para Cabanillas & Cabrejo (2014), la satisfacción laboral es la unión de emociones y sentimientos positivos o negativos que se manifiestan en el trabajo, esto puede resultar favorable o desfavorable para la entidad. Cevallos (2012) considera que estos conjuntos de sentimientos y emociones ocasionan que el colaborador tenga actitudes favorables o desfavorables hacia su trabajo y por último para completar esta definición Morales (2016) señala que la satisfacción laboral puede llegar a ser positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva del estado emocional que el colaborador califica su trabajo.

2.3.2.2. Factores determinantes de la satisfacción laboral

Herzberg (1960, citado en Silva, 2017) afirma que existen dos tipos de factores determinantes de la satisfacción laboral. Los *factores higiénicos* o *factores extrínsecos*, constituidos por el salario, los beneficios sociales, calidad de supervisión, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y reglamentos internos, las relaciones interpersonales, la estabilidad laboral, el estatus y la seguridad personal. Por otro lado, los *factores motivacionales* o *factores intrínsecos*, conformados por los sentimientos relacionados con el logro, el reconocimiento, la responsabilidad otorgada, el desarrollo, la autonomía y el crecimiento personal.

En este sentido, Cevallos (2012) afirma que los factores principales que determinan la satisfacción laboral son: reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones favorables del trabajo, colegas que brinden apoyo y por último pero no menos importante, la compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

Montalvo (2014) refiere dos factores determinantes en la satisfacción laboral: el primer factor está relacionado con *los años de carrera profesional* afirmando que la satisfacción laboral de los empleados crece a medida que aumenta la edad. El segundo factor corresponde a las *expectativas laborales*, por naturaleza el ser humano desarrolla expectativas sobre su trabajo las cuales redundan en la satisfacción laboral en tanto y cuanto estas sean cumplidas.

2.3.2.3. Teorías que explican la satisfacción laboral

Las siguientes teorías ofrecen sostén a esta investigación:

- **Teoría del ajuste en el trabajo.**

La teoría de ajuste en el trabajo se centraliza en la persona y el ambiente, constituyendo una perspectiva entre ambos.

Dawes (1994, citado en Alfaro, Leyton, Meza, & Sáenz, 2012) señala que en esta teoría se procura desarrollar las habilidades de la persona (cualidades, actitudes, comportamiento, experiencia y conocimiento) con las exigencias del cargo o de la institución, existe una mayor posibilidad que realice un buen y, por ende, ser visto de manera satisfactoria por el empleador. Entonces, cuanto más se combinen los refuerzos (premios) del cargo o de la institución con los factores que la persona busca obtener a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es posible percibir al trabajo de manera satisfactoria. El rango de satisfacción e insatisfacción es percibido como predictor de permanencia en el puesto laboral, en el éxito y los reconocimientos deseados.

Asimismo, Dawis y Lofquist (1984) señalan que “los individuos procuran desarrollar y mantener una cierta correspondencia con el ambiente de trabajo, de acuerdo con un proceso continuo y dinámico, al cual designan adaptación al trabajo” (citado en Cavalcante, 2004); lo que implica que el trabajador se ajusta a las actividades y el contexto que le rodea durante el desempeño de sus labores; lo cual es importante, dado que por naturaleza el hombre tiende a adaptarse al medio que le rodea para continuar sobreviviendo.

- **Teoría de la discrepancia.**

Esta teoría afirma que la satisfacción laboral es el estado emocional satisfactorio que surge de la apreciación del trabajo como una vía para facilitar el logro de los valores laborales. (Ronald Alfaro, Leyton, Meza, & Sáenz, 2012) manifiesta que “cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo”. Asimismo, Locke (1969, citado en Lloréns y Senise, 1996) manifiestan que la percepción existente con el salario que debe recibir el

empleado de cualquier institución y el salario que realmente recibe, determina la satisfacción salarial. Posteriormente, Lawler (1971) sugiere que las percepciones de los empleados son determinadas por las características del puesto laboral (nivel de dificultad y responsabilidad), como por las características personales del empleado (desempeño laboral, formación, tiempo de permanencia en un puesto determinado, etc.) (citado en Lloréns y Senise, 1996); finalmente Locke (1984) indica que de acuerdo con la teoría de discrepancia, el contexto laboral debe atender las necesidades y valores de los trabajadores, para que se produzca satisfacción laboral, entonces el resultado de la discrepancia entre las necesidades y los valores del empleado y lo que realmente recibe da pie a la satisfacción o insatisfacción del empleado (citado en Benedicto, Bonavia, y Llinares, 2008).

- **Teoría de higiene – motivacional:**

Herzberg (1968) refiere que la satisfacción laboral está relacionada con la manifestación de ciertos factores motivacionales (responsabilidad, reconocimiento, desarrollo profesional y sentido de cumplimiento). Asimismo, los factores de insatisfacción se describen como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (supervisión, remuneración, prestaciones, seguridad en el trabajo, políticas de la institución, estilo de gestión administrativa, relaciones interpersonales, condiciones laborales). Cuando estos factores no están vigentes o se emplean incorrectamente, el recurso humano no logra satisfacción; cuando están vigentes no logran una fuente de motivación, pero sí contribuyen a disminuir o eliminar la insatisfacción (citado en Alfaro, Leyton, Meza, & Sáenz, 2012).

- **Teoría de los eventos situacionales.**

Quarstein, McAfee y Glassman (1992) manifiestan que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados: características situacionales y eventos situacionales, las primeras son evaluadas antes de aceptar el cargo o puesto laboral (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión), las segundas no son evaluadas dado que

ocurren cuando el individuo ocupa el cargo o puesto laboral, pueden ser favorables (tiempo libre por culminar una tarea) o desfavorables (desperfecto de una máquina) (citado en Alfaro, Leyton, Meza, & Sáenz, 2012); en este sentido (Fuentes, 2012) manifiesta que “esta teoría asume que la satisfacción laboral es resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su organización”. (p. 29).

2.3.2.4. Dimensiones de la satisfacción laboral

Según Locke (1976, en Cavalcante, 2004), la satisfacción laboral tiene nueve dimensiones: la satisfacción con el trabajo, la satisfacción con el sueldo, la satisfacción con las promociones, la satisfacción con el reconocimiento, la satisfacción con los beneficios, la satisfacción con el jefe, la satisfacción con los colegas de trabajo, la satisfacción con las condiciones de trabajo, la satisfacción con la organización y con la dirección.

De acuerdo con la teoría Bifactorial de Herzberg, Mausner & Snyderman, (1959), la satisfacción laboral comprende dos dimensiones: la primera, factores motivadores (el reconocimiento, el logro, el desarrollo profesional, la responsabilidad en el trabajo), y la segunda, factores de higiene (las políticas de la organización, la administración, las condiciones de trabajo, las relaciones con sus colegas, con los supervisores, los subordinados) (citado en Serrano, Ortega, Reyes & Riveros, 2015).

En relación con la propuesta de la teoría de Herzberg, en este estudio se consideran 3 dimensiones para la satisfacción laboral, teniendo en cuenta los factores vigentes:

a) ***Satisfacción con las condiciones de trabajo.***

Consiste en el bienestar con las condiciones físicas del trabajo (logística necesaria y ambientes adecuados para realizar las cátedras, remuneración acorde a las necesidades, horario de trabajo adecuado, oportunidad para desarrollar su propia metodología de enseñanza).

b) ***Satisfacción con la gestión***

Consiste en el modo de gestión administrativa, en la atención brindada a las sugerencias del docente, en la manera que se utilizan sus capacidades, en el reconocimiento, promoción, calidad y cantidad de tareas asignadas y sobre todo en la satisfacción con la estabilidad de trabajo.

c) ***Satisfacción con las relaciones interpersonales.***

Consiste en las buenas relaciones entre la dirección, docentes, jefes inmediatos y colegas ya que estas otorgan confianza, empatía y responsabilidad dando pie a un óptimo desarrollo profesional y por ende a una mayor calidad en el servicio educativo.

2.3.2.5. Efectos de la satisfacción laboral

Robbins (2004) señala que el propósito de todo administrado se centraliza en los efectos de la satisfacción laboral con la satisfacción en el puesto sobre la productividad, el ausentismo y la rotación de los empleados: Satisfacción y productividad (citado por Fuentes, 2012). Al respecto se afirma que un empleado feliz es un empleado productivo, otra variable importante para la satisfacción y productividad es el puesto que desempeña el empleado en la institución u empresa, en este sentido, las correlaciones satisfacción-desempeño son más intensas para quienes se desempeñan en puestos de alto nivel, para tales efectos la productividad produce mayor satisfacción laboral.

Satisfacción y ausentismo: La carencia de una buena salud es una causa importante de ausentismo y una manera negativa entre la satisfacción laboral y ausentismo, dicho de otra manera, los empleados insatisfechos registran una alta incidencia de ausencias, otro fenómeno se presenta en las tardanzas e incluso en las ausencias entre espacios de tiempo laboral estos hechos impiden que el trabajo se desarrolle de manera normal e incluso altera las relaciones productivas con los colegas.

Satisfacción y rotación: La constante rotación del personal se relaciona negativamente con la satisfacción e incluso es más grave que la revelada con el ausentismo. La evidencia indica que un regulador significativo de la relación satisfacción-rotación es el nivel de desempeño del empleado.

Maruri (2014) refiere los siguientes efectos de la satisfacción laboral desde la perspectiva del desarrollo personal del empleado: Cualidades positivas,

excelente disposición para realizar su trabajo y bienestar del empleado. Respecto a las *cualidades positivas* de los empleados los efectos que esto conlleva redundan en el clima laboral considerando que los conflictos internos disminuyen en gran medida, los empleados adoptan actitudes positivas en el trabajo y se entregan con responsabilidad y compromiso a las tareas designadas; haciendo referencia a *la excelente disposición para realizar su trabajo*, en este sentido, el efecto de la satisfacción laboral tiene incidencia respecto a dedicar mayor tiempo en el desarrollo de las tareas asignadas, se demuestra responsabilidad, concentración e incluso el deseo de otorgar un trato más gentil a los clientes, etc. Ahora bien, considerando *el bienestar del empleado*, la satisfacción laboral contribuye de manera significativa pues permite que se sienta valorado como persona, explayándose en las relaciones sociales, afectivas y familiares.

2.4. Marco conceptual

2.4.1 Clima Organizacional

El clima organizacional es el conjunto de percepciones directas o indirectas del personal, en relación con la unión de características medibles en el ambiente laboral mediante las relaciones interpersonales en el compañerismo y la colaboración; las relaciones interpersonales en la comunicación; la cohesión de grupo en el trabajo en equipo, la cohesión de grupo en la productividad; la calidad de vida laboral en el bienestar y la salud física; la motivación en el sentido de pertenencia; la motivación en la satisfacción laboral, y mediante las políticas y reglamentos que rigen en el ambiente laboral.

2.4.2 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es la disposición o actitud del empleado ante su trabajo, asentada en las perspectivas, ideologías, valores e incluso el estado emocional que el empleado desarrolla en su trabajo y está compuesta por las siguientes dimensiones: Satisfacción con las condiciones de trabajo, satisfacción con la gestión, satisfacción con las interrelaciones.

CAPÍTULO III

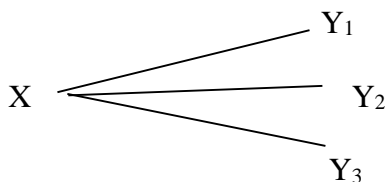
MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo de investigación

Considerando que, una investigación puede tener una combinación de los diferentes tipos de estudios, ya que Fernández, Hernández y Baptista (2014) establece que “el estado de conocimiento en el tema de investigación, mostrado por la revisión de la literatura, y el enfoque que se pretenda dar al estudio”(p. 47), es de tipo descriptivo correlacional, ya que en un primer momento se describen las variables de manera detallada y genérica para luego mostrar cómo se relacionan las variables estudiadas: clima organizacional y satisfacción laboral.

3.2. Diseño de investigación

El diseño es no experimental y de corte transversal ya que no se manipularon las variables y la recolección de datos se dio en un momento dado, con la finalidad de determinar la correlación de las variables clima organizacional y satisfacción laboral.



3.3. Hipótesis y variables

3.3.1 Hipótesis principal

Ha: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, en los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, 2017.

3.3.2 Hipótesis derivadas

- a) El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción sobre las condiciones de trabajo, en los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia, PROESAD, de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, 2017.
- b) El clima organizacional se relaciona con la satisfacción sobre la gestión, en los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia, PROESAD, de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, 2017.
- c) El clima organizacional se relaciona con la satisfacción respecto a las interrelaciones, en los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia, PROESAD, de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, 2017.

3.3.3 Identificación de variables

VARIABLE X = Clima Organizacional

- Dimensiones = X₁ : Relaciones interpersonales en el compañerismo y la colaboración
- X₂ : Relaciones interpersonales en la comunicación
- X₃ : Cohesión de grupo en el trabajo en equipo
- X₄ : Cohesión de grupo en la productividad
- X₅ : Calidad de vida laboral en el bienestar y la salud
- X₆ física
- X₇ : Motivación en el sentido de pertenencia
- X₈ : Motivación en la satisfacción laboral
- : Políticas y reglamentos

VARIABLE Y = Satisfacción Laboral

Dimensiones = Y_1 : Satisfacción con las condiciones de trabajo

Y_2 : Satisfacción con la gestión

Y_3 : Satisfacción con las interrelaciones

3.4. Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Definición instrumental	Definición operacional
Variable 1: Clima organizacional	Relaciones interpersonal es en el compañerismo y la colaboración	Apoyo oportuno recibido de directivos	1. Recibo el apoyo necesario de mi director cuando lo requiero	La sumatoria a obtener tiene un valor entre 4 y 12 puntos. A mayor valor, mayor concepto incremental de relaciones interpersonales en el compañerismo y la colaboración. 1) Nunca (1 punto) 2) A veces (2 puntos) 3) Regularmente (3 puntos) 4) Casi siempre (4 puntos) 5) Siempre (5 puntos)
		Relaciones cordiales entre los colegas de labores	2. En el PROESAD, las relaciones entre los colegas de trabajo se dan de manera cordial y respetuosa.	
Relaciones favorables con los colegas de labores		3. Tengo excelentes relaciones con los colegas de mi unidad académica		
Relación de trabajo favorable con los directivos		4. Considero que tengo buena relación de trabajo con los directivos		
	Relaciones interpersonal es en la comunicación	Relaciones interpersonales de comunicación con los directivos	1. Tengo buenas relaciones interpersonales en la comunicación con los directivos	La sumatoria a obtener tiene un valor entre 6 y 18 puntos. A mayor valor, mayor concepto incremental de relaciones interpersonales en la comunicación. 1) Nunca (1 punto) 2) A veces (2 puntos) 3) Regularmente (3 puntos) 4) Siempre (4 puntos) 5) Siempre (5 puntos)
Relaciones interpersonales de comunicación con colegas		2. Tengo buenas relaciones interpersonales en la comunicación con mis colegas		
Relaciones interpersonales durante la recepción de la información para conocer acontecimientos relevantes		3. Tengo buenas relaciones interpersonales durante la recepción de la información (impresa y/o electrónica) que me permite conocer		
Relaciones interpersonales de empatía				
Relaciones interpersonales de manera fluida				

	Relaciones interpersonales abiertas y amplias		los acontecimientos relevantes de PROESAD	
			<ol style="list-style-type: none"> 4. Tengo buenas relaciones interpersonales durante la comunicación de lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con el resto de la organización 5. Durante mis relaciones interpersonales depro que la información relevante de PROESAD fluya 6. Durante mis relaciones interpersonales percibo que la información no se concentra solamente en algunos(as) integrantes de mi plantel. 	
Cohesión de grupo en el trabajo en equipo	<u>Fruto de la cohesión del trabajo en equipo</u> Sentimiento cohesionado al grupo durante el trabajo en equipo	<ol style="list-style-type: none"> 1. En PROESAD, los resultados son el fruto de la cohesión del trabajo en equipo 2. Me siento cohesionado al grupo durante el trabajo en equipo en PROESAD 	La sumatoria a obtener tiene un valor entre 2 y 6 puntos. A mayor valor, mayor concepto incremental de cohesión de grupo en el trabajo en equipo. <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca (1 punto) 2. A veces (2 puntos) 3. Regularmente (3 puntos) 4. Siempre (4 puntos) 5. Siempre (5 puntos) 	
	Trabajo productivo	<ol style="list-style-type: none"> 1. El trabajo en PROESAD es productivo 		

Cohesión de grupo en la productividad	Efecto del trabajo en trabajador Compromiso en lograr los objetivos laborales	2. El trabajo nos hace sentir útiles y productivos 3. Nos sentimos comprometidos en lograr los objetivos laborales	La sumatoria a obtener tiene un valor entre 3 y 9 puntos. A mayor valor, mayor concepto incremental de cohesión de grupo en la productividad. 1) Nunca (1 punto) 2) A veces (2 puntos) 3) Regularmente (3 puntos) 4) Siempre (4 puntos) 5) Siempre (5 puntos)
Calidad de vida laboral en el bienestar y la salud física	Estrés laboral Efecto de la actividad laboral en la familia Actividad física fuera del horario laboral Ventilación del espacio Comodidad del mobiliario de trabajo Equipamiento de las aulas	1. Con frecuencia no me siento estresado(a) por las actividades que realizo 2. Las actividades que desempeño no afectan la actividad con mi familia 3. Realizo actividad física fuera de mi horario laboral 4. La ventilación de mi espacio es adecuada 5. El mobiliario de trabajo es cómodo 6. Las aulas están equipadas con lo necesario para el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje	La sumatoria a obtener tiene un valor entre 6 y 18 puntos. A mayor valor, mayor concepto incremental de calidad de vida laboral en el bienestar y salud física. 1. Nunca (1 punto) 2. A veces (2 puntos) 3. Regularmente (3 puntos) 4. Siempre (4 puntos) 5. Siempre (5 puntos)
Motivación en sentido de pertenencia	Sentido de pertenencia Identidad universitaria Involucramiento con los logros de la institución Apoyo a la institución	1. Me siento orgulloso(a) de pertenecer a PROESAD 2. Considero que mis colegas tienen identidad universitaria	La sumatoria a obtener tiene un valor entre 6 y 18 puntos. A mayor valor, mayor concepto incremental de motivación en sentido de pertenencia.

	Valores y la filosofía de la institución	3. Me siento partícipe de los éxitos de PROESAD	.
	Dedicación al trabajo	4. Me preocupa el prestigio de PROESAD	1. Nunca (1 punto)
		5. Estoy de acuerdo con los valores y la filosofía en general que promueve PROESAD	2. A veces (2 puntos)
		6. Con frecuencia dedico horas extras de trabajo a las actividades que lo requieren	3. Regularmente (3 puntos)
			4. Siempre (4 puntos)
			5. Siempre (5 puntos)
Motivación en la satisfacción laboral	Realización profesional	1. En PROESAD me siento realizado profesionalmente	La sumatoria a obtener tiene un valor entre 4 y 12 puntos. A mayor valor, mayor concepto incremental de motivación en la satisfacción laboral
	Oportunidad de cambio	2. Si tendría la oportunidad de cambiar de plantel para desarrollar las mismas actividades, no lo aceptaría de inmediato	.
	Beneficios económicos	3. El salario que percibo es adecuado para mis responsabilidades	1. Nunca (1 punto)
	Estabilidad laboral que en este trabajo	4. Estoy satisfecho(a) con la estabilidad laboral en este trabajo	2. A veces (2 puntos)
			3. Regularmente (3 puntos)
			4. Siempre (4 puntos)
			5. Siempre (5 puntos)
Políticas y reglamentos	Reglamentación respecto a la vinculación laboral	1. Conozco las actividades determinadas por el Manual de Puestos y Funciones respecto a mi contratación	La sumatoria a obtener tiene un valor entre 4 y 12 puntos. A mayor valor, mayor concepto incremental de políticas y reglamentos.
	Desempeño docente	2. Conozco el procedimiento para evaluar el desempeño de las funciones de docente	
	Gestión en los procesos	3. La administración de PROESAD atiende con rapidez las solicitudes y/o tramites que realizo	1. Nunca (1 punto)
	Prestaciones institucionales	4. Conozco las prestaciones (becas, capacitación, solicitud de días para tratar asuntos diversos, entre otros) a	2. A veces (2 puntos)
			3. Regularmente (3 puntos)
			4. Siempre (4 puntos)
			5. Siempre (5 puntos)

		las que tengo derecho como docente de PROESAD		
Variable criterio: Satisfacción laboral	Satisfacción con las condiciones de trabajo	<p>Condiciones de trabajo</p> <hr/> <p>Libertad para elegir mi método de trabajo</p> <hr/> <p>Responsabilidad asignada</p> <hr/> <p>Beneficio personal</p> <hr/> <p>Jornada laboral</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estoy satisfecho con las condiciones físicas del trabajo 2. Estoy satisfecho con la libertad para elegir mi propio método de trabajo 3. Estoy satisfecho con la responsabilidad asignada 4. Estoy satisfecho con remuneración asignada 5. Estoy satisfecho con el horario de trabajo 	<p>La sumatoria a obtener tiene un valor entre 5 y 15 puntos. A mayor valor, mayor concepto incremental de satisfacción con las condiciones de trabajo.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca (1 punto) 2. A veces (2 puntos) 3. Regularmente (3 puntos) 4. Siempre (4 puntos) 5. Siempre (5 puntos)
	Satisfacción con la gestión	<p>Actitud hacia la gestión</p> <hr/> <p>Actitud hacia la atención de sugerencias</p> <hr/> <p>Actitud hacia la utilización de las capacidades del trabajador</p> <hr/> <p>Reconocimiento al bien hecho</p> <hr/> <p>Posibilidades de promoción</p> <hr/> <p>Realización de variedad de tareas</p> <hr/> <p>Estabilidad en el trabajo</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estoy satisfecho con el modo de gestión del PROESAD 2. Estoy satisfecho con la atención brindada a mis sugerencias 3. Estoy satisfecho con la posibilidad de utilizar mis capacidades 4. Estoy satisfecho con el reconocimiento a mi trabajo bien hecho 5. Estoy satisfecho con las posibilidades de promoción 6. Estoy satisfecho con la variedad de tareas que realizo 7. Estoy satisfecho con la estabilidad de trabajo 	<p>La sumatoria a obtener tiene un valor entre 7 y 21 puntos. A mayor valor, mayor concepto incremental de satisfacción con la gestión.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca (1 punto) 2. A veces (2 puntos) 3. Regularmente (3 puntos) 4. Siempre (4 puntos) 5. Siempre (5 puntos)

Satisfacción con las interrelaciones	<u>Relación entre la dirección y los docentes</u> <u>Actitud hacia el superior inmediato</u> Actitud hacia los colegas de trabajo	1. Estoy satisfecho con la relación entre dirección y los docentes 2. Estoy satisfecho con mi superior inmediato 3. Estoy satisfecho con mis colegas de trabajo	La sumatoria a obtener tiene un valor entre 7 y 21 puntos. A mayor valor, mayor concepto incremental de satisfacción con las interrelaciones. 1. Nunca (1 punto) 2. A veces (2 puntos) 3. Regularmente (3 puntos) 4. Siempre (4 puntos) 5. Siempre (5 puntos)
--------------------------------------	---	---	--

3.5. Población y técnicas de investigación

Considerando que Hurtado y Toro (1998: p. 8), definen a la población como “el total de los individuos o elementos a quienes se refieren la investigación, es decir; todos los elementos” (p.79); en la presente investigación, la población de investigación serán los docentes en un total de 56, quienes laboran en el Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD), de la sede central Ñaña – Lima; por tanto, constituye el universo del estudio.

Siendo que nuestra población es pequeña, se considera como muestra el total de la población; dado que según Hernández (citado en Castro, 2003) expresa que “Si la población es menor a (50) individuos, la población es igual a la muestra” (p.69).

3.6. Delimitación espacial y temporal

Siendo que el estudio corresponde a un estudio social y las variables que se miden corresponden a un grupo finito; nuestro estudio se desarrolló en el Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD), de la sede central Ñaña – Lima, dentro del campus universitario de la Universidad Peruana Unión; dentro del año 2017.

3.7. Diseño de instrumentos de investigación

Para diagnosticar el clima organizacional se utilizó un instrumento de clima organizacional elaborado y validado por Salazar C., Peña C, Ceja A y E. Del Río (2015) desde la teoría clásica y medida en centros educativos del nivel superior.

Para diagnosticar la satisfacción laboral se utilizó la escala general de satisfacción desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979, bajo la teoría bifactorial de Herzberg (Pérez y Fidalgo, s/f); el mismo que ha sido adaptado en cuanto a la redacción de ítems y escala; considerando que el original utiliza una escala del 1 al 7; y para efectos de este estudio se ha considerado una escala de Likert del 1 al 5. El instrumento está diseñado en 3 dimensiones y considera 15 indicadores.

3.8. Técnicas de recolección de datos

3.8.1 Descripción de la aplicación de instrumentos

Los instrumentos fueron aplicados a la población objetivo de la presente investigación, para ello se consideró una reunión con el director de PROESAD y el

personal docente, sin embargo, fue imposible realizarla y en este sentido, se realizaron dos visitas consecutivas en dos domingos para captar a la mayoría de docentes y hacerles la entrega de la encuesta, misma que respondieron en el momento solicitado. Se captaron a los docentes tanto en el turno matutino como vespertino.

3.8.2 Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos.

Considerando que la metodología utilizada por expertos Salazar C., Peña C, Ceja A y E. Del Río (2015) para la validación del instrumento, el procedimiento que en un inicio se utilizó fue el modelo estadístico V. Aiken (para 78 ítems originales), dando una consistencia interna con Alfa de Cronbach $\alpha=0,903$ (para 78 ítems originales); finalmente bajo el análisis factorial para comprobar la homogeneidad y convalidación de las categorías y subcategorías del instrumento se validó con 53 ítems quedando el instrumento validado y con consistencia interna; en tal sentido, el instrumento a utilizar será el publicado, el mismo que será adaptado al contexto de la entidad en estudio y validado mediante juicio de expertos, antes de su aplicación y con el Alfa de Cronbach $\alpha = ,906$ (para 35 ítems adaptados y validados).

El cuestionario para medir la satisfacción laboral adaptada de la escala general de satisfacción desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979, citado por (J. Pérez & Fidalgo, 1993), presenta un índice de consistencia interna con una validez del Alfa de Cronbach entre 0,85 y 0, 88 a nivel general de la escala. A nivel de subescala, la de satisfacción intrínseca arroja un Alfa de Cronbach entre 0,79 y 0, 85; en la subescala de satisfacción extrínseca arroja un Alfa de Cronbach entre 0,74 y 0, 78. Dado que la consistencia interna es alta y aceptable; sin embargo la validación del cuestionario adaptado se contempló mediante juicio de expertos antes de su aplicación y se aplicó la prueba de confiabilidad a nivel general y por dimensiones (para 15 ítems adaptados y validados), tal como muestra la Tabla 22.

Tabla 2: *Consistencia interna del cuestionario de satisfacción laboral, según dimensiones y valoración total*

Dimensiones	1	2	3
Alfa de Cronbach	0,629	0.898	0,553

Alfa de Cronbach	0,904
Global	

3.9. Técnicas para el procesamiento de la información

Para procesar los datos se usó el software estadístico SPSS 22. Para hallar la correlación, se hizo uso del estadístico del Rho de Spearman para ver la homogeneidad de los datos y para el estadístico inferencial Tau-b de Kendall para la correlación de las variables de estudio.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Considerando que según la teoría y estudios encontrados sobre clima organizacional y satisfacción laboral se encuentran asociados y correlacionados, en el presente capítulo, mostramos los resultados encontrados a nivel de la unidad de PROESAD-Lima de la UPeU; iniciamos con los resultados descriptivos para luego culminar con los inferenciales, los cuales nos permiten analizar las variables a detalle y nos lleva a las conclusiones.

4.1.1 Resultados sociodemográficos

Según los resultados mostrados en la tabla 3, apreciamos que, el 35,2% de docentes de PROESAD-Lima, son de sexo femenino y el 64,8% son de sexo masculino, lo que implica que la presencia de docentes varones es casi el doble de las docentes, podemos inferir que al ser docentes de contabilidad y administración los varones se inclinan a realizar mayor labor docente adicional a su trabajo como profesionales, dado que las docentes al asumir un rol como madres de familia utilizan los domingos para atender a los miembros de familia.

Tabla 3: *Distribución de frecuencia del sexo de los docentes del PROESAD*

Genero	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	35	64,8
Femenino	19	35,2
Total	54	100,0

Respecto al tiempo de experiencia, tal como se evidencia en la tabla 4, se observa que el tiempo de experiencia profesional de los docentes del PROESAD-Lima varía, ya que el 29,6% tienen entre 0 - 5 años de experiencia profesional, el 24,1% tienen entre 6 - 10 años de experiencia y el 46,3% tienen entre 11 a más años de experiencia profesional, por tanto, los docentes en su

mayoría tienen una convivencia dentro del centro de labores por un buen tiempo.

Tabla 4: *Distribución de frecuencia del tiempo de experiencia profesional de los docentes del PROESAD*

Experiencia	Frecuencia	Porcentaje
0 – 5	16	29,6
6 – 10	13	24,1
11 a más	25	46,3
Total	54	100,0

En referencia a la edad, tal como observamos en la tabla 5, los docentes del PROESAD, en un 33,3% tienen entre 30 a 35 años de edad, el 13,0% tienen entre 36 y 40 años, el 20,4% tienen entre 41 a 45 años de edad y el 33,3% tienen de más de 46 años de edad; este indicador establece que los docentes se caracterizan porque en su mayoría son adultos jóvenes (30-35) y adultos maduros (>46), lo que indica que tienen experiencia en tanto que otros están iniciándose en el campo de la docencia.

Tabla 5: *Distribución de frecuencia de la edad de los docentes del PROESAD*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
30 – 35	18	33,3
36 – 40	7	13,0
41 – 45	11	20,4
46 a más	18	33,3
Total	54	100,0

En referencia a la región de procedencia, en la tabla 6, se observa que los docentes del PROESAD, en su mayoría; es decir, un 59,3% procede de la costa, un 27,8% de la sierra, un 9,3% de la selva y un 3,7% son procedentes de otros lugares, es decir del extranjero. Como podemos inferir, si bien la mayoría son de la misma región donde enseñan, existe un porcentaje regular de docentes migrantes, lo que significa que la idiosincrasia cultural de cada

región interviene tanto en las relaciones con sus semejantes como en su apreciación por el ambiente laboral.

Tabla 6: *Distribución de frecuencia del lugar o región de procedencia de los docentes del PROESAD*

Procedencia	Frecuencia	Porcentaje
Costa	32	59,3
Sierra	15	27,8
Selva	5	9,3
Otros	2	3,7
Total	54	100,0

En relación con el nivel de estudios, como se muestra en la tabla 7, los docentes del PROESAD, en su mayoría; es decir, un 59,3% tiene el grado académico de magister, el 35,2% solo tiene título profesional y un reducido 5,6% de los docentes encuestados tiene el grado académico de doctor; ello implica que la formación académica de los docentes se vea reflejada en su desempeño y experiencia profesional, el mismo que será percibido por los estudiantes.

Tabla 7: *Distribución de frecuencia del nivel máximo de estudios de los docentes del PROESAD*

Grado y título	Frecuencia	Porcentaje
Titulado	19	35,2
Magister	32	59,3
Doctor	3	5,6
Total	54	100,0

Siendo que la entidad de estudio es de denominación cristiana y según los lineamientos los docentes deben contar con principios y valores cristianos, los docentes del PROESAD en su mayoría, en un 83,3%, son de denominación

adventista, un reducido 11,1% son católicos y un 5,6% son evangélicos; tal como se muestra en la tabla 8.

Tabla 8: *Distribución de frecuencia de la creencia religiosa de los docentes del PROESAD*

Creencia religiosa	Frecuencia	Porcentaje
Adventista	45	83,3
Católico	6	11,1
Evangélico	3	5,6
Total	54	100,0

4.1.2 Resultados descriptivos de clima organizacional

En este acápite, mostramos los descriptivos sobre la percepción del clima organizacional de los docentes de PROESAD-Lima; iniciamos con los resultados obtenidos de la medición de las relaciones interpersonales en el compañerismo y la colaboración; como evidenciamos en la tabla 9, el 80,5% de los encuestados casi siempre y siempre manifiestan recibir apoyo oportuno de los directivos, asimismo encuentran relaciones cordiales y favorables entre los colegas de labores, así como con los directivos. Sin embargo, existe un limitado número de docentes que no perciben buenas relaciones interpersonales lo que implicaría que no se están relacionando con sus compañeros y directivos, o éstos no se acercan a ellos.

Tabla 9: *Relaciones interpersonales en el compañerismo y colaboración*

Relaciones interpersonales en el compañerismo y la colaboración ^a	Respuestas	
		Porcentaje
	Nunca	1,9%
	A veces	3,7%
	Regularmente	13,9%
	Casi siempre	45,8%
	Siempre	34,7%
Total		100,0%

a. Grupo

Continuamos con la tabla 10, la cual nos indica que el 71.9% de los docentes encuestados casi siempre y siempre mantienen relaciones interpersonales de comunicación empáticas con los directivos, colegas, durante la recepción de información relevante, y esta comunicación es amplia y abierta siendo éste un indicador de la comunicación fluida entre los docentes y directivos de PROESAD-Lima; dejando entrever que las relaciones interpersonales respecto a la comunicación en un 28.2% por la naturaleza del programa tienen una comunicación poco fluida, por tanto se debería mejorar.

Tabla 10: *Relaciones interpersonales en la comunicación*

		Respuestas	
			Porcentaje
Relaciones interpersonales en la comunicación ^a	Nunca		2,2%
	A veces		2,5%
	Regularmente		23,5%
	Casi siempre		43,5%
	Siempre		28,4%
Total			100,0%

a. Grupo

Según los resultados de la tabla 11 observamos que el 100% de los encuestados afirman que los resultados del trabajo docente a veces son el fruto del trabajo en equipo y manifiestan la ausencia de sentimientos de cohesión respecto al trabajo en equipo, ante esta situación asumimos que el trabajo en equipo en el PROESAD no se da, debido a la naturaleza del programa y el docente realiza esfuerzos propios para el avance en la calidad de aprendizaje del estudiante.

Tabla 11: *Cohesión de grupo en el trabajo en equipo*

		Respuestas
		Porcentaje
Cohesión de grupo en el trabajo en equipo ^a	A veces	100,0%
Total		100,0%

a. Grupo

Por otro lado, la tabla 12 nos indica que el 86.4% de los docentes manifiestan que casi siempre y siempre, el trabajo en PROESAD es productivo, por ende, declaran sentirse útiles; el restante, un 13,5%, percibe que solo a veces, regularmente o no existe cohesión de grupo en la productividad, lo que implicaría que no participan activamente en las comisiones de trabajo asignadas.

Tabla 12: *Cohesión de grupo en la productividad*

		Respuestas
		Porcentaje
Cohesión de grupo en la productividad ^a	Nunca	0,6%
	A veces	0,6%
	Regularmente	12,3%
	Casi siempre	46,3%
	Siempre	40,1%
Total		100,0%

a. Grupo

En la tabla 13 observamos que, el 34,3 % casi siempre manifiesta no sentirse sienta estresado(a) por las actividades que realiza, asimismo manifiesta que las actividades que desarrollan no afectan sus actividades con su familia, realizan actividades físicas fuera del horario laboral, cuentan con ventilación en su área y espacio adecuado; su mobiliario de trabajo es cómodo y las aulas están equipadas con lo necesario para el desarrollo del proceso de

enseñanza y aprendizaje; sin embargo un 24,4 % percibe estos factores de manera regular y un limitado 15,1% lo percibe a veces o nunca; lo que implica que la calidad de vida laboral del docente en cuanto al bienestar y la salud física en su mayoría las actividades que realiza lo estresan y afectan sus actividades familiares, asimismo no están realizando actividad física y no cuentan con los elementos físicos necesarios para realizar sus actividades laborales.

Tabla 13: *Calidad de vida laboral en el bienestar y la salud física*

		Respuestas
		Porcentaje
Calidad de vida laboral en el bienestar y la salud física ^a	Nunca	4,6%
	A veces	10,5%
	Regularmente	24,4%
	Casi siempre	34,3%
	Siempre	26,2%
Total		100,0%

a. Grupo

En relación con la motivación en sentido de pertenencia, la tabla 14 nos indica que el 87.9% de los docentes encuestados de PROESAD-Lima se sienten casi siempre y siempre, orgullosos de pertenecer al programa, además manifiestan que les preocupa el prestigio de la unidad donde se desempeñan y se sienten participes de los éxitos logrados hasta ahora; considerando que los valores y la filosofía de la educación cristiana que promueve la unidad de PROESAD, van acorde a lo que ellos profesan y por ello, siempre que es necesario dedican horas extra curriculares a sus actividades de docentes.

Tabla 14: *Motivación en sentido de pertenencia*

		Respuestas
		Porcentaje
Motivación en sentido de pertenencia ^a	Nunca	0,6%
	A veces	1,9%
	Regularment e	9,6%
	Casi siempre	44,1%
	Siempre	43,8%
Total		100,0%

a. Grupo

Al analizar los resultados arrojados por la tabla 15 respecto a la motivación en la satisfacción laboral, vemos que el 48.2% de los docentes encuestados en PROESAD se siente realizado profesionalmente, no aceptaría un cambio inmediato de su lugar de trabajo, es decir que no abandonaría sus cátedras en PROESAD, y además consideran que el salario que perciben está es adecuado, en este sentido, recordamos que Herzberg (1960) afirma que existen dos tipos de factores determinantes de la satisfacción laboral. Los *factores higiénicos o factores extrínsecos*, constituidos por el salario, los beneficios sociales, calidad de supervisión, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y reglamentos internos, las relaciones interpersonales, la estabilidad laboral, el estatus y la seguridad personal. Por otro lado, los *factores motivacionales o factores intrínsecos*, conformados por los sentimientos relacionados con el logro, el reconocimiento, la responsabilidad otorgada, el desarrollo, la autonomía y el crecimiento personal (citado en Silva, 2017).

Siendo que la valoración de la satisfacción laboral no es percibida de manera general, dado que el 51,9 % del personal lo percibe de manera regular,

a veces o nunca; que tanto los factores extrínsecos como los intrínsecos los motiven en la realización de sus labores educativas.

Tabla 15: *Motivación en la satisfacción laboral*

		Respuestas
		Porcentaje
Motivación en la satisfacción laboral ^a	Nunca	10,2%
	A veces	12,5%
	Regularmente	29,2%
	Casi siempre	32,9%
	Siempre	15,3%
Total		100,0%

a. Grupo

Y para finalizar el análisis de las dimensiones estudiadas en la variable clima organizacional, en la tabla 16, se observa que el 49.1% de los docentes encuestados de PROESAD-Lima, manifiesta que regularmente y casi siempre se enteran de las actividades determinadas en el manual de puestos y funciones, asimismo, conocen el procedimiento para evaluar el desempeño de la función docente, son atendidos con rapidez en relación con algún procedimiento administrativo y conocen las prestaciones a las que tienen derecho como docentes de PROESAD; sin embargo el 50,9%, percibe estos factores de regularmente, a veces o nunca.

Tabla 16: *Políticas y reglamentos*

		Respuestas
		Porcentaje
Políticas y reglamentos ^a	Nunca	9,7%
	A veces	15,3%
	Regularmente	25,9%
	Casi siempre	33,8%
	Siempre	15,3%

Total	100,0%
-------	--------

a. Grupo

Finalizando el análisis de nuestros resultados sobre la percepción del clima laboral, tal como se verifica en la Tabla 17: *Distribución de frecuencia del nivel de clima organizacional en PROESAD*, un 57,4% de docentes considera que existe un clima organizacional favorable, un 37% manifiesta ser muy favorable, mientras que solo un 5,6% considera que está por mejorar; por tanto se establece que el clima organizacional en la unidad de PROESAD es favorable en un 94,4 %, lo que indica que los docentes tienen relaciones interpersonales favorables mostrando compañerismo y colaboración, asimismo perciben una buena comunicación a nivel interpersonal, existe cohesión de grupo en el trabajo en equipo y en la productividad; a su vez se ve reflejada la calidad de vida laboral en el bienestar y la salud física, en la motivación en sentido de pertenencia, en la motivación en la satisfacción laboral y con las políticas y reglamentos.

Tabla 17: *Distribución de frecuencia del nivel de clima organizacional en PROESAD*

Nivel	clima	
organizacional	Frecuencia	Porcentaje válido
Por mejorar	3	5,6
Favorable	31	57,4
Muy favorable	20	37,0
Total	54	100,0

4.2. Resultados descriptivos de satisfacción laboral

En cuanto al nivel de satisfacción laboral que perciben los docentes del PROESAD-Lima, presentamos las valoraciones que arrojan los resultados de las encuestas; iniciamos con la satisfacción con las condiciones de trabajo, donde según la tabla 18 nos indica que el 74,4% de los docentes encuestados casi siempre y siempre

se sienten satisfechos con las condiciones físicas de trabajo, con la libertad para elegir su metodología de enseñanza, con las responsabilidades, remuneración y horario de trabajo asignadas; sin embargo un considerable 25,6% considera estar satisfecho de manera regular, a veces o nunca con estas condiciones.

Tabla 18: *Satisfacción con las condiciones de trabajo*

			Respuestas	
			Porcentaje	
Satisfacción con las condiciones ^a	Nunca		3,0%	
	A veces		4,4%	
	Regularmente		18,1%	
	Casi siempre		46,3%	
	Siempre		28,1%	
Total			100,0%	
Grupo				

En referencia al nivel de satisfacción laboral respecto a la gestión, de acuerdo con lo descrito en la tabla 19 observamos que el 68.4% de los docentes encuestados de PROESAD-Lima casi siempre y siempre se sienten satisfechos con la gestión en la unidad, dado que sienten que sus sugerencias son atendidas, tienen posibilidades de utilizar las diversas capacidades que poseen, asimismo manifiestan que se brinda reconocimiento, se gestiona la promoción y se brinda estabilidad laboral; sin embargo un 31,6 % percibe estos factores regularmente, a veces o nunca; ello nos lleva a inferir que la gestión de la unidad de estudio no cumple con las expectativas de los docentes en su totalidad, debiendo involucrar en su gestión estrategias que permitan se evidencie mayor reconocimiento a las capacidades del personal a fin de generar un mejor compromiso con la unidad y lograr mejores resultados.

Tabla 19: *Satisfacción con la gestión*

		Respuestas
		Porcentaje

Satisfacción con la gestión ^a	Nunca	1,9%
	A veces	5,6%
	Regularmente	24,1%
	Casi siempre	43,7%
	Siempre	24,9%
Total		100,0%

a. Grupo

En cuanto a la satisfacción con las interrelaciones, observamos que en la tabla 20, el 80.8% de los docentes encuestados en PROESAD, casi siempre y siempre manifiestan sentirse satisfechos con las relaciones interpersonales que tienen con la dirección, con su inmediato superior, y con sus colegas, este resultado afirma nuestra posición de que las satisfacciones con las relaciones interpersonales otorgan confianza, empatía y responsabilidad dando pie a un óptimo desarrollo profesional y por ende a una mayor calidad en el servicio educativo.

Tabla 20: *Satisfacción con las interrelaciones*

			Respuestas	
			Porcentaje	
satisfacción con las interrelaciones ^a	Nunca		1,9%	
	A veces		3,7%	
	Regularmente		13,6%	
	Casi siempre		54,9%	
	Siempre		25,9%	
Total		100,0%		

a. Grupo

Finalizando el análisis descriptivo de los resultados respecto a la satisfacción laboral, a manera de conclusión, en la tabla 21, observamos que, en su mayoría, es decir un 59,3% se encuentran satisfechos en el aspecto laboral; además, el 33,3% está muy satisfecho; ello implica que encuentran un entorno laboral positivo; sin embargo, un 7% no se encuentra ni satisfecho, ni insatisfecho (neutro), lo que

implicaría que corresponde a los docentes nuevos que recién están adquiriendo experiencia dentro del entorno de PROESAD.

Tabla 21: *Distribución de frecuencia del nivel de Satisfacción Laboral en PROESAD*

Nivel de satisfacción		
laboral	Frecuencia	Porcentaje válido
Neutro	4	7,4
Satisfecho	32	59,3
Muy satisfecho	18	33,3
Total	54	100,0

4.3. Resultados inferenciales

En este apartado, siendo que, el objetivo general de nuestra investigación es encontrar la relación existente entre clima organizacional y satisfacción laboral, presentamos los resultados estadísticos mediante el coeficiente de correlación de Tau B de Kendal, dado que las variables son categóricas de naturaleza cualitativa y por tanto presentan una distribución no normal.

4.3.1 Relación entre clima organizacional y la satisfacción sobre las condiciones de trabajo

Siendo que dentro del planteamiento del estudio establecemos que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción sobre las condiciones de trabajo, en los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia, PROESAD, de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, 2017; para la obtención de los resultados presentamos las siguientes hipótesis estadísticas:

$H_0: r_{X_1Y_1} = 0$. La correlación entre las variables clima organizacional y la satisfacción con las condiciones de trabajo de la variable satisfacción laboral es cero.

$H_1: r_{X_1Y_1} \neq 0$. La correlación entre las variables clima organizacional y la satisfacción con las condiciones de trabajo de la variable satisfacción laboral no es igual a cero.

Considerando el coeficiente de correlación significativo en el nivel de 0,01 (99%), nuestros resultados muestran un p valor igual a ,000 menor a $\alpha = ,05$; por tanto como criterio de decisión se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 ; es decir, afirmamos que existe una correlación significativa positiva media (,494) según la prueba de correlación no paramétrica de Tau-b de Kendall, entre el clima organizacional y la satisfacción con las condiciones de trabajo, tal como se muestra en la tabla 22. Lo que significa que si el clima organizacional es favorable para el trabajador también se reflejará en la satisfacción con las condiciones de trabajo, aunque no en un alto grado; sin embargo, será favorable.

Tabla 22: *Correlación entre clima organizacional y satisfacción con las condiciones de trabajo*

		Satisfacción con las condiciones de trabajo
Clima organizacional	Correlación de Tau b de Kendall	,494**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	54
	**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).	

4.3.2 Relación entre clima organizacional y satisfacción sobre la gestión

Dado que hemos establecido que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción sobre la gestión, en los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia, PROESAD, de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, 2017, debe Lima; para su confirmación planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

$H_0: r_{X_1Y_1} = 0$. La correlación entre las variables clima organizacional y la satisfacción con la gestión de la variable satisfacción laboral es cero.

$H_1: r_{X_1Y_1} \neq 0$. La correlación entre las variables clima organizacional y la satisfacción con la gestión de la variable satisfacción laboral no es igual a cero.

Considerando el coeficiente de correlación significativo en el nivel de 0,01 (99%), nuestros resultados arrojan un p valor igual a ,000 menor a $\alpha = ,05$; por tanto, como criterio de decisión se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 ; es decir, afirmamos que existe una correlación positiva moderada fuerte (,629) según se muestra en la tabla 23; ello nos indica que si el clima organizacional es favorable para el trabajador también se reflejará en la satisfacción con la gestión y viceversa.

Tabla 23: *Correlación entre clima organizacional y satisfacción con la gestión*

		Satisfacción con la gestión
Clima organizacional	Correlación de Tau b de	,629**
	Kendall	
	Sig. (bilateral)	,000
	N	54

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

4.3.3 Relación entre clima organizacional y satisfacción con las interrelaciones

Conforme a lo establecido, siendo que planteamos que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción respecto a las interrelaciones, en los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia, PROESAD, de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, 2017; nos planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

$H_0: r_{X_1Y_1} = 0$. La correlación entre las variables clima organizacional y la satisfacción con las interrelaciones de la variable satisfacción laboral es cero.

$H_1: r_{X_1Y_1} \neq 0$. La correlación entre las variables clima organizacional y la satisfacción con las interrelaciones de la variable satisfacción laboral no es igual a cero.

Considerando el coeficiente de correlación significativo en el nivel de 0,01 (99%), tal como observamos los resultados en la tabla 24; siendo que p valor es igual a ,000 menor a $\alpha = ,05$; como criterio de decisión se rechaza la

hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 ; por tanto, afirmamos que existe una correlación positiva moderada ($,445$) entre el clima organizacional y la satisfacción con las interrelaciones que se dan a nivel de la unidad de PROESAD. De allí que, podemos establecer que la mejora la las interrelaciones a nivel de la unidad repercutirá en el clima organizacional y viceversa.

Tabla 24: *Correlación entre clima organizacional y satisfacción con las interrelaciones*

	Satisfacción con las interrelaciones	
Clima organizacional	Correlación de Tau b de Kendall	$,445^{**}$
	Sig. (bilateral)	$,001$
	N	54

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

4.3.4 Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral

Para finalizar este apartado; tal como iniciamos el planteamiento de nuestro estudio a fin de confirmar que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, en los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, 2017, planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

$H_0: r_{X_2Y_3} = 0$. La correlación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral es cero.

$H_1: r_{XY} \neq 0$. La correlación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral no es igual a cero.

Teniendo en consideración el coeficiente de correlación significativo en el nivel de 0,01 (99%), tal como observamos los resultados en la tabla 25; siendo que p valor es igual a $,000$ menor a $\alpha = ,05$; como criterio de decisión se

rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 ; por tanto, afirmamos que existe una correlación positiva moderadamente fuerte ($,568$) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral que se dan a nivel de la unidad de PROESAD. De allí que, podemos establecer que la mejora de las interrelaciones a nivel de la unidad repercutirá en el clima organizacional y viceversa.

Tabla 25: *Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral
Clima organizacional	Correlación de Tau b de	$,568^{**}$
	Kendall	
	Sig. (bilateral)	$,001$
	N	54

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

4.4. Discusión

En base a los resultados descriptivos sobre el clima organizacional en la unidad de PROESAD-Lima; que nos indican que un 94,4 % de los docentes, tienen una valoración favorable, que indica la existencia de compañerismo y colaboración; resultados contrarios encontró (Guzmán, 2013) en su estudio, donde encontró que el 100% de docentes de las dos instituciones superiores de estudio: el I.S.T.P de Trujillo y el de Florencia de Mora, tienen un bajo nivel de clima organizacional; estos resultados comparativos nos permiten afirmar que en la unidad de PROESAD-Lima, existen principios y valores establecidos que fomentan un clima organizacional favorable. Otro estudio similar que mide el clima organizacional en el ámbito educativo, es el de Medrano y Machaca (2003) quienes encontraron que el clima organizacional a nivel de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano Puno en el 2015, era deficiente, a “causa de las diferencias de pensamiento y actitudes entre los docentes y estudiantes”; Siendo que nuestros resultados, no solo son favorables sino muy representativos, podemos inferir que el buen desarrollo de un clima laboral a nivel de la unidad de PROESAD-Lima se debe a que los valores y la filosofía que caracteriza a la institución es el resultado de una educación con filosofía cristiana, que de por sí

misma involucra a todos los individuos ya que se fomenta la unidad, el servicio y la integridad.

En cuanto al nivel de satisfacción laboral, nuestros resultados establecen que en la unidad de estudio un 92,6 % están satisfechos o muy satisfechos con el desempeño laboral que realizan; un resultado menor encontró (Dávila, 2013); quién al medir la satisfacción laboral en el área de administración de la red de salud de Camana encontró un 69% de trabajadores satisfechos con el desempeño laboral que realizan; otro estudio sobre la medición de la satisfacción laboral de (Del Toro, Salazar, & Gómez, 2011), al medir la variable de satisfacción laboral encontró que el 25% presenta “sentimientos de insatisfacción, con respecto a una serie de atributos de sus oportunidades de promoción, las políticas de ascenso de la empresa, la frecuencia con que estas se presentan, y si estas cubren o no sus expectativas”; de ello inferimos que los docentes de la unidad de PROESAD-Lima se encuentran motivados extrínsecamente e intrínsecamente con la gestión y las condiciones de trabajo; básicamente por estar dentro de una entidad identificada la filosofía de la educación cristiana, considerando que en el proceso de enseñanza aprendizaje está inmersa la integración fe y enseñanza, reflejados en los valores institucionales.

Respecto a la satisfacción con las interrelaciones, el 80.8% de los docentes de PROESAD Lima, casi siempre y siempre manifiestan sentirse satisfechos con las relaciones interpersonales que tienen con la dirección, con su inmediato superior, y con sus colegas, este resultado afirma la teoría existente de que las satisfacciones con las relaciones interpersonales otorgan confianza, empatía y responsabilidad, dando pie a un óptimo desarrollo profesional, por ende a una mayor calidad en el servicio educativo; resultados similares fueron encontrados por (Cavalcante, 2004) quién al medir la satisfacción de los directores de escuelas secundarias públicas, de la región de Jacobina (Bahía – Brasil), encontró que el 74% de los encuestados experimenta una satisfacción moderada en el trabajo respecto a las relación con los compañeros y directivos, un 14% manifestó tener una satisfacción alta; las dimensiones que se consideraron fueron: nivel de la integración; respaldo de los profesores; el respeto por las sugerencias; entre otros. Este resultado nos demuestra que existe una extraordinaria convivencia entre los compañeros y directivos de las escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía – Brasil), siendo el “40% de los investigados quienes afirman que las relaciones humanas son un elemento positivo

imprescindible en el trabajo educativo, y el contacto humano cotidiano constituye un elemento vital para la satisfacción laboral” (Cavalcante, 2004).

Teniendo en cuenta que los resultados en el presente estudio, determinan que el clima organizacional está significativamente relacionado con la satisfacción laboral de manera positiva ($,568$) en la unidad del Programa de Educación Superior a Distancia-Lima; otros estudios muestran resultados similares, como el de (Del Toro et al., 2011), quien encontró una correlación positiva y significativa ($,757$).

En base a que en nuestro estudio se hace uso del estadístico de correlación de Tau B de Kendall para la medición de las variables, y el estudio de Calderon, (2015), se hace uso de la chi cuadrada, que si bien mide asociación más no especifica un grado de significancia en cuanto a la correlación, existente entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; discrepamos con sus resultados, puesto que no arriba a especificar la significancia de sus resultados.

Pérez y Rivera (2015), en un estudio similar encontró que existe relación entre el nivel del clima organizacional y el nivel de satisfacción de los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, con un nivel de significancia del $0,370$ según el indicador de correlación de Tau B de Kendall; ello nos indica que sus resultados al igual que los nuestros encuentran una correlación significativa, sin embargo es de tendencia media baja, en cambio la nuestra indica que es de tendencia media alta. Esto implica que el clima organizacional y la satisfacción laboral, si bien se encuentran relacionadas su relación no es tan fuerte, lo que determinaría que existen otros factores ligados tanto al clima organizacional como a la satisfacción laboral; en este sentido, Brunet (1987:56-57) establece:

El tamaño de la organización tiene un efecto negativo sobre el proceso social en el interior de la organización y sobre las relaciones interpersonales; [...] Los individuos perciben de manera diferente el clima, según su posición en la escala jerárquica. [...] Las empresas centralizadas y fuertemente jerarquizadas tienen una tendencia a producir climas cerrados, autoritarios, forzados, fríos; molestos.(citado en, Fernández, 2004)

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Después de realizar la investigación y de acuerdo con los resultados obtenidos de la misma se concluye:

1. Existe una correlación significativa positiva media (,494) entre el clima organizacional y la satisfacción con las condiciones de trabajo en los docentes de la unidad de PROESAD-Lima; lo que implica, aunque existe un clima organizacional favorable en un 94,4 %, indicando que los docentes en su mayoría mantienen relaciones interpersonales favorables, una buena comunicación, cohesión de grupo y motivación; solo el 74,4% se siente satisfecho; lo que nos indicaría que el horario de trabajo repercute en la calidad de vida familiar; por la naturaleza del programa de estudios.
2. Existe una correlación positiva moderada fuerte (,629) entre clima y organizacional y la satisfacción con la gestión; en los docentes de la unidad de PROESAD-Lima; a pesar de que solo el 68.4% de los docentes se siente satisfecho con la gestión en la unidad, éstos se sienten comprometidos con la filosofía de la educación cristiana, generando un clima organizacional favorable.
3. Existe una correlación positiva moderada (,445) entre clima organizacional y la satisfacción con las interrelaciones, en los docentes de la unidad de PROESAD- Lima; a pesar de que el 80.8% de los docentes se siente satisfecho con las relaciones interpersonales que se dan dentro de la unidad; sin embargo, existen otros factores que intervienen, tal es el caso de docentes quienes no comparten la filosofía de educación cristiana que se imparte, pudiendo aislarse y no interrelacionarse con sus demás colegas.

4. Finalizamos concluyendo que existe una correlación positiva con tendencia moderada fuerte ($,568$) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral a nivel de la unidad de PROESAD-Lima; lo que indica que la mejora de las interrelaciones, la gestión y las condiciones de trabajo a nivel de la unidad, repercutirán en el clima organizacional y en la satisfacción laboral.

5.2. Recomendaciones.

Durante el desarrollo de la investigación se ha identificado aspectos fundamentales, los cuales se deben considerar:

1. De los docentes 54 docentes encuestados experimentan estrés casi siempre y siempre, en el desarrollo de sus labores y esto se debe a su ausencia física en casa, el día de labor docente (domingos) y sin duda al poco ejercicio físico que realizan, entonces, sería oportuno que los docentes de PROESAD dediquen a lo largo de su jornada académica un tiempo de por lo menos 10 minutos para realizar la pausa activa que nuestra universidad está promoviendo a favor de la salud física.
2. A los docentes se les debe dar a conocer sus beneficios, sensibilizarlos en reuniones programadas.
3. Con respecto a la satisfacción se observa que los docentes se encuentran regularmente satisfechos, sin embargo, aquí se sugiere que el Programa de Educación Superior a Distancia debería brindar capacitaciones, reconocimientos por los apoyos en proyectos, trabajos administrativos que ha influenciado en el reconocimiento del Programa.

LISTA DE REFERENCIAS

- Aldana, E. (2013). “ *La gestión institucional y el clima laboral en las I . E . ‘ Francisco Bolognesi ’ y ‘ Nuestra Señora de Fátima ’ de la Oroya – Junín .*” Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades.
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades.*
- Arce, G., & Malvas, Y. (2014). *El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la i.e. manuel gonzález prada de huari - 2013. Universidas Católica Sedes Sapientiae.*
- Barriga, R. (2016). *Clima organizacional y desempeño docente en la universidad “Jaime Bausate y Meza” Jesús María - Lima, 2016. Tesis digitales - UNMSM.* Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Benedicto, M., Bonavia, T., & Llinares, L. (2008). Relación entre las prioridades de valor y la satisfacción laboral. *Revista Colombiana de Psicología, 17(17), 59–84.*
- Bermúdez, J., Pedraza, A., & Rincon, C. (2015). El clima organizacional en universidades de Bogotá desde la perspectiva de los estudiantes. *Revista Electrónica de Investigación Educativa, 17, 1–12.*
- Cabanillas, B., & Cabrejo, R. (2014). *Relacion entre el clima organizacional y la satisfaccion laboral en el area de medio ambiente de la empresa minera Gold Fields La Cima S.A de la provincia de Hualgayoc en el año 2014.* Universidad Privada del Norte.

- Calderon, H. (2015). *El clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de la facultad de ingeniería en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - 2012*. Universidad Nacional de Educación.
- Carazas, M., & Guevara, C. (2013). *Estudio de los factores del clima organizacional y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa Star Computer S.A. Arequipa, 2013*. Universidad Católica de Santa María. Universidad Católica de Santa María.
- Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía-Brasil)*. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Cevallos, H. (2012). *Clima organizacional y su relación con el desempeño docente en la facultad de ciencias de la universidad nacional Jorge Basadre Grohamann, Tacna 2010 - 2011*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohamann - Tacna.
- Dávila, J. (2013). *Motivación y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la red de salud Camana - Caraveli*. Universidad Católica Santa María.
- Del Toro, J., Salazar, M. C., & Gómez, J. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *CLIO América, Universidad Del Magdalena*, 5(10), 204–227. <https://doi.org/10.21676/23897848.419>
- Edel, R., García, A., & Casiano, R. (2007). *Clima y compromiso organizacional. Vol. II, Versión electrónica gratuita. Texto completo en ...* (Vol. 1). <https://doi.org/ISBN-13: 978-84-691-0999-1>
- Fernández, T. (2004). Clima organizacional en las escuelas: Un enfoque

comparativo para México y Uruguay. *Revista Electrónica Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia Y Cambio En Educación*, 2(2).

Fuentes, S. (2012). “ *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad* ” (*Estudio realizado en la delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango*). Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar.

Gamarra, H. (2014). Percepción de Directivos y Docentes sobre cuatro categorías del Clima Organizacional en una Institución Educativa Estatal de la UGEL 04 de Comas, 106.

Garza, D. (2010). *El clima organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaría de seguridad pública en Tamaulipas*. Universidad Autónoma de Tamaulipas.

Guzmán, B. (2013). *Clima organizacional y su relacion con el desempeño docente en los I.S.T.P. Trujillo y Florencia de Mora*. Universidad Privada Antenor Orrego.

Hinojosa, C. (2010). “ *Clima Organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio Sagrados Corazones Padres. Trabajo de programa doctorado “profundo” cuantitativa*.”

Huaman, K. (2015). *Analisis del clima laboral en la empresa Cinco DP S.A.C. en el periodo 2013-2014*. Universidad Nacional Tecnologica de Lima Sur.

León, A. (2015). *El clima organizacional y su relación con el estilo del liderazgo del director de la Institución Educativa N° 5170 Perú Italia de Puente Piedra , Provincia y Región Lima , Año 2013*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- León, B. (2011). *Satisfacción laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas - Región Callao*. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Llaguento, L., & Becerra, S. (2014). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Divemotor de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014*. Facultad De Negocios. Universidad Privada del Norte.
- Lloréns, F., & Senise, M. (1996). Una evaluación económica del impacto salarial en las actitudes de los trabajadores ante el mercado laboral. *Investigaciones Europeas de Dirección Y Economía de La Empresa*, 2, 13–25.
- Maruri, X. (2014). *Influencia del clima orgnizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la industria comercial plástica Mendieta Carrillo CIA.LTDA. "PLASTIMEC."*
- Medina, M., & Pallo, C. (2016). *El clima organizacional en la empresa XYZ y su incidencia en la rotacion del personal*. Universidad Catolica de Santiago de Guayaquil.
- Medrano, D., & Machaca, A. (2003). *Clima organizacional en la facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano Puno*. Universidad Nacional del Altiplano.
- MINSA. (2009). *Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*.
- Montalvo, F. (2014). *El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Zurita & Zurita laboratorios CIA LTDA*. Universidad Central del Ecuador.
- Morales, J. (2016). *Relacion entre clima organizacional y satisfaccion laboral de los*

colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, año 2016. Universidad Cesar Vallejo.

Morillo, I. (2006). Clima organizacional y satisfacción laboral en el departamento de Geografía e historia del instituto pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez, 10(1).

Organizacional, C., PI, I. C., Carrillo, M., Ltda, C. I. A., Final, I., Autora, I., ... Sarabia, L. (2014). UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los Informe Final del Trabajo de Titulación de Psicóloga Industrial Autora : Ximena Karina Maruri Revelo Quito 2014.

Ortiz, B. A., & Pedraza, N. (2010). La satisfacción laboral en restaurantes de comida rápida en Ciudad Victoria, Tamaulipas. Estudio de caso. *Congreso Internacional de Investigación En Ciencias Administrativas*, 13.

Pecino, V., Mañas, M., Diaz, P., Lopez, J., & Llopis, J. (2015). Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario. *Anales de Psicología*, 31(2), 658–666.
<https://doi.org/10.6018/analesps.31.2.171721>

Pérez, J., & Fidalgo, M. (1993). NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción.

Pérez, N. O., & Rivera, P. L. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013. *Universidad Nacional de La Amazonia Peruana*, 158.

Pérez, N., & Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo*

2013. *Universidad Nacional de la Amazonia Peruana*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Pintado, E. Á. (2011). *Comportamiento organizacional: gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano* (Tercera ed). Lima: Talleres gráficos de negocios Arco Iris SRL.

Polanco Espinoza, C. A. (2014). *El Clima Y La Satisfacción Laboral En Los(as) Docentes Del Instituto Tecnológico De Administración De Empresas (Intae) De La Ciudad De San Pedro Sula, Cortes*.

Rivera, I. (2016). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital "Félix Mayorca Soto" de Tarma, 2015*. Repositorio Institucional - UPLA. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Sanchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. Universidad Abierta Interamericana.

Sandoval, M. del C. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 27, 83–88.

Serrano, V., Ortega, P., Reyes, I., & Riveros, A. (2015). Traducción y adaptación al español del cuestionario de satisfacción laboral para profesores. *Acta de Investigación Psicológica*, 5(3), 2112–2123. [https://doi.org/10.1016/S2007-4719\(16\)30004-7](https://doi.org/10.1016/S2007-4719(16)30004-7)

Silva, P. (2017). *Percepción de la comunicación interna y su influencia en la satisfacción de los docentes de la institución educativa Ignacion Merino de Talara, año 2016*. Universidad Privada Antenor Orrego.

Soberanes, L., & de la Fuente, A. (2009). EL clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. *Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional*, 5(9), 120–127.

Soto, F. (2016). Manejo del talento humano y el clima laboral en las instituciones educativas “ Politécnico Regional del Centro ” y “ Mariscal Castilla ” distrito el Tambo, Huancayo, 2014. *Universidad Mayor de San Marcos*.

Vallejos, C. (2011). *Cultua organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del centro de aplicación Productos Unión en el periodo 2010. Universidad Peruana Unión*.

Williams, L. (2013). *Estudio diagnostico de clima laboral en una dependencia publica. Universidad Autónoma De Nuevo León Division De Estudios De Posgrado De Psicología. Universiad Autónoma de Nuevo León*.

ANEXOS

Anexo I MATRIZ INSTRUMENTAL

Título	Variables	Dimensiones	Indicadores	Fuente de información	Instrumento
CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL: UN ESTUDIO CORRELACIONAL, EN LOS DOCENTES DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR A DISTANCIA (PROESAD) DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN, 2016	Variable predictora: Clima organizacional	Relaciones interpersonales en el compañerismo y la colaboración	Recibo el apoyo necesario de mi director cuando lo requiero	Los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia	Cuestionario
			En el PROESAD, las relaciones entre los compañeros (as) se dan de manera cordial y respetuosa.		
		Tengo excelentes relaciones con los compañeros (as) de mi unidad académica			
		Considero que tengo buena relación de trabajo con mi director			
		Relaciones interpersonales en la comunicación	Tengo buenas relaciones interpersonales en la comunicación con mi director	Los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia	Cuestionario
			Tengo buenas relaciones interpersonales en la comunicación con mis colegas		
			Tengo buenas relaciones interpersonales durante la recepción de la información (impresa y/o electrónica) que me permite conocer los acontecimientos relevantes de PROESAD		
			Tengo buenas relaciones interpersonales durante la comunicación de lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con el resto de la organización		

	Durante mis relaciones interpersonales dejo que la información relevante de PROESAD fluya		
	Durante mis relaciones interpersonales percibo que la información no se concentra solamente en algunos(as) integrantes de mi plantel.		
Cohesión de grupo en el trabajo en equipo	En PROESAD, los resultados son el fruto de la cohesión del trabajo en equipo Me siento cohesionado al grupo durante el trabajo en equipo en PROESAD	Los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia	Cuestionario
Cohesión de grupo en la productividad	El trabajo en PROESAD es productivo El trabajo nos hace sentir útiles y productivos Nos sentimos comprometidos en lograr los objetivos laborales	Los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia	Cuestionario
Calidad de vida laboral en el bienestar y la salud física	Con frecuencia no me siento estresado(a) por las actividades que realizo Las actividades que desempeño no afectan la actividad con mi familia Realizo actividad física fuera de mi horario laboral La ventilación de mi espacio es adecuada El mobiliario de trabajo es cómodo Las aulas están equipadas con lo necesario para el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje	Los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia	Cuestionario

Motivación en sentido de pertenencia	<p>Me siento orgulloso(a) de pertenecer a PROESAD</p> <hr/> <p>Considero que mis colegas tienen identidad universitaria</p> <hr/> <p>Me siento partícipe de los éxitos de PROESAD</p> <hr/> <p>Me preocupa el prestigio de PROESAD</p> <hr/> <p>Estoy de acuerdo con los valores y la filosofía en general que promueve PROESAD</p> <hr/> <p>Con frecuencia dedico horas extras de trabajo a las actividades que lo requieren</p>	Los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia	Cuestionario
Motivación en la satisfacción laboral	<p>En PROESAD me siento realizado profesionalmente</p> <hr/> <p>Si se me presentara la oportunidad de cambiar de plantel para desarrollar las mismas actividades que realizo actualmente, no lo aceptaría de inmediato</p> <hr/> <p>El salario que percibo es adecuado en función de mis responsabilidades</p> <hr/> <p>Estoy satisfecho(a) con la estabilidad laboral que me proporciona este trabajo</p>	Los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia	Cuestionario
Políticas y reglamentos	<p>Conozco las actividades determinadas por el Manual de Puestos y Funciones respecto a mi tipo de contratación</p> <hr/> <p>Conozco el procedimiento para evaluar el desempeño de las funciones que debo asumir como docente</p>	Los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia	Cuestionario

La administración de PROESAD atiende con rapidez las solicitudes y/o tramites que realizo

Conozco las prestaciones (becas, capacitación, solicitud de días para tratar asuntos diversos, entre otros) a las que tengo derecho como docente de PROESAD

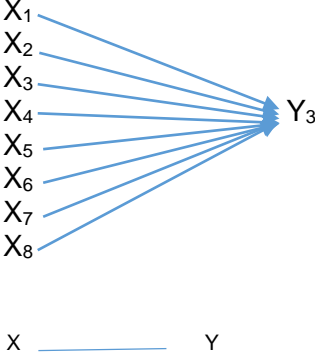
Título	Variables	Dimensiones	Indicadores	Fuente de información	Instrumento
CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL: UN ESTUDIO CORRELACIONAL, EN LOS DOCENTES DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR A DISTANCIA (PROESAD) DE LA FACULTAD DE CIENCIAS	Variable criterio: Satisfacción laboral	Satisfacción con las condiciones de trabajo	Estoy satisfecho con las condiciones físicas del trabajo	Los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia	Cuestionario
			Estoy satisfecho con la libertad para elegir mi propio método de trabajo		
			Estoy satisfecho con la responsabilidad que se me ha asignado		
			Estoy satisfecho con remuneración asignada		
		Estoy satisfecho con el horario de trabajo			
Satisfacción con la gestión	Estoy satisfecho con el modo como el PROESAD está gestionando	Los docentes del Programa de	Cuestionario		
Estoy satisfecho con la atención brindada mi sugerencias					
Estoy satisfecho con la posibilidad de utilizar mis capacidades					
Estoy satisfecho con el reconocimiento a mi trabajo bien hecho					

	Estoy satisfecho con las posibilidades de promoción	Educación Superior a Distancia
	Estoy satisfecho con la variedad de tareas que realizo	
	Estoy satisfecho con la estabilidad de trabajo	
Satisfacción con las interrelaciones	Estoy satisfecho con la relación entre dirección y los docentes	Cuestionario
	Estoy satisfecho con mi superior inmediato	Los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia
	Estoy satisfecho con mis colegas de trabajo	

Anexo II MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Tipo y diseño	Conceptos centrales
Clima organizacional y satisfacción laboral: un estudio correlacional, en los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Facultad de Ciencias	General ¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral , en los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Facultad de	General Determinar en qué medida el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral , en los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Facultad de Ciencias	General El clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral , en los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, 2016..	Tipos Descriptivo, correlacional, transeccional o transversal Diseño	Clima organizacional Relaciones interpersonales en el compañerismo y la colaboración Relaciones interpersonales en la comunicación Cohesión de grupo en el trabajo en equipo

Título	Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Tipo y diseño	Conceptos centrales
Empresariales de la Universidad Peruana Unión, 2016	Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, 2016 ?	Universidad Peruana Unión, 2016.		<p>The diagram illustrates a conceptual model with two dependent variables, Y₁ and Y₂. Each dependent variable is influenced by eight independent variables, labeled X₁ through X₈. Arrows point from each X variable to its respective Y variable.</p>	<p>Cohesión de grupo en la productividad Calidad de vida laboral en el bienestar y la salud física Motivación en sentido de pertenencia Motivación en la satisfacción laboral Políticas y reglamentos</p> <p>Satisfacción laboral</p> <p>Satisfacción laboral con las condiciones de trabajo Satisfacción laboral con la gestión Satisfacción laboral con las interrelaciones</p>
	<p>Específicos</p> <p>1. ¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con la satisfacción con las condiciones de trabajo, en los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, 2016?</p>	<p>Específicos</p> <p>1. Determinar en qué medida el clima organizacional se relaciona con la satisfacción con las condiciones de trabajo, en los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad</p>	<p>Específicas</p> <p>1. El clima organizacional se relaciona con la satisfacción con las condiciones de trabajo, en los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, 2016.</p> <p>2. El clima organizacional se relaciona con la satisfacción con la gestión, en los</p>		

Título	Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Tipo y diseño	Conceptos centrales
	<p>2. ¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con la satisfacción con la gestión, en los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, 2016?</p> <p>3. ¿En qué medida el clima organizacional</p>	<p>Peruana Unión, 2016.</p> <p>2. ¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con la satisfacción con la gestión, en los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, 2016?</p> <p>3. ¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con la satisfacción con las</p>	<p>docentes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, 2016.</p> <p>3. El clima organizacional se relaciona con la satisfacción con las interrelaciones, en los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, 2016</p>		

Título	Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Tipo y diseño	Conceptos centrales
	se relaciona con la satisfacción con las interrelaciones , en los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, 2016?	interrelaciones , en los docentes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, 2016?			

Anexo III VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO 1



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN
DE CIENCIAS EMPRESARIALES

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Título del instrumento: Satisfacción Laboral

Instrucciones: Sirvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítemes que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

5. ¿Estima Ud. que los ítemes propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

8. Recomendaciones

Fecha: 4/8/17

Validado por:

Dr. D. James Z.

¡Gracias!

Anexo IV VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO 2



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN
DE CIENCIAS EMPRESARIALES

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Título del instrumento: Clima organizacional

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

5. ¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100


6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

8. Recomendaciones

Fecha: 4/8/17

Validado por:


Dr. D. James Z.

¡Gracias!

Anexo V VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO 3



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN
DE CIENCIAS EMPRESARIALES

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Título del instrumento: Satisfacción Laboral

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ **90** ___ 100
2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ **90** ___ 100
3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ **90** ___ 100
4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ **90** ___ 100
5. ¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ **90** ___ 100

6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

8. Recomendaciones

Fecha: 04/09/2017

Validado por:

Dr. Salomón Vargas

¡Gracias!

Anexo VI VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO 4



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE CIENCIAS EMPRESARIALES

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Título del instrumento: Clima Organizacional

Instrucciones: Sirvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100
2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100
3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítemes que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100
4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100
5. ¿Estima Ud. que los ítemes propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

8. Recomendaciones

Fecha: 04/04/2017

Validado por:
Dr. Salomón Vargas

¡Gracias!

Anexo VII VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO 5



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN
DE CIENCIAS EMPRESARIALES

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Título del instrumento: Satisfacción Laboral

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítemes que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

5. ¿Estima Ud. que los ítemes propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

8. Recomendaciones

Fecha: 04/08/2017

Validado por: M^g. Chelita Santillán Mejía

¡Gracias!

Anexo VIII VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO 6



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE CIENCIAS EMPRESARIALES

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Título del instrumento: clima organizacional

Instrucciones: Sirvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítemes que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

5. ¿Estima Ud. que los ítemes propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

8. Recomendaciones

Fecha: 9/08/2017

Validado por: Mg. Chelita Santillán Mejía

¡Gracias!

Anexo IX CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

INTRODUCCIÓN. Hola, nuestros nombres son, Jocabed Sandoval y Wendy Cisneros, estudiantes de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Peruana Unión. Este cuestionario tiene el propósito de recabar información sobre el clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes de PROESAD. Dicha información es de mucha importancia para determinar el nivel de relación entre las variables previamente mencionadas.

Su participación es totalmente voluntaria y no es obligatoria para llenar dicha encuesta si no lo desea. Si decide participar en este estudio, por favor responda el cuestionario, así mismo puede dejar de llenar el cuestionario en cualquier momento, si así lo decide. Cualquier duda o consulta que usted tenga posteriormente puede escribirnos a los siguientes correos: joky@upeu.edu.pe o wendycisneros@upeu.edu.pe

He leído los párrafos anteriores y reconozco que al llenar y entregar este cuestionario estoy dando mi consentimiento para participar en este estudio.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente y con atención los ítems que a continuación se le presentan, tómese el tiempo que considere necesario y marque con una X solamente un número de la columna correspondiente a su respuesta.

I. INFORMACIÓN GENERAL

Marque con una **X** el número que corresponda a su respuesta

- | | |
|---|---|
| 1. Sexo del encuestado | 2. Años de experiencia profesional |
| Masculino (1) Femenino (2) | De 0 a 5 años (1) |
|) | De 6 a 10 años (2) |
| | De 11 a más (3) |
| |) |
| 3. Edad de los docentes | |
| De 30 a 35 años (1) | |
| De 36 a 40 años (2) | |
| De 41 a 45 años (3) | |
| Más de 46 (4) | |
| 4. Lugar o región de procedencia | 5. Nivel máximo de estudios |
| Costa (1) | Bachiller (1) |
| Sierra (2) | Titulado (2) |
| Selva (3) | Magister (3) |
| | Doctor (3) |

6. Religión del encuestado

Adventista (1)

Católico (2)

Evangélico (3)

CLIMA ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información para el desarrollo de una tesis, cuya temática está relacionada con el clima organizacional del docente en PROESAD. Para cuyo efecto, le agradecemos de antemano la veracidad de sus respuestas, pues así lo exigen la seriedad y la rigurosidad de la investigación.

Cada ítem tiene cinco posibilidades de respuesta. Marque con una X solamente un número de la columna correspondiente a su respuesta.

Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Ítems						
Clima organizacional						
Relaciones interpersonales en el compañerismo y la colaboración		1	2	3	4	5
1	Recibo el apoyo necesario de mi director cuando lo requiero					
2	En el PROESAD, las relaciones entre los compañeros (as) se dan de manera cordial y respetuosa.					
3	Tengo excelentes relaciones con los compañeros (as) de mi unidad académica					
4	Considero que tengo buena relación de trabajo con mi director					
Relaciones interpersonales en la comunicación		1	2	3	4	5
5	Tengo buenas relaciones interpersonales en la comunicación con mi director					
6	Tengo buenas relaciones interpersonales en la comunicación con mis colegas					
7	Tengo buenas relaciones interpersonales durante la recepción de la información (impresa y/o electrónica) que me permite conocer los acontecimientos relevantes de PROESAD					
8	Tengo buenas relaciones interpersonales durante la comunicación de lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con el resto de la organización					

9	Durante mis relaciones interpersonales dejo que la información relevante de PROESAD fluya					
10	Durante mis relaciones interpersonales percibo que la información no se concentra solamente en algunos(as) integrantes de mi plantel.					
Cohesión de grupo en el trabajo en equipo		1	2	3	4	5
11	En PROESAD, los resultados son el fruto de la cohesión del trabajo en equipo					
12	Me siento cohesionado al grupo durante el trabajo en equipo en PROESAD					

Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Cohesión de grupo en la productividad		1	2	3	4	5
13	El trabajo en PROESAD es productivo					
14	El trabajo nos hace sentir útiles y productivos					
15	Nos sentimos comprometidos en lograr los objetivos laborales					
Calidad de vida laboral en el bienestar y la salud física		1	2	3	4	5
16	Con frecuencia no me siento estresado(a) por las actividades que realizo					
17	Las actividades que desempeño no afectan la actividad con mi familia					
18	Realizo actividad física fuera de mi horario laboral					
19	La ventilación de mi espacio es adecuada					
20	El mobiliario de trabajo es cómodo					
21	Las aulas están equipadas con lo necesario para el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje					
Motivación en sentido de pertenencia		1	2	3	4	5
22	Me siento orgulloso(a) de pertenecer a PROESAD					
23	Considero que mis colegas tienen identidad universitaria					
24	Me siento partícipe de los éxitos de PROESAD					
25	Me preocupa el prestigio de PROESAD					
26	Estoy de acuerdo con los valores y la filosofía en general que promueve PROESAD					
27	Con frecuencia dedico horas extras de trabajo a las actividades que lo requieren					
Motivación en la satisfacción laboral		1	2	3	4	5
28	En PROESAD me siento realizado profesionalmente					
29	Si se me presentara la oportunidad de cambiar de plantel para desarrollar las mismas actividades que realizo actualmente, no lo aceptaría de inmediato					

30	El salario que percibo es adecuado en función de mis responsabilidades					
31	Estoy satisfecho(a) con la estabilidad laboral que me proporcional este trabajo					
Políticas y reglamentos		1	2	3	4	5
32	Conozco las actividades determinadas por el Manual de Puestos y Funciones respecto a mi tipo de contratación					
33	Conozco el procedimiento para evaluar el desempeño de las funciones que debo asumir como docente					
34	La administración de PROESAD atiende con rapidez las solicitudes y/o tramites que realizo					
35	Conozco las prestaciones (becas, capacitación, solicitud de días para tratar asuntos diversos, entre otros) a las que tengo derecho como docente de PROESAD					

Anexo X CUESTIONARIO: SATISFACCION LABORAL

El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información para el desarrollo de una tesis, cuya temática está relacionada con la satisfacción laboral del docente en PROESAD. Para cuyo efecto, le agradecemos de antemano la veracidad de sus respuestas, pues así lo exigen la seriedad y la rigurosidad de la investigación.

Cada ítem tiene cinco posibilidades de respuesta. Marque con una X solamente un número de la columna correspondiente a su respuesta.

Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Satisfacción laboral						
Satisfacción con las condiciones de trabajo						
		1	2	3	4	5
1	Estoy satisfecho con las condiciones físicas del trabajo					
2	Estoy satisfecho con la libertad para elegir mi propio método de trabajo					
3	Estoy satisfecho con la responsabilidad que se me ha asignado					
4	Estoy satisfecho con remuneración asignada					
5	Estoy satisfecho con el horario de trabajo					
Satisfacción con la gestión						
		1	2	3	4	5
6	Estoy satisfecho con el modo como el PROESAD está gestionando					
7	Estoy satisfecho con la atención brindada mi sugerencias					
8	Estoy satisfecho con la posibilidad de utilizar mis capacidades					
9	Estoy satisfecho con el reconocimiento a mi trabajo bien hecho					
10	Estoy satisfecho con las posibilidades de promoción					
11	Estoy satisfecho con la variedad de tareas que realizo					
12	Estoy satisfecho con la estabilidad de trabajo					
Satisfacción con las interrelaciones						
		1	2	3	4	5
13	Estoy satisfecho con la relación entre dirección y los docentes					
14	Estoy satisfecho con mi superior inmediato					
15	Estoy satisfecho con mis colegas de trabajo					

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo XI AUTORIZACIÓN DE COMITÉ DE ÉTICA



Una Institución Adventista

Ñaña, Lima, 18 de septiembre de 2017

Mg.
David Elías Palacios Pinedo
Director
PROESAD

Asunto: Autorización del Comité de Ética para el desarrollo de la investigación.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo y desear muchas bendiciones en la labor que desempeña.

Mediante este documento tenemos a bien presentar a las investigadoras **Jocabel Sandoval Castro**, con DNI N° 41024679, **Wendy Elizabeth Cisneros Sandoval** con DNI N° 76790567 y a su asesora la **Mg. Marisol Huamán Espejo**, identificada con DNI N° 26722057, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, Universidad Peruana Unión.

El Comité de Ética de Investigación de la Universidad Peruana Unión ha revisado el protocolo de investigación titulado: "**Clima organizacional y satisfacción laboral: Un estudio correlacional, en docentes del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017**" presentado por los investigadores antes mencionados y se resuelve **autorizar** el desarrollo de la investigación de acuerdo a los procedimientos mencionados (adjunto el perfil del proyecto) que será aplicado a los docentes y personal administrativo del área que Usted dignamente dirige.

Agradecemos anticipadamente el apoyo que pueda brindar a los investigadores, a fin de concluir satisfactoriamente este proceso, los resultados obtenidos serán difundidos por los canales correspondientes.



Atentamente,


Dr. Rodrigo Alfredo Matos Chorro
Presidente
Comité de Ética de Investigación

cc:
Investigador

