

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE
CHICLAYO 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA:

PAOLA ELIZABETH COLLANTES VILLARREAL

ASESOR:

JORGE AUGUSTO MUNDACA GUERRA

<https://orcid.org/0000-0002-6793-3257>

Chiclayo, 2021

**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA PRIVADA DE CHICLAYO 2020**

PRESENTADO POR:

PAOLA ELIZABETH COLLANTES VILLARREAL

A la Facultad de Ciencias empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADO POR:

Jessica Karin Solano Cavero

PRESIDENTE

Luis Augusto Angulo Bustios

SECRETARIO

Jorge Augusto Mundaca Guerra

VOCAL

Dedicatoria

A Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida. A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional. A mis dos ángeles, al hombre que me dio la vida y al hombre que me vio crecer, a pesar de haberlos perdido físicamente están siempre cuidándome y guiándome desde el cielo. A mi tía a quien quiero como a una madre, por compartir momentos significativos conmigo. A mis hermanas y a mi sobrina que las amo infinitamente.

Agradecimiento

Mi gratitud primero a Dios. Al director del colegio y a todo el personal docente y administrativo por su participación en el proceso del trabajo de investigación. A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo y sus profesionales competentes, como mi profesora Jessica Solano Cavero, a mi asesor Jorge Augusto Mundaca Guerra, que colaboraron con su valioso asesoramiento para mi formación personal y profesional

Índice

Resumen	9
Abstract	10
I. Introducción	11
II. Marco teórico	13
2.1. Antecedentes del problema	13
2.2. Bases teórico científicas	16
III. Metodología	26
3.1. Tipo y nivel de investigación	26
3.2. Diseño de investigación	26
3.3. Población, muestra y muestreo.....	27
3.4. Criterios de selección	28
3.5. Operacionalización de variables.....	28
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33
3.7. Procedimientos	35
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	35
3.9. Matriz de consistencia.....	35
3.10. Consideraciones éticas	40
IV. Resultados y discusión	41
V. Conclusiones	52
VI. Recomendaciones	53
VII. Lista de referencias	55
VIII. Lista de Anexos	57

Lista de tablas

Tabla 1 Trabajadores de la institución educativa privada de Chiclayo	27
Tabla 2 Operacionalización de variables.....	29
Tabla 3 Confiabilidad de clima laboral	34
Tabla 4 Confiabilidad de satisfacción laboral	34
Tabla 5 Matriz de consistencia.....	36
Tabla 6 Distribución según generó.....	41
Tabla 7 Distribución según edad	41
Tabla 8 Distribución según estado civil	42
Tabla 9 Distribución según cargo de trabajo.....	42
Tabla 10 Distribución según tiempo de trabajo.....	42
Tabla 11 Baremación por percentiles (clima laboral)	43
Tabla 12 Prueba de normalidad.....	46
Tabla 13 Relación entre dimensiones de clima laboral y la variable satisfacción laboral	46
Tabla 14 Correlación de variables.....	48
Tabla 15 Tabla cruzada de puesto con comunicación interna.....	80
Tabla 16 Tabla cruzada de tiempo de servicio con comunicación interna.....	80
Tabla 17 Tabla cruzada de edad con comunicación interna.....	81
Tabla 18 Tabla cruzada de puesto con reconocimiento	81
Tabla 19 Tabla cruzada de tiempo de servicio con reconocimiento	82
Tabla 20 Tabla cruzada de edad con reconocimiento	82
Tabla 21 Tabla cruzada de puesto con relaciones interpersonales en el trabajo	83
Tabla 22 Tabla cruzada de tiempo de servicio con relaciones interpersonales en el trabajo	83
Tabla 23 Tabla cruzada de edad con relaciones interpersonales en el trabajo	84
Tabla 24 Tabla cruzada de puesto con toma de decisiones	85
Tabla 25 Tabla cruzada de tiempo de servicio con toma de decisiones.....	85
Tabla 26 Tabla cruzada de edad con toma de decisiones.....	86
Tabla 27 Tabla cruzada de puesto con entorno físico	86
Tabla 28 Tabla cruzada de tiempo con entorno físico.....	87
Tabla 29 Tabla cruzada de edad con entorno físico	87
Tabla 30 Tabla cruzada de puesto con compromiso	88

Tabla 31 Tabla cruzada de tiempo de servicio con compromiso	89
Tabla 32 Tabla cruzada de edad con compromiso	89
Tabla 33 Tabla cruzada de puesto con adaptación al cambio	90
Tabla 34 Tabla cruzada de tiempo de servicio con adaptación al cambio	91
Tabla 35 Tabla cruzada de tiempo de servicio con adaptación al cambio	91
Tabla 36 Tabla cruzada de puesto con la relación con sus superiores	92
Tabla 37 Tabla cruzada de tiempo de servicio con la relación con sus superiores	93
Tabla 38 Tabla cruzada de edad con la relación con sus superiores	94
Tabla 39 Tabla cruzada de puesto con las condiciones físicas en el trabajo	95
Tabla 40 Tabla cruzada de puesto con las condiciones físicas en el trabajo	95
Tabla 41 Tabla cruzada de edad con las condiciones físicas en el trabajo	96
Tabla 42 Tabla cruzada de puesto con la participación en las decisiones	97
Tabla 43 Tabla cruzada de tiempo de servicio con la participación en las decisiones	98
Tabla 44 Tabla cruzada de edad con la participación en las decisiones	99
Tabla 45 Tabla cruzada de puesto con la satisfacción con su trabajo	100
Tabla 46 Tabla cruzada de tiempo de servicio con la satisfacción con su trabajo	100
Tabla 47 Tabla cruzada de edad con la satisfacción con su trabajo	101
Tabla 48 Tabla cruzada de puesto con la satisfacción de reconocimiento	102
Tabla 49 Tabla cruzada de tiempo de servicio con la satisfacción de reconocimiento	102
Tabla 50 Tabla cruzada de edad con la satisfacción de reconocimiento	103
Tabla 51 Interpretación del Coeficiente de Correlación	104

Lista de figuras

Figura N° 1. Modelo de Chiang	18
Figura N° 2. Modelo de Chiang	23
Figura N° 3. Relación de variables	25
Figura N° 4. Nivel de clima laboral.....	44
Figura N° 5. Nivel de satisfacción laboral	45
Figura N° 6. Media y brecha de la dimensión comunicación interna	68
Figura N° 7. Media y brecha de la dimensión reconocimiento	69
Figura N° 8. Media y brecha de la dimensión relaciones interpersonales en el trabajo	70
Figura N° 9. Media y brecha de la dimensión toma de decisiones	71
Figura N° 10. Media y brecha de la dimensión entorno físico	72
Figura N° 11. Media y brecha de la dimensión compromiso	73
Figura N° 12. Media y brecha de la dimensión adaptación al cambio	74
Figura N° 13. Media y brecha de satisfacción con la relación con sus superiores	75
Figura N° 14. Media y brecha de satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo.....	76
Figura N° 15. Media y brecha de satisfacción con la participación en las decisiones	77
Figura N° 16. Media y brecha de la dimensión satisfacción con su trabajo	78
Figura N° 17. Media y brecha de la dimensión satisfacción con el reconocimiento	79

Resumen

El propósito de la investigación fue determinar el nivel de clima laboral y la satisfacción laboral, con el fin de conocer la realidad existente que viven los docentes en la institución en estudio. Por tanto, el objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en una institución educativa privada de Chiclayo. Además, metodológicamente se basó en un enfoque cuantitativo de tipo aplicado, nivel correlacional y diseño no experimental, la población de estudio estuvo conformada por 54 colaboradores, siendo 44 docentes y 10 administrativos; además, para la recolección de datos se consideró la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Los resultados muestran que el clima laboral y la satisfacción laboral alcanzaron un nivel medio, así mismo, las dimensiones del clima laboral se relacionan significativamente con la variable satisfacción laboral y finalmente se determinó que entre las variables (clima laboral y satisfacción laboral) existe una relación positiva alta y muy significativa con 0,000, siendo menor a 0.05, lo que indica que a mayor clima laboral mayor es la satisfacción de los colaboradores. Se infiere también la necesidad que la empresa desarrolle su compromiso para mejorar el clima laboral

Palabras clave: Clima laboral, remuneración, satisfacción laboral.

Clasificaciones JEL: J81, M52, J24.

Abstract

The purpose of the research was to determine the level of work environment and job satisfaction, in order to know the existing reality that teachers live in the institution under study. Therefore, the objective of the research was to determine the relationship between work climate and work satisfaction in a private educational institution in Chiclayo. In addition, methodologically it was based on a quantitative approach of applied type, correlational level and non-experimental design, the study population consisted of 54 collaborators, being 44 teachers and 10 administrative staff; in addition, for data collection, the survey was considered as a technique and the questionnaire as an instrument. The results show that the work climate and work satisfaction reached a medium level, likewise, the dimensions of the work climate are significantly related to the work satisfaction variable and finally it was determined that among the variables (work climate and work satisfaction) there is a high and very significant positive relationship with 0,000, being less than 0.05, which indicates that the greater the work climate the greater the satisfaction of the collaborators.

Keywords: Work climate, remuneration, job satisfaction.

Classifications JEL: J81, M52, J24.

I. Introducción

Hoy en día, el clima laboral es fundamental en el campo empresarial, pero muchas empresas creen que esto no tiene ningún impacto en el desarrollo de sus actividades, por lo que no le prestan mucha atención. Así mismo, en cualquier empresa, el recurso humano desempeña tareas significativas para lograr los propósitos y misión de la organización, pero para esto, depende no solo de los colaboradores, sino también interviene la forma de percibir su ambiente de trabajo y los mecanismos que la organización le proporciona para su mejor rendimiento.

Barzola, Barzola y Flores (2017) manifestaron que en Ecuador una de las instituciones educativas no fue la excepción del deficiente clima laboral, puesto que los conflictos entre compañeros de trabajo y la falta de involucramiento en sus actividades habituales conllevaron a desarrollar un clima inadecuado en la institución. Según los resultados del estudio, el deficiente clima laboral no solamente afecta a los colaboradores, sino que también la institución se ve afectada, ya que el personal no se siente contento en su área de trabajo, los resultados no son los esperados y el rendimiento laboral cada día va bajando de nivel, situación que también afecta al crecimiento organizacional.

Por otro lado, Huaita y Luza (2018) en Lima realizaron un estudio en una institución educativa de nivel secundaria de Barrios Altos, donde diagnosticaron que dicha institución estaba atravesando deficiencias con la satisfacción de su personal de trabajo ya que los objetivos institucionales no se venían cumpliendo correctamente. Frente a dicha situación realizaron un estudio donde evidenciaron que los principales factores que afectan directamente a la satisfacción del trabajador son: reconocimiento, remuneración y comunicación; lo que conlleva a tener un efecto negativo en el rendimiento laboral y los principales perjudicados son los alumnos de dicha institución.

Así mismo, una de las instituciones educativas de Chiclayo no se encontró ajena a esta realidad problemática, puesto que al momento de realizarse una breve entrevista con algunos colaboradores se logró concluir que una gran cantidad del personal docente como administrativo no se encuentran satisfechos con el clima que viven dentro de la institución. Esto principalmente se debe a la falta de comunicación y coordinación entre jefes y colaboradores de trabajo y por ende a base de ello también se generan los conflictos laborales, ya que muchos colaboradores no tienen

el apoyo suficiente para dar solución a los diversos problemas que se presentan en el desarrollo de sus diversas actividades, así mismo, algunos colaboradores manifestaron que no les otorgan la autoridad necesaria para la toma de decisiones dentro de las labores que realizan, lo que conduce a la desmotivación del colaborador y por ende a reducir su rendimiento laboral. Por lo tanto, todas estas deficiencias tienen un efecto negativo en la satisfacción del colaborador que incluso conllevan a la rotación de personal.

Es por ello que después de haber precisado la realidad problemática es importante analizar la relación que existe entre clima laboral y satisfacción laboral en una institución educativa privada de Chiclayo. En tal sentido surge la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción laboral en una institución educativa privada de Chiclayo? Así mismo, la hipótesis general fue la siguiente: H1: existe relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en una institución educativa privada de Chiclayo y H0: no existe relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en una institución educativa privada de Chiclayo y como hipótesis específica se consideró la siguiente: H1: existe relación entre las dimensiones del clima laboral y la satisfacción laboral en una institución educativa privada de Chiclayo y H0: no existe relación entre las dimensiones del clima laboral y la satisfacción laboral en una institución educativa privada de Chiclayo.

Como objetivo general se estableció: Determinar la existencia de la relación entre clima laboral y la satisfacción laboral en una institución educativa privada de Chiclayo. Por otro lado, se planteó tres objetivos específicos: Determinar el nivel del clima laboral en una institución educativa privada de Chiclayo, determinar el nivel de la satisfacción laboral en una institución educativa privada de Chiclayo y determinar la relación entre las dimensiones del clima laboral y la satisfacción laboral en una institución educativa privada de Chiclayo..

En tal sentido, la importancia del estudio radica en los hallazgos encontrados acerca de la situación del clima laboral y la satisfacción laboral, así mismo, conocer los indicadores más débiles que afectan a cada variable y sobre todo tener en conocimiento que el clima dentro de una institución es fundamental y que esto se ve reflejado en los comportamientos y satisfacción del personal docente y administrativo. Además, la investigación permitió delimitar si el clima laboral se relaciona o no con la satisfacción laboral, así mismo, los resultados fueron proporcionados a la

institución para que conozca cual es la situación actual que vive el personal docente y administrativo y en base a ello se desarrollen acciones de mejora para hacer frente a la realidad que vive cada colaborador en su área de trabajo y sobre todo despertar el interés para fomentar un adecuado entorno laboral. Por otro lado, se consideró autores reconocidos para la definición de cada una de las variables de estudio y su propio cuestionario para su medición.

El trabajo de investigación está distribuido en ocho capítulos: Como capítulo I, tenemos la introducción, el capítulo II da a conocer los antecedentes y bases teórico científicas, en el capítulo III encontramos la metodología, capítulo IV se evidencia los resultados y discusión, capítulo V conclusiones, capítulo VI recomendaciones, capítulo VII lista de referencias y anexos capítulo VIII.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes del problema

Guevara (2018) en su estudio tuvo como principal objetivo determinar el nivel de clima laboral la unidad educativa particular La Dolorosa. Según los resultados evidenciados por el autor, el clima laboral alcanzó un nivel aceptable valorado estadísticamente con el 75%, sin embargo, algunos colaboradores indicaron que no existe apoyo entre compañeros y jefes de trabajo al momento de desarrollar actividades en equipo y que los conflictos no son tomados en cuenta en el momento oportuno, finalmente el autor señala que se deben desarrollar acciones direccionadas a mejorar las relaciones entre la institución y el recurso humano, con la finalidad de que el colaborador se sienta más involucrado con sus actividades y también con la organización.

García (2017) desarrolló su investigación científica con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción laboral en colaboradores de una institución educativa de Ecuador. Según los resultados contrastados por el autor, se evidenció que la satisfacción laboral logró evidenciar un porcentaje del 78% situado en un nivel medio, así mismo, también demostró que algunos colaboradores mantienen un nivel bajo de satisfacción, y para ello añadió teóricamente reorganizar el entorno físico para que el colaborador tenga la mayor comodidad posible al momento de desarrollar sus tareas asignadas, brindar la oportunidad de tomar decisiones y fomentar la comunicación dentro de

la institución, siendo estos los principales factores a considerar para la mejora de las deficiencias que generan una baja satisfacción.

Gonzales y Figueroa (2017) desarrollaron su estudio con el objetivo de conocer si el clima laboral está relacionado con la satisfacción de los colaboradores de una institución educativa en Colombia. De acuerdo con los resultados encontrados por los autores, se evidenció que las variables alcanzaron una relación positiva moderada con un coeficiente de 0.474, lo que significa que ambos fenómenos tienen una interrelación entre sí. Por otro lado, señalaron que las instituciones deben tener suficiente interés en mantener un clima laboral agradable, ya que esto permitirá que los colaboradores tengan una mayor satisfacción en el desarrollo de sus funciones, además, un buen clima laboral permite compartir las mejores estrategias que deben utilizarse en la enseñanza.

Huaita y Luza (2018) en su estudio tuvieron como objetivo determinar si el clima laboral es una variable que se relaciona con la satisfacción laboral de los docentes de las instituciones educativas públicas de Barrios Altos. Los autores demostraron los principales resultados, donde señalaron que las variables tienen una relación positiva, ya que el clima laboral explica en 54.2% a la satisfacción laboral, así mismo, el ANOVA de la regresión fue significativo con 0.000, finalmente precisaron que en las instituciones existe un ambiente laboral estable, sin embargo, los trabajadores no siempre sienten un grado aceptable de satisfacción con su trabajo.

Gonzales (2019) en su estudio tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre clima laboral y satisfacción laboral de docentes en instituciones de Chimbote. Los resultados del autor mostraron que la relación entre variables es considerable con un coeficiente de 0,508, es decir, a mayor clima laboral mejor son los niveles de satisfacción. Asimismo, detalló que el clima laboral alcanzó un nivel alto y la satisfacción de los colaboradores logró situarse en un nivel medio con un valor estadístico del 60%, finalmente, señaló que para mantener un buen ambiente laboral las instituciones deben establecer talleres de habilidades blandas, liderazgo y comunicación efectiva, además, siempre debe estar establecido una política de reconocimientos para fortalecer su nivel de satisfacción.

Macedo (2017) en el desarrollo de su estudio se planteó como principal objetivo determinar la relación entre clima y satisfacción laboral en docentes de institución educativa del distrito de Lince. El autor concluyó que el coeficiente de relación entre variables es de 76%, siendo un

resultado alto, además, el nivel de clima laboral presento un resultado del 40.7% considerándose como negativo, dado que el personal no goza de un ambiente agradable, por otro lado, la satisfacción de los evaluados demostró un nivel medio con el 45.4%. En función a la relación entre clima laboral y las dimensiones de satisfacción los resultados fueron los siguientes: clima y beneficios laborales presentó correlación débil con el 32.3%, relaciones sociales evidenció una relación alta de 72.6% y condiciones físicas 57.1%, finalmente se diagnosticó que la comunicación no es la adecuada y la remuneración que percibe el personal no cubre sus expectativas.

Ñique (2018) desarrolló su estudio con la finalidad de determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción del personal de la institución educativa ADEU Deportivo. Los resultados contratados por el autor evidenciaron que las variables guardan relación positiva alta, sin embargo, el 62% de la población encuestada señaló que el clima de la institución es desfavorable, así mismo, el 68% del personal indicó estar insatisfecho, resultados causantes por la falta de motivación, desarrollo personal y las deficientes relaciones que se desarrollan dentro de la institución, finalmente el autor señaló que la frecuente retroalimentación, capacitaciones y trabajo en equipo pueden ayudar a mejorar el clima laboral y por ende a mejorar los niveles de satisfacción.

Así mismo, Solís (2018) desarrolló su estudio con el propósito de conocer el nivel del clima laboral de una institución educativa particular de la ciudad de Jayanca. El resultado más relevante evidenció que la institución cuenta con un clima laboral regular, es decir, que este se sitúa en un nivel medio con un porcentaje del 61%, así mismo, la comunicación entre compañeros y autoridades es desfavorable según el 50% de la muestra encuestada y el involucramiento laboral es regular, finalmente afirmó que las condiciones laborales influyen de manera positiva en el clima laboral y de manera frecuente la institución debe desarrollar programas de capacitación y charlas motivacionales con el fin de lograr un mejor compromiso en el personal de trabajo.

Ortiz y Vásquez (2018) en su investigación tuvieron como propósito conocer si el clima laboral está relacionado con el síndrome de burnout en docentes de una institución educativa en Chiclayo. De acuerdo con los resultados, los autores concluyeron que las variables están significativamente asociadas, así mismo, evidenciaron que el clima laboral alcanzó un nivel medio con un porcentaje del 43%, finalmente, señalaron que la institución debe establecer talleres

motivacionales, promover la comunicación y intercambiar ideas asertivas para mantener un ambiente laboral adecuado.

2.2. Bases teórico científicas

2.2.1. Clima laboral

Chiang et al., (2007) afirman que el clima laboral se refiere a las peculiaridades del entorno laboral, el cual es percibido por todas las personas que son parte de la organización, además, precisan que es fundamental para adecuar el comportamiento de los empleados a las diversas exigencias de la institución.

Según Robles et al., (como se citó en Manosalvas, Manosalvas y Nieves, 2015) definen el clima laboral como el conjunto de peculiaridades o características únicas que identifican a una organización y, lo más importante, las distinguen de otras organizaciones; así mismo, indican que estas peculiaridades en el tiempo demuestran una relativa permanencia e influyen en el comportamiento de las personas que conforman la organización.

Según Uribe (2015) el clima laboral es el conjunto de características que se percibe de una organización, el cual influye en el comportamiento de los trabajadores. Así mismo, está relacionado con el entorno donde el colaborador desarrolla sus actividades cotidianas, además todas esas características son las que representan a la organización y es fundamental que esto sea desarrollado de forma correcta porque ello se ve reflejado en el desempeño del equipo de trabajo.

Según Litwin y Stringer (1978, citado por Abarca, 2018), manifiesta que es un proceso psicológico que intercede el comportamiento de los trabajadores y las características organizacionales.

Chiavenato (2009) precisó que el clima laboral enuncia la relación del medio sobre la estimulación de los trabajadores, es así como se puede deducir que es la condición del ambiente organizacional que experimentan y descubren los segmentos de una colocación y que tienen influencia en su conducta.

Según Rodríguez (2013) el clima organizacional es el ambiente donde un trabajador descarga su labor diariamente, implica también el trato que el jefe tiene con su personal, incluso la relación que tiene la empresa con los proveedores y los clientes.

Modelos del clima organizacional

Según Chiang, Rodrigo y Núñez (2010 citado por Abarca, 2018) presenta algunos modelos más representativos del clima organizacional:

Modelo de eficacia directiva: tiene la intención de explicar en qué consiste la eficacia directiva, expone cuatro variedades que tienen correspondencia con la efectividad directiva, las cuales son, las discrepancias individuales florecientes antes de que se elija al directivo para el puesto, los procedimientos empíricos en la manera de adiestramiento, conocido como training, además los presentaciones de desarrollo y las recompensas que brinda la institución, denominadas como determinantes ambientales.

Modelo de Clima organizacional, sus determinantes y sus repercusiones sobre el desempeño: Según Chiang, Rodrigo y Núñez (2010) aluden que el piloto de Evan se asienta dentro de la teoría usual de sistemas, y consideran a la empresa como un procedimiento abierto, de tal forma, que cuando se origina cualquier reforma en cualquiera de sus partes, se afecta todo el sistema. Es así, como los dominios externos, conocidas también como “inputs” tienen efectos sobre el clima, aunque al mismo tiempo es la consecuencia de procesos internos de la institución.

Factores de la EMCO: según Patlán y Flores (2013 citado por Uribe, 2015) señala que los factores psicosociales en el trabajo son muy difíciles de entender, puesto que representan las diversas percepciones de los colaboradores y comprende diversos aspectos, como es el ambiente, estructura, clima y otros componentes. El autor argumenta que las dimensiones del clima organizacional están integradas por ocho factores que se agrupan en tres niveles como son sistema individual, sistema interpersonal y sistema organizacional

Modelo de clima organizacional como una manifestación objetiva de la estructura organizacional: es un modelo que fue mostrado por Payne y Pugh, que se sitúa dentro de la teoría de sistemas y presenta las primordiales atribuciones sobre el clima, dentro de este modelo se

sustenta que las variables de estructura organizacional determinan el clima, pues se destaca la relación que existe en el clima, el tamaño y la descentralización de la organización.

Escala para medir el clima organizacional: según Chiang et al., (como se citó en Manosalvas, Manosalvas y Nieves, 2015) señalan que esta escala permite medir el clima organizacional a través de siete dimensiones (ver figura 1) con respuestas basadas en escala tipo Likert, siendo Total Desacuerdo (1), Desacuerdo (2), Indiferente (3) De Acuerdo (4) y Muy de Acuerdo (5).

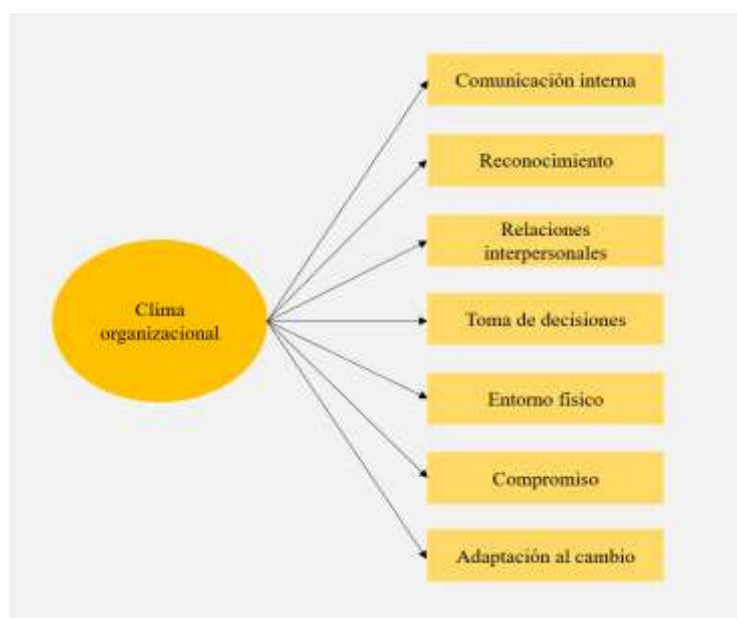


Figura 1: Modelo de Chiang

Fuente: Chiang., et al (como se citó en Manosalvas et al., 2015)

a) Comunicación interna

De acuerdo a Chiang et al., (cómo se citó en Manosalvas et al., 2015) señalan que este factor hace referencia a la comunicación dirigida a los empleados de la organización. Cabe precisar que el correcto desarrollo de este factor ayuda a obtener información relevante para el desarrollo de las actividades y la toma de decisiones, además, permite reducir el índice de errores y ayudar a promover el trabajo en equipo.

b) Reconocimiento

Según Chiang et al., (cómo se citó en Manosalvas et al., 2015) refieren que el reconocimiento es fundamental dentro de una organización, puesto que genera un grado de satisfacción en el trabajador y conlleva a que este demuestre una actitud positiva en el desarrollo de sus actividades y en su vida general, cabe indicar que no necesariamente se refiere a los reconocimientos laborales, sino hacerle sentir al trabajador que es apreciado y valioso para la organización.

c) Relaciones interpersonales

Chiang et al., (cómo se citó en Manosalvas et al., 2015) testifican que las relaciones interpersonales se refieren a la capacidad que tienen las personas para interactuar positivamente con las personas de su entorno, además, señala que si éstas se desarrollan apropiadamente generan un ambiente agradable y conlleva a que las personas mantengan una alta energía en el desarrollo de sus tareas y fomenten el apoyo mutuo entre compañero de trabajo.

d) Toma de decisiones

Según Chiang et al., (cómo se citó en Manosalvas et al., 2015) esta dimensión hace referencia a la capacidad que tiene una persona para poder tomar decisiones y la responsabilidad de aceptar las consecuencias que éstas puedan generar, así mismo, indica que para obtener resultados favorables, es importante contar con la información oportuna y relevante para que las decisiones sean más oportunas.

e) Entorno físico

Según Chiang et al., (cómo se citó en Manosalvas et al., 2015) el entorno físico ayuda a promover las diversas actividades de los trabajadores dentro de la organización. Un adecuado entorno físico permite que el trabajador desarrolle sus tareas con la mayor comodidad posibles, así mismo, este factor influye en el desempeño o rendimiento de los trabajadores; por lo tanto, es fundamental que toda organización cuente con un entorno confortable y sobre todo que los diversos materiales que se les asigna a los empleados estén en perfectas condiciones, ya que de ello también depende su satisfacción y su rendimiento laboral.

f) Compromiso

Según Chiang et al., (cómo se citó en Manosalvas et al., 2015) señalan que el compromiso es la capacidad que tiene un empleado para cumplir con sus actividades asignadas dentro del tiempo establecido. Un empleado comprometido, se caracteriza por brindar aportes valiosos a la organización con el propósito de ayudar a cumplir los objetivos establecidos, además, se siente satisfecho y orgullo de permanecer a la organización y siempre está dispuesto a esforzarse para lograr cualquier objetivo organizacional.

g) Adaptación al cambio

Según Chiang et al., (cómo se citó en Manosalvas et al., 2015) indican que es la capacidad que tiene una persona para asumir los entornos cambiantes sin afectar el cumplimiento de los objetivos organizacionales o el desempeño en el desarrollo de sus actividades habituales.

2.2.2. Satisfacción laboral

Definición de satisfacción laboral

Chiang et al., (2007) manifiestan que la satisfacción laboral es el grado de bienestar que las personas experimentan dentro de su ámbito laboral, así mismo, señalan que esto hacen referencia a las diversas actitudes de un individuo hacia su entorno laboral.

Bravo et al., (cómo se citó en Manosalvas et al., 2015) señalan que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes que una persona desarrolla dentro de su trabajo, así mismo, refieren que estas actitudes pueden ir hacia una faceta particular o hacia el trabajo en general. Por lo tanto, la satisfacción laboral se comprende como las diferentes actitudes que crea cada persona en diversos contextos de su trabajo.

Palma (cómo se citó en Pérez, 2017) define la satisfacción como la predisposición que tiene una persona en su ámbito laboral, basado en las diferentes acciones positivas que han sido creadas en el desarrollo habitual de sus actividades, tomando en cuenta los materiales o las diferentes condiciones físicas dentro del entorno laboral, los beneficios, las relaciones entre compañeros y autoridades y los diferentes lineamientos o políticas de la organización.

Robbins (1998) lo define como la actitud general que tiene el individuo frente a su trabajo, es decir, un empleado satisfecho refleja una actitud positiva en el desarrollo de sus actividades, sin embargo, aquel trabajador insatisfecho siempre tendrá una actitud negativa, lo que afecta directamente al cumplimiento de sus funciones asignadas.

Teorías principales de satisfacción laboral

Teoría bifactorial de Herzberg

Herzberg (como se citó en Jiménez, 2016) señala que esta teoría contiene dos principales factores que permiten determinar la satisfacción y la insatisfacción de un empleado. Estos factores también son considerados como intrínsecos y extrínsecos.

El factor intrínseco hace referencia a todos aquellos elementos que promueven la motivación hacia el desarrollo laboral, como el crecimiento profesional y personal, responsabilidad, independencia laboral, reconocimientos, logros y el trabajo en sí. Estos elementos guardan un vínculo con las necesidades de autorrealización, el desarrollo personal, los sentimientos y las diversas tareas que realiza el empleado involucrando sentimientos a los elementos mencionados. Por otro lado, los factores extrínsecos se refieren a todas las causas de insatisfacción del empleado que se encuentran dentro de su centro laboral, como la seguridad del ambiente de trabajo, el ambiente físico, la supervisión, relaciones con los compañeros de trabajo, políticas y normativas de la organización y los beneficios y sueldo del empleado.

Teoría de la discrepancia

Locke (como se citó en Boada, 2018) considera que la satisfacción laboral es un estado emocional agradable, que conlleva a considerar el trabajo como un medio para realizar o promover el alcance de los diferentes valores laborales. La insatisfacción laboral es un estado emocional desagradable, causado por considerar el trabajo como una frustración u obstaculizar la realización del valor del trabajo. La satisfacción e insatisfacción laboral se deriva de la evaluación de un trabajador al comparar su valor con la perspectiva que proporciona el trabajo. Cada experiencia laboral satisfecha o insatisfecha es el resultado del doble juicio. En otras palabras, la importancia relativa de los valores individuales y el grado de diferencia en el valor – percepción.

Teoría de eventos situacionales

Según Quarstein, McAffe y Glassman (cómo se citó en Boada, 2018) afirman que la teoría explica que la satisfacción laboral es una variable que depende de dos factores, los eventos situacionales y las características situacionales. El primer factor se refiere a los elementos que un individuo o trabajador ha evaluado cuando ya está en el puesto de trabajo, así mismo, estos elementos pueden ocurrir de manera negativa, como la destrucción o el daño de las herramientas de trabajo, mientras que los elementos positivos pueden ser el tiempo libre después de cumplir ciertas actividades. Por otro lado, el segundo factor se refiere a todos los aspectos o indicadores que el trabajador evalúa cuidadosamente antes de aceptar el trabajo. Estos indicadores pueden ser oportunidades de crecimiento, salario, políticas y diversas condiciones de trabajo.

Modelos principales para medir la satisfacción laboral.

Modelo de Job Descriptive Index (JDI): Kendall y Hulin (cómo se citó en Boluarte, 2019) este modelo fue desarrollado por Kendall y Hulin en 1969. Es uno de los modelos más extensos para analizar la satisfacción laboral a nivel internacional y es utilizado especialmente en los Estados Unidos en el campo militar, salud y educación, además de ser considerado un modelo muy amplio con 90 ítems, en Perú aún no se evidencian ninguna adaptación o investigación que haya utilizado para medir la satisfacción en el sector educación. Por otro lado, es importante saber que JDI puede medir la satisfacción de los empleados a través del salario actual, comando y satisfacción, oportunidades de crecimiento, trabajos y tareas, y compañeros de trabajo. La evaluación de estos indicadores es muy importante como predictores de despido o altos índices de rotación personal.

Modelo de Chiang: Chiang et al., (cómo se citó en Manosalvas et al., 2015) este modelo se considera como referencia, ya que es muy utilizado para medir la satisfacción laboral, a través de cinco factores elementales considerados dentro de la variable, la satisfacción con los superiores, la satisfacción con el ambiente físico donde el colaborador tiene toda la comodidad de desarrollar sus actividades, satisfacción con la participación en decisiones, la satisfacción con el trabajo y la satisfacción con el reconocimiento.

Por lo tanto, en la investigación para medir la satisfacción laboral se tomó como referencia el Modelo Chiang.

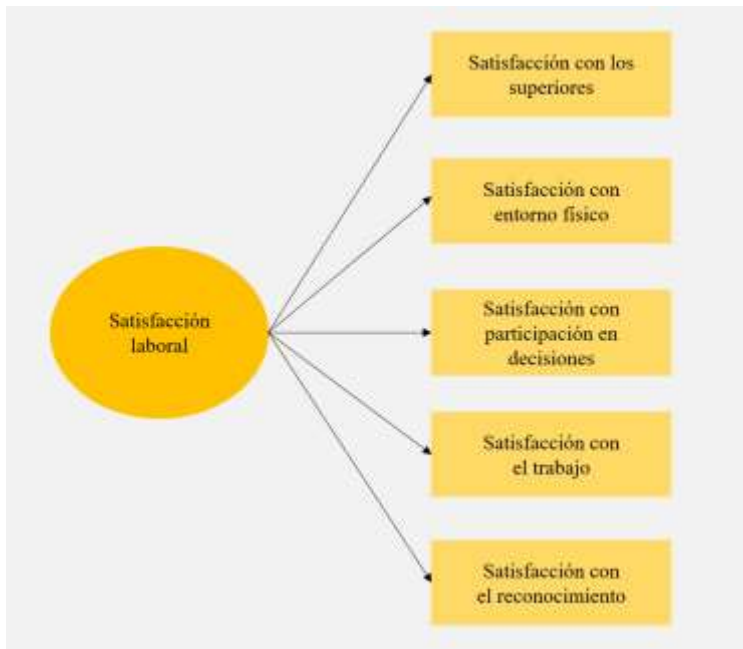


Figura 2: Modelo de Chiang

Fuente: Chiang et al., (como se citó en Manosalvas et al., 2015)

a) Satisfacción con los superiores

Chiang et al., (como se citó en Manosalvas et al., 2015) indica que hace referencia las actitudes y comportamiento generados por las autoridades y todo el recurso humano que componen a la organización. Por lo tanto, es esencial que toda organización vele por mantener excelentes relaciones con su personal de trabajo, puesto que permite tener una mejor comunicación y sobre todo que permite un mejor desarrollo profesional. Si se genera todo lo contrario, existirá conflictos laborales y deficiente trabajo en equipo lo que también dificultaría el alcance de los objetivos empresariales.

b) Satisfacción con el entorno físico

Chiang et al., (como se citó en Manosalvas et al., 2015) hace referencia a los diferentes indicadores que se encuentran dentro del ambiente de trabajo como la ventilación, iluminación, limpieza y las diversas condiciones físicas que tienen relación o influyen en el desarrollo de las diversas actividades por parte de los colaboradores. Por otro lado, se hace mención que el ambiente

físico debe ser gestionado de una forma correcta, ya que no solamente genera satisfacción en el trabajador, sino que también de ello depende el rendimiento laboral y el cumplimiento de objetivos.

c) Satisfacción con participación en decisiones

Chiang et al., (como se citó en Manosalvas et al., 2015) afirma que son las diferentes acciones que la empresa o institución cumple referente a los convenios o leyes laborales, las oportunidades que brinda la empresa al colaborador para tomar decisiones ya sea en forma individual o en grupo e incluso el trato correspondiente que este recibe por parte de la organización.

d) Satisfacción con el trabajo

Chiang et al., (como se citó en Manosalvas et al., 2015) define como a la satisfacción que logra el colaborador al realizar su trabajo, así mismo, también se refiere a las oportunidades que le ofrece la empresa, ya sea crecimiento profesional o cualquier otra oportunidad que permita generar un grado de satisfacción, también intervienen las relaciones entre autoridad y colaboradores que se maneja dentro de la empresa, así como también el apoyo que debe existir ya sea por parte del jefe de trabajo o el apoyo entre los mismos compañeros.

e) Satisfacción con el reconocimiento

Chiang et al., (como se citó en Manosalvas et al., 2015) señala que es el grado de satisfacción que tiene el personal con la remuneración que recibe a cambio del desarrollo de sus actividades dentro de la empresa, es muy importante que el sueldo que percibe este acorde a las actividades que realiza, de lo contrario se verá reflejado en el nivel de motivación y desempeño laboral.

Clima laboral y satisfacción laboral

Estos dos factores o variables son relevantes para el éxito de cualquier organización y son parte del comportamiento de la empresa, ya que el clima laboral y la satisfacción laboral logran fortalecer algunos aspectos como la efectividad, la diferenciación, las innovaciones y la adaptabilidad. Cabe mencionar que estas variables son importantes para el comportamiento de los empleados dentro de la organización, así mismo, si los dos elementos son desarrollados de manera

adecuado, el personal demostrará resultados favorables para la organización (Gutiérrez y Moya, 2018).

Relación entre clima laboral y satisfacción lasboral

Según Manosalvas et al., (2015) refieren que el clima y la satisfacción laboral son dos modelos completamente diferentes, pero relacionados; el modelo de clima laboral hace referencia a características institucionales, mientras que el modelo de satisfacción laboral hace referencia a las distintas percepciones y actitudes que tienen los colaboradores hacia su trabajo. Según los autores, los modelos muestran una relación de 0.586, además, muestra un resultado significativo con 0.001, tal y como se muestra en la siguiente figura.

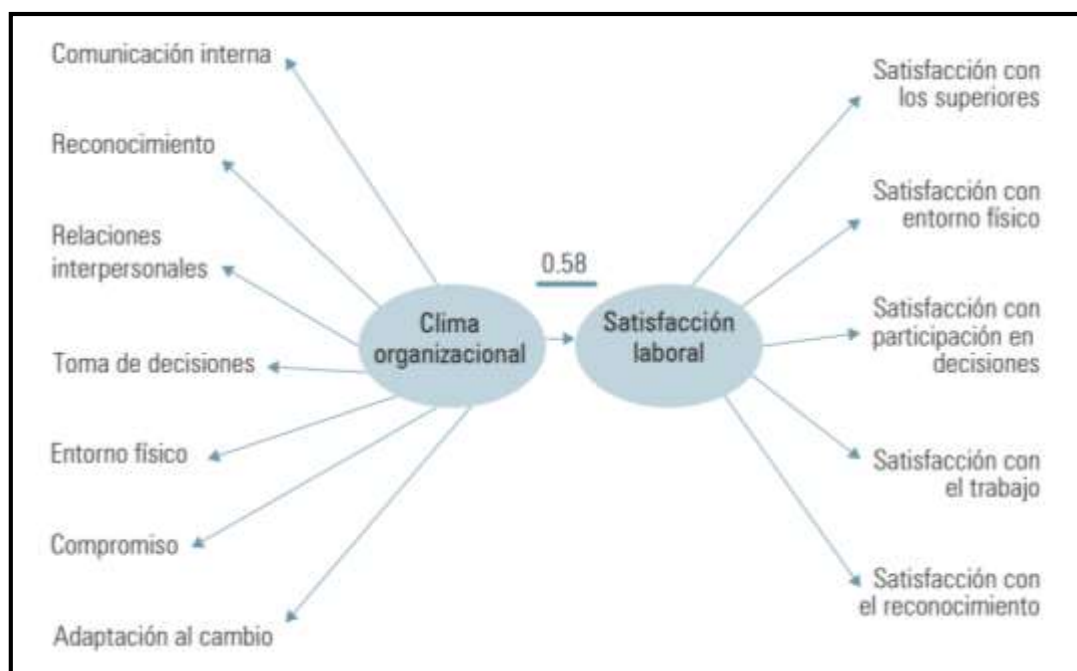


Figura 3: Relación de variables

Fuente: Manosalvas et al., (2015)

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

Enfoque: según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la investigación de enfoque cuantitativo se caracteriza por utilizar instrumentos para la recopilación de datos. La investigación utilizó el enfoque cuantitativo, puesto que el clima laboral y la satisfacción laboral se midieron a través de un cuestionario y al mismo tiempo se obtuvieron los datos necesarios para contrastar los resultados por cada variable estudiada y así comprobar la hipótesis de trabajo.

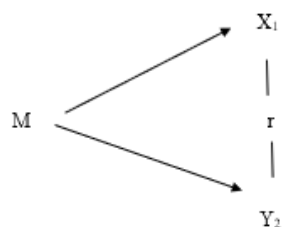
Tipo: el tipo de investigación fue aplicada, puesto que se utilizó el caso de la institución educativa la cual representa el objeto de estudio. Así mismo, de acuerdo a los autores Hernández et al., (2014) un estudio relacional busca describir características de personas, cosas o de cualquier fenómeno, siempre considerando una población en específico.

Nivel: el nivel de investigación es correlacional. De acuerdo a Hernández et al., (2014) la investigación correlacional es aquella que tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación entre dos o más variables. Por lo tanto, en la investigación, se determinó la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de una institución educativa privada de Chiclayo.

3.2. Diseño de investigación

El diseño del proyecto de investigación es no experimental, porque no se realizó ninguna manipulación de las variables, puesto que solo se observó y analizó los fenómenos presentados en su contexto natural, así mismo es transversal, ya que la recolección de datos se efectuó en un solo momento (Hernández et al., 2014). Por otro lado, es correlacional dado que se buscó determinar el grado de relación entre dos variables (Vara, 2015), tal y como se planteó en el modelo original.

El esquema que se presenta a continuación representa el diseño empleado:



Donde:

M: Muestra de estudio

X1: Clima laboral

Y2: Satisfacción laboral

r: Relación entre X1 y Y2

3.3. Población, muestra y muestreo

La investigación tuvo como población objeto de estudio a trabajadores de una institución educativa privada de Chiclayo del departamento de Lambayeque, lo cual se distribuye en 44 docentes y 10 trabajadores administrativos. Por otro lado, la población es finita y no se hace distinción de género, raza, religión ni aspectos sociales, siendo un total de $N=54$ trabajadores de la institución.

Tabla 1

Trabajadores de la institución educativa privada de Chiclayo

Tipo de Trabajadores	N° de Trabajadores
Docentes	44
Administrativos	10
TOTAL	54

Fuente: Elaboración propia

Muestra censal: Según Ramírez (1997) es aquella que tiene como finalidad abordar a todos los elementos de investigación como muestra. Por lo tanto, en la investigación se aplicó dicha muestra, puesto que se contó con una población pequeña y al considerarlo manejable se seleccionó el total de la misma, con el fin de obtener los mejores resultados para fines de la investigación.

3.4. Criterios de selección

El criterio de selección fue que sean la totalidad de trabajadores docentes y administrativos de la institución por la relación cercana que tienen en la gestión docente administrativo.

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 2
Operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala
Clima laboral	Chiang et al., (2007) afirman que el clima laboral se refiere a las peculiaridades del entorno laboral, el cual es percibido por todas las personas que son parte de la organización, además, precisan que es fundamental para adecuar el comportamiento de los empleados a las diversas exigencias de la institución .	Comunicación interna	Libertad para conversar con su superior	Likert (Ordinal)
			Relación con compañero de trabajo	
			Relación con su jefe directo	
			Falta de información	
			Confusiones	
			Información suficiente	
			Comunicación de problemas	
		Reconocimiento	Trabajo en equipo	
			Dirección de objetivos	
			Información en el equipo de trabajo	
			Mecanismos de comunicación	
			Reuniones efectivas	
			Comunicación entre compañeros	
			Tiempo	
Capacitación				
Desarrollo personal				
Equidad				
Halago				
Resultados				

	Actuación de calidad
	Habilidades
	Atención
	Lo pasamos bien trabajando
	Ganas de trabajar
Relaciones	Seguridad
interpersonales	Ayuda entre trabajadores
en el trabajo	Comunicación abierta
	Confianza
	Respeto de habilidades, deseos y personalidad
	Decisiones
Toma de	Iniciativa
decisiones	Animo a tomar decisiones
	Información confiable para tomar decisiones
	Bienestar y eficiencia
	Decoración y diseño
Entorno físico	Espacio físico
	Ventilación e iluminación
	Ruido
	Equipos e insumos para desarrollar tareas
Compromiso	Cumplimiento de acuerdos

			Esfuerzo
			Éxitos y fracasos
			Progreso
		Adaptación al cambio	Necesidad
			Flexibilidad
			Disponibilidad
			Tecnología
Satisfacción laboral	Chiang et al., (2007) manifiestan que la satisfacción laboral es el grado de bienestar que las personas experimentan dentro de su ámbito laboral, así mismo, señalan que esto hacen referencia a las diversas actitudes de un individuo hacia su entorno laboral.	Satisfacción con la relación con sus superiores	Proximidad y frecuencia de supervisión Supervisión que ejercen sobre el trabajador Relaciones personales con su superior Forma en el trabajador es dirigido Apoyo de sus superiores
		Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo	Ventilación Iluminación Entorno físico Limpieza, Higiene y salubridad Temperatura de local
		Satisfacción con la participación en las decisiones	Cumplimiento de convenio y leyes laborales Negociación Participación en las decisiones Igualdad y justicia

	Capacidad de decidir
	Oportunidad para realizar las cosas que más destaca
Satisfacción	Oportunidad para hacer las cosas que le gustan
con su trabajo	Satisfacción que le produce el trabajo
	Objetivos y metas de producción
Satisfacción	Oportunidad de promoción
con el	Oportunidad de formación
reconocimiento	Salario

Fuente: Elaboración propia

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: La encuesta incluye un conjunto de ítems que tiene como finalidad obtener información de una población específica respecto a las variables que se pretenden estudiar (Hernández et al., 2014). Por lo tanto, en el estudio se utilizó la encuesta, la misma que estuvo dirigida al personal docente y administrativo de la institución en estudio para obtener datos requeridos para el desarrollo de la investigación.

Instrumento: se utilizó el cuestionario, el cual es un conjunto de ítems desarrollados de acuerdo a las variables de estudio (Hernández et al., 2014). En la investigación se utilizó el cuestionario, el cual estuvo establecido de acuerdo a la operacionalización de la variable clima laboral y satisfacción laboral. A continuación se describe cada uno de los instrumentos utilizados:

Cuestionario de clima laboral: tiene como principal propósito medir el clima laboral de los colaboradores de una institución privada de Chiclayo, el cual tiene un tiempo de aplicación de 10 minutos aproximadamente. El cuestionario está compuesto por 53 ítems, los cuales se distribuyen en siete dimensiones: comunicación interna (14 ítems), reconocimiento (10 ítems), relaciones interpersonales en el trabajo (8 ítems), toma de decisiones (6 ítems), entorno físico (6 ítems), compromiso (4 ítems), adaptación al cambio (5 ítems). Las alternativas de respuesta son en escala tipo Likert con la calificación que va desde Muy en Desacuerdo (1) hasta Muy de Acuerdo (5).

Cuestionario de satisfacción laboral: el objetivo del instrumento es medir el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de una institución privada de Chiclayo, el cual tiene un tiempo de aplicación de 10 minutos aproximadamente. El cuestionario está compuesto por 23 ítems, los cuales se distribuyen en cinco dimensiones: Satisfacción con la relación con sus superiores (5 ítems), Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo (5 ítems), Satisfacción con la participación en las decisiones (6 ítems), Satisfacción con su trabajo (4 ítems), Satisfacción con el reconocimiento (3 ítems). Las alternativas de respuesta son en escala tipo Likert con la puntuación (desde Muy satisfecho = 5 a Muy insatisfecho = 1).

Validez: Los cuestionarios fueron validados por los autores Chiang et al., (cómo se citó en Manosalvas et al., 2015), quienes demostraron que el clima demuestra valores entre 0,74 y 0,94, mientras que la satisfacción laboral también demostró valores altos, los cuales oscilan entre 0,73 y 0,87.

Confiabilidad: el instrumento fue sometido a la confiabilidad del Alfa de Cronbach para determinar la consistencia de los ítems.

Tabla 3

Confiabilidad de clima laboral

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,910	,913	53

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos en función a la confiabilidad del clima laboral, se evidencia un resultado de ,910, lo que significa que el instrumento demuestra consistencia y coherencia para ser aplicado.

Tabla 4

Confiabilidad de satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,850	,864	23

Fuente: Elaboración propia

La tabla anterior muestra, el resultado del Alfa de Cronbach del instrumento de satisfacción laboral, el cual demuestra una respetable confiabilidad de ,850, lo que indica que los ítems también son coherentes y demuestran la suficiente consistencia para que el instrumento sea aplicado.

3.7. Procedimientos

En primera instancia, el cuestionario fue sometido a la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, el cual permitió determinar su consistencia interna y en base a ello se procedió a realizar el procedimiento de recolección de datos. Por la coyuntura que se ha presentado, no fue posible aplicar el cuestionario en forma presencial, por lo que se procedió a realizar las coordinaciones con el director de una institución educativa privada de Chiclayo por medio de correo electrónico; por consiguiente, el director gentilmente dio una respuesta positiva aceptando lo solicitado y también manifestó que él será el responsable de distribuir el Link del cuestionario elaborado en Google Forms a cada uno de los colaboradores.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para cumplir con el análisis de datos de la presente investigación, se inició identificando las variables de estudio, siendo éstas clima laboral y satisfacción laboral, la primera variable compuesta por 53 ítems, los cuales se distribuyen en siete dimensiones y la segunda variable, compuesta por 23 ítems, los cuales se distribuyen en cinco dimensiones.

Posterior a ello, se procedió a realizar la sabana de datos en Microsoft Excel 2013, seguidamente los mismos datos fueron exportados al programa estadístico SPSS versión 25, en donde se procedió a realizar la prueba estadística Rho de Spearman, resultados que demostraron la relación entre las variables estudiadas, además, para un mayor entendimiento dichos resultados fueron plasmados en tablas y figuras.

3.9. Matriz de consistencia

Tabla 5*Matriz de consistencia*

Problema Principal	Objetivo Principal	Hipótesis	Variables
¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción laboral en una institución educativa privada de Chiclayo?	<p>Determinar la relación que existe entre clima laboral y la satisfacción laboral en una institución educativa privada de Chiclayo</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar el nivel del clima laboral en una institución educativa privada de Chiclayo. - Determinar el nivel de la satisfacción laboral en una institución educativa privada de Chiclayo. - Determinar la relación entre las 	<p>Hipótesis general</p> <p>H1: existe relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en una institución educativa privada de Chiclayo.</p> <p>H0: no existe relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en una institución educativa privada de Chiclayo.</p> <p>Hipótesis específica</p> <p>H1: existe relación entre las dimensiones del</p>	<p>Variable de estudio: Clima laboral</p> <p>Variable de estudio: Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones</p> <p>Comunicación interna</p> <p>Reconocimiento</p> <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> -Libertad para conversar con su superior -Relación con compañero de trabajo -Relación con su jefe directo -Falta de información -Confusiones -Información suficiente -Comunicación de problemas -Trabajo en equipo -Dirección de objetivos -Información en el equipo de trabajo -Mecanismos de comunicación -Reuniones efectivas -Comunicación entre compañeros -Tiempo. -Capacitación -Desarrollo personal -Equidad -Halago -Resultados -Actuación de calidad -Habilidades -Atención

dimensiones del clima laboral y la satisfacción laboral en una institución educativa privada de Chiclayo.	clima laboral y la satisfacción laboral en una institución educativa privada de Chiclayo.	Relaciones interpersonales en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> -Lo pasamos bien trabajando -Ganas de trabajar -Seguridad -Ayuda entre trabajadores -Comunicación abierta -Confianza
	H0: no existe relación entre las dimensiones del clima laboral y la satisfacción laboral en una institución educativa privada de Chiclayo.	Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> -Respeto de habilidades, deseos y personalidad -Decisiones -Iniciativa -Animo a tomar decisiones -Información confiable para tomar decisiones
		Ambiente físico	<ul style="list-style-type: none"> -Bienestar y eficiencia -Decoración y diseño -Espacio físico -Ventilación e iluminación -Ruido -Equipos e insumos para desarrollar tareas -Cumplimiento de acuerdos
		Compromiso	<ul style="list-style-type: none"> -Esfuerzo -Éxitos y fracasos -Progreso -Necesidad
		Adaptación al cambio	<ul style="list-style-type: none"> -Flexibilidad -Disponibilidad -Tecnología
		Satisfacción con la relación con sus superiores	<ul style="list-style-type: none"> -Proximidad y frecuencia de supervisión -Supervisión que ejercen sobre el trabajador -Relaciones personales con su superior -Forma en el trabajador es dirigido -Apoyo de sus superiores

Diseño y Tipo de investigación	Población muestra y muestreo	Instrumento de recolección de datos	de	Procedimiento de procesamiento de datos	y	Técnicas Estadísticas
				Satisfacción con las condiciones físicas del trabajo		-Ventilación -Iluminación -Entorno físico -Limpieza, Higiene y salubridad -Temperatura de local -Cumplimiento de convenio y leyes laborales
				Satisfacción con la participación en las decisiones		-Negociación -Participación en las decisiones -Igualdad y justicia -Capacidad de decidir -Oportunidad para realizar las cosas que más destaca
				Satisfacción con su trabajo		-Oportunidad para hacer las cosas que le gustan -Satisfacción que le produce el trabajo -Objetivos y metas de producción -Oportunidad de promoción -Oportunidad de formación -Salario
				Satisfacción con el reconocimiento		
La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, correlacional y diseño experimental correlacional.	Población: trabajadores	54	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario El cuestionario de la primera variable consta de siete dimensiones con 53	Procedimiento. -búsqueda instrumento -confiabilidad -realizar la encuesta a la población -se realizó en la última semana de mayo del 2020.	del	Alfa de Cronbach. Rho Spearman

ítems, con la **Procesamiento de**
 escala de Likert **Datos**
 siendo 1= Muy en Se utilizó parte
 desacuerdo, 2= En estadística para
 desacuerdo, 3= obtener información
 Indiferente, 4= De de fuente primaria, a
 Acuerdo y 5= través de los
 Muy de acuerdo; cuestionarios, de tal
 el cuestionario de manera se logró los
 la segunda objetivos de la
 variable consta de investigación
 cinco dimensiones
 con 23 ítems, con
 la escala de Likert
 siendo (desde
 Muy satisfecho =
 5 a Muy
 insatisfecho = 1).

Fuente: Elaboración propia

3.10. Consideraciones éticas

En la investigación se siguieron los lineamientos proporcionados por la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo y se referenciaron a todos los autores citados en la investigación con el fin de que las opiniones expresadas por terceros no se consideren propias.

A los participantes se les explicó la finalidad del cuestionario, además que será en forma anónima y la participación es totalmente voluntaria y si no deseen participar no existiría ningún perjuicio en absoluto, así mismo, los datos obtenidos fueron totalmente confidenciales, puesto que no se proporcionó a terceras personas sin autorización alguna.

IV. Resultados y discusión

Al aplicar el cuestionario a 54 colaboradores de una institución educativa privada en Chiclayo, se obtuvieron los siguientes resultados utilizando el estadístico Rho Spearman y estadístico descriptivo para establecer la media y las brechas para cada una de las variables en estudio.

Datos demográficos

Tabla 6

Distribución según generó

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	32	59%
	Femenino	22	41%
	Total	54	100%

Fuente: Elaboración propia

La tabla muestra que del 100% de los evaluados, el 59% corresponde al generó masculino y el 41% al generó femenino.

Tabla 7

Distribución según edad

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
24 - 28 años	7	13%
29 - 33 años	15	28%
34 -38 años	7	13%
39 – 43 años	6	11%
44 a más años	19	35%
Total	54	100%

Fuente: Elaboración propia

Los datos de la tabla anterior muestran que el 35% de los encuestados indican tener más de 44 años de edad, seguido del 28% cuyas edades oscilan entre 29 y 33 años, 13% de 24 a 28 años, 13% de 34 a 38 años y el 11% 39 y 43 años de edad.

Tabla 8*Distribución según estado civil*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Casado	20	37%
Soltero	32	59%
Viudo	1	2%
Conviviente	1	2%
Total	54	100%

Fuente: Elaboración propia

Los datos de la distribución de estado civil evidencian que el 59% corresponde a la categoría de soltero, 37% a la categoría de casado, 2% viudo y el otro 2% es conviviente respectivamente.

Tabla 9*Distribución según cargo de trabajo*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Docente	44	83%
Administrativo	10	17%
Total	54	100%

Fuente: Elaboración propia

La tabla evidencia que el 83% de los encuestados tienen el cargo de docente y solo el 17% el cargo de administrativo.

Tabla 10*Distribución según tiempo de trabajo*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
1 - 5 años	22	41%
6 - 10 años	6	11%
11 - 15 años	9	17%
15 a más años	17	31%
Total	54	100%

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados, se muestra que el 41% de los evaluados lleva entre 1 y 5 años laborando en la institución, el 31% de 15 años a más, el 17% de 11 a 15 años y el 11% de 6 a 10 años.

La siguiente tabla muestra la baremación por percentiles establecidos para determinar el nivel de las variables en estudio, los cuales indican un nivel bajo hasta el percentil 50%, seguido a ello el nivel medio con percentiles hasta 70% y finalmente los percentiles hasta el 100% que representan el nivel alto.

Tabla 11

Baremación por percentiles (clima laboral)

Percentil	Valor	Nivel
50%	1 - 3	Bajo
70%	3.1 -3.8	Medio
100%	3.9 - 5	Alto

Fuente: Elaboración propia

Determinar el nivel del clima laboral en una institución educativa privada de Chiclayo.

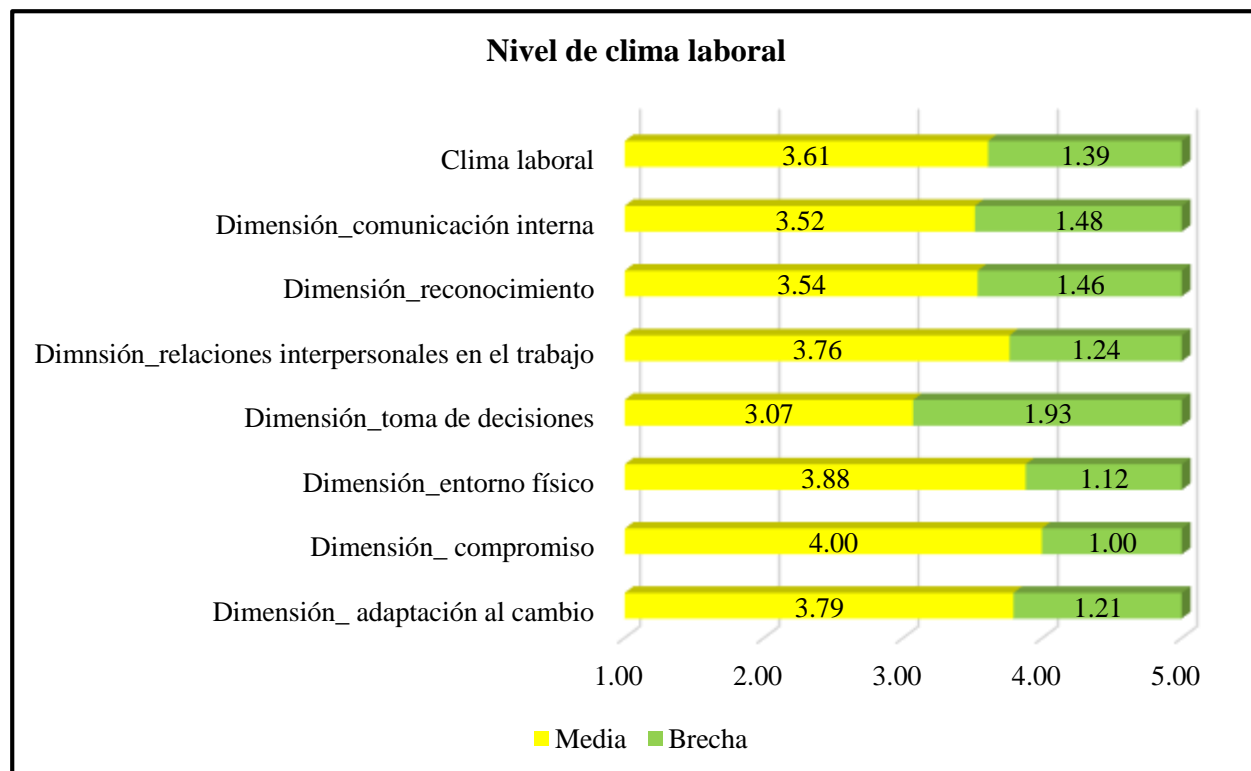


Figura 4: Nivel de clima laboral

Según los encuestados, el clima laboral de la institución en estudio se sitúa en un nivel medio con un valor de 3.61, esto se debe a que solo algunos colaboradores consideran que la institución mantiene un clima laboral agradable, sin embargo, se evidencia que la dimensión compromiso alcanzó un nivel alto de 4.00, lo que indica que la mayoría de los colaboradores se sienten comprometidos con el éxito de la institución; mientras que la dimensión toma de decisiones es la que obtuvo un puntaje de 3.07, situándose en un nivel medio, lo que significa que existen algunos colaboradores que no están de acuerdo con las decisiones que se toman en la institución, ya sea por la falta de información o por las propias consecuencias que estas pueden generar. Dichos resultados son reflejados en los colaboradores cuya edad es de 44 años a más 35% (ver tabla 7), que se desempeñan en el puesto de docente 85% (ver tabla 9) y con un tiempo de servicio de 1-5 años 41% (ver tabla 10).

Determinar el nivel de la satisfacción laboral en una institución educativa privada de Chiclayo.

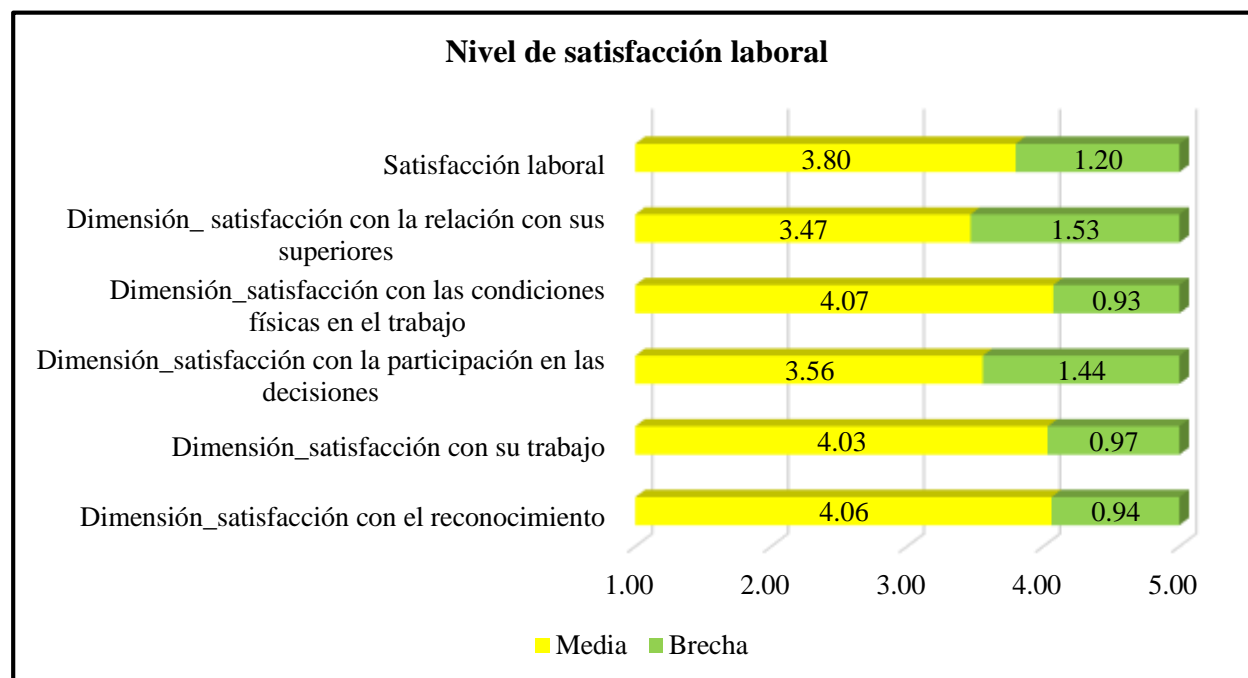


Figura 5: Nivel de satisfacción laboral

La figura muestra que la satisfacción laboral de los colaboradores en la institución en estudio se sitúa en el nivel medio con un valor de 3.80 y una brecha de 1.20, así mismo, podemos apreciar que la dimensión satisfacción con las condiciones físicas es la que alcanzó un mayor promedio de 4.07, situándose en el nivel alto, lo que permite hacer referencia que la mayoría de los colaboradores se encuentran satisfechos con las condiciones donde desarrollan sus actividades; sin embargo, la dimensión relación con sus superiores, demostró un promedio de 3.47, situándose en el nivel medio, lo que significa que algunos colaboradores no están satisfechos con las acciones que se realizan referente a esta dimensión. Los resultados se evidencian en los colaboradores cuya edad es de 44 años a más 35% (ver tabla 7), que se desempeñan en el puesto de docente 85% (ver tabla 9) y con un tiempo de servicio de 1-5 años 41% (ver tabla 10).

Determinar la relación entre las dimensiones del clima laboral y la satisfacción laboral en una institución educativa privada de Chiclayo.

Tabla 12

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	,259	54	,000
Satisfacción laboral	,349	54	,000

Fuente: Exportado del programa SPSS v.25

La tabla anterior muestra la prueba estadística de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para verificar si los datos de las variables se ajustan o no a la distribución normal; además esta prueba fue utilizada ya que la población fue mayor a 50 personas tal como lo indica (Romero, 2016). De acuerdo con los resultados mostrados, las variables de estudio tienen una distribución no paramétrica con un valor de 0.000, lo que indica que los datos de las variables se ajustan a una distribución no normal, por lo que se procede a utilizar el estadístico de Rho Spearman.

Tabla 13

Relación entre dimensiones de clima laboral y la variable satisfacción laboral

Dimensiones de clima laboral	Satisfacción laboral		
	Correlación de Rho Spearman	Sig.	N
Comunicación interna	0.571**	0.000	54
Reconocimiento	0.729**	0.000	54
Relaciones interpersonales en el trabajo	0.709**	0.000	54
Toma de decisiones	0.771**	0.000	54
Entorno físico	0.732**	0.000	54
Compromiso	0.594**	0.000	54
Adaptación al cambio	0.623**	0.000	54

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Exportado del programa SPSS v.25

Los resultados demostrados en la tabla anterior evidencian que si existe relación entre las dimensiones del clima laboral y la variable satisfacción laboral.

La dimensión comunicación interna evidencia una relación positiva moderada con un coeficiente de 0.571**, además, es muy significativa con 0.000, resultado que permite referir que los mecanismos de comunicación, las buenas relaciones humanas, la libertad de dialogar con los superiores sobre temas de trabajo y todos aquellos indicadores relacionados con la comunicación ayudan a mejorar el nivel de satisfacción del colaborador. Sin embargo, la dimensión de reconocimiento logró alcanzar una relación positiva alta muy significativa con 0.729**, lo que indica que los colaboradores que son reconocidos por la institución tienden a demostrar una mayor satisfacción laboral. Asimismo, la dimensión relaciones interpersonales en el trabajo demostró una relación positiva alta con 0.709** y es muy significativa con 0.000, lo que indica que gestionar correctamente las relaciones entre compañeros y jefes de trabajo ayuda a incrementar la satisfacción del colaborador.

Por otro lado, la dimensión toma de decisiones y entorno físico también mostraron tener una relación positiva alta muy significativa con un coeficiente de 0.771** y 0.732**, lo que permite afirmar que los colaboradores que son incentivados a tomar sus propias decisiones y principalmente que desarrollen sus actividades en un ambiente agradable, donde cuenten con todos los materiales y equipos necesarios para cumplir con las tareas asignadas tienden a demostrar una mayor satisfacción laboral. Finalmente, las dimensiones compromiso y adaptación al cambio alcanzaron una relación positiva moderada muy significativa con un resultado de 0.594** y 0.623**, que especifica que los colaboradores que demuestran compromiso en sus actividades y tienen la capacidad de adaptarse a los cambios, son los que tienen mayor satisfacción en su lugar de trabajo.

Determinar la relación que existe entre clima laboral y la satisfacción laboral en una institución educativa privada de Chiclayo.

Tabla 14

Correlación de variables

		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	0.722**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	54

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

Fuente: Exportado del programa SPSS v.25

La tabla anterior evidencia la relación que existe entre las variables de estudio (clima laboral y satisfacción laboral) con un coeficiente Rho de Spearman de 0.722, siendo una correlación positiva alta por acercarse a la unidad, además, es significativa con un valor de 0.000. Por lo tanto, podemos hacer referencia que los colaboradores que gozan de un ambiente de trabajo agradable tienden a mostrar un comportamiento positivo en las diversas exigencias de la institución, además, esto permite elevar su nivel de satisfacción y demuestren mayor compromiso con sus actividades asignadas.

4.1. Discusión

Los hallazgos encontrados se discutieron partiendo de los objetivos específicos hasta llegar al objetivo general:

Respecto al primer objetivo específico: Determinar el nivel del clima laboral en una institución educativa privada de Chiclayo. Los resultados evidenciaron un nivel medio (ver figura 4), lo que indica que solo algunos colaboradores perciben un ambiente laboral agradable dentro de la institución, los mismos que se caracterizan por promover o mantener una comunicación transparente, manejando buenas relaciones entre compañeros y jefes de trabajo. Este resultado es semejante al encontrado por Ortiz y Vásquez (2018), donde concluyeron que el clima de la institución alcanzó un nivel medio, lo que también significa que solo algunos colaboradores evaluados perciben el clima laboral agradable y por tanto se identifican como colaboradores que

mantiene un comportamiento positivo en la organización, sin embargo, los resultados difieren de los encontrados por Gonzales (2019) quien logró concluir que el clima laboral alcanzó un nivel alto, lo que significa que la mayoría de los colaboradores evaluados se caracterizan por tener una excelente percepción del entorno laboral, sobre todo que sus resultados se reflejan en su motivación, además, estas diferencias pueden deberse a que el estudio de Gonzales fue desarrollado en varias instituciones. Por lo tanto, es fundamental que toda organización mantenga un ambiente confortable, donde el trabajador se sienta cómodo, motivado y sobre todo tenga una actitud positiva al momento de realizar sus actividades. Todo lo manifestado, se fundamenta en lo afirmado por Chiang et al., (2007) quienes señalan que el clima laboral se refiere a las peculiaridades del entorno laboral, el cual es percibido por todas las personas que son parte de la organización, además, precisan que es fundamental para adecuar el comportamiento de los empleados a las diversas exigencias de la institución.

En función al segundo objetivo específico: Determinar el nivel de la satisfacción laboral en una institución educativa privada de Chiclayo. Se obtuvo que los colaboradores evaluados tienen un nivel medio de satisfacción laboral (ver figura cinco), lo que refiere que solo algunos de los colaboradores mantienen un estado emocional positivo o una actitud positiva frente a las actividades que desarrollan. Dicho resultado es similar al encontrado por García (2017) quien concluyó que los colaboradores alcanzaron un nivel medio de satisfacción, lo que indica que la población evaluada se caracteriza por tener una satisfacción regular en su ambiente de trabajo. En ese sentido, los colaboradores que mantienen una satisfacción regular no suelen ofrecer lo mejor de ellos y por tanto los resultados no serán los esperados, por eso es necesario que cualquier organización ofrezca las mejores condiciones y los diferentes beneficios que satisfacen al cliente interno. Lo manifestado es sustentado por la teoría de Palma (cómo se citó en Pérez, 2017) quien define la satisfacción como la predisposición que tiene una persona en su ámbito laboral, basado en las diferentes acciones positivas que han sido creadas en el desarrollo habitual de sus actividades, tomando en cuenta las diferentes condiciones físicas, los beneficios, las relaciones entre compañeros y autoridades y los diferentes lineamientos o políticas de la organización. Por lo tanto, las acciones que se realicen en las dimensiones del clima laboral permiten mejorar la satisfacción de los colaboradores.

Respecto al tercer objetivo específico: Determinar la relación entre las dimensiones de clima laboral y la satisfacción laboral en una institución educativa privada en Chiclayo. Los resultados muestran que las dimensiones del clima laboral están significativamente relacionadas con la variable satisfacción laboral (ver tabla 13). Sin embargo, la dimensión reconocimiento, las relaciones interpersonales en el trabajo, la toma de decisiones y el entorno físico son las que mostraron una relación positiva más alta, lo que significa que los empleados que son reconocidos por el trabajo que realizan, hay confianza entre los compañeros, hay interés en generar un vínculo positivo con las demás personas, se les anima a tomar sus propias decisiones y sobre todo, que se les proporcione todos los materiales y equipos necesarios para cumplir con las tareas asignadas tienden a mostrar una mayor satisfacción laboral. Esto es sustentado en lo manifestado por Chiang et al., (cómo se citó en Manosalvas et al., 2015) quienes refieren que el reconocimiento es fundamental dentro de una organización, puesto que genera un grado de satisfacción en el trabajador y conlleva a que este demuestre una actitud positiva en el desarrollo de sus actividades y en su vida general, además, testifican que las relaciones interpersonales generan un ambiente agradable y un adecuado entorno físico permite que el trabajador tenga todos los materiales y equipos necesarios para tener una satisfacción y un rendimiento laboral favorable. Por otro lado, según Robles et al., (como se cita en Manosalvas, Manosalvas y Nieves, 2015) refieren que los elementos o factores del clima laboral son características únicas que identifican a una organización y, lo más importante, la distinguen de las demás; asimismo, estas peculiaridades a lo largo del tiempo demuestran una relativa permanencia e influyen en el comportamiento de las personas, es decir, si los factores del clima se perciben positivamente el resultado se verá reflejado en la satisfacción del trabajador.

Finalmente, respecto al objetivo general: Determinar la relación entre clima laboral y la satisfacción laboral en una institución educativa privada en Chiclayo. Se obtuvo que entre ambas variables existe una relación positiva alta, además de ser muy significativa con un nivel de significancia menor a 0.05 (ver tabla 14), lo que indica que las acciones establecidas o ejercidas en el ambiente de trabajo tienen un efecto positivo en la satisfacción del colaborador. En tal sentido, se confirma los resultados demostrados por Manosalvas et al., (2015) autores del modelo estudiado, quienes evidenciaron que ambas variables se relacionan positiva y significativamente con 0.001, además, Gónzales y Figueroa (2017) también concluyeron que las variables están significativamente relacionadas con un coeficiente positivo moderado. Por lo tanto, los resultados

son evidentes y en base a esto se puede decir que un mal clima laboral generará insatisfacción laboral, por lo que es importante resaltar que la institución deben tener suficiente interés en mantener un clima laboral agradable, ya que esto ayudará al empleado a tener una mayor satisfacción en el desarrollo de sus actividades y sobre todo mantener siempre una actitud positiva. Así mismo, Gutiérrez y Moya (2018) señalan que estas variables son relevantes para el éxito de cualquier organización y son parte del comportamiento de la empresa, ya que el clima laboral y la satisfacción laboral logran fortalecer algunos aspectos como la efectividad, la diferenciación, las innovaciones y la adaptabilidad. Cabe mencionar que estas variables son importantes para el comportamiento de los empleados dentro de la organización, así mismo, si los dos elementos son desarrollados de manera adecuado, el personal demostrará resultados favorables para la organización.

V. Conclusiones

Se concluye que el nivel del clima laboral en una institución educativa privada de Chiclayo se sitúa en un nivel medio, lo que indica que solo algunos colaboradores perciben un ambiente laboral agradable dentro de la institución, además, consideran la comunicación, el reconocimiento, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones como un nivel medio.

Se concluye que el nivel de satisfacción laboral se encuentra en un nivel medio, lo que permite afirmar que solo algunos de los colaboradores mantienen un estado emocional positivo frente a las actividades que realizan. Además, solo algunos colaboradores están satisfechos con las relaciones con sus superiores y con la participación en la toma de decisiones.

La dimensión comunicación interna, compromiso y adaptación al cambio poseen una relación positiva moderada y significativa con la variable satisfacción laboral, sin embargo, la dimensión reconocimiento, relaciones interpersonales, toma de decisiones y entorno físico alcanzaron una relación positiva alta y significativa con un P valor menor al 0.05.

Existe relación positiva alta significativa entre clima laboral y la satisfacción laboral en una institución educativa privada en Chiclayo, lo que indica que las acciones establecidas o ejercidas en el ambiente de trabajo tienen un efecto positivo en la satisfacción del colaborador

VI. Recomendaciones

La gerencia de la institución debe realizar actividades direccionadas a mejorar los mecanismos de comunicación, las relaciones interpersonales, definir programas de reconocimiento y animar a los colaboradores a tomar sus propias decisiones, todo esto con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios, mejorar la producción y para crear un ambiente de trabajo adecuado. Asimismo, se debe mejorar la gestión del conocimiento, dado que el trabajador no está siendo valorado correctamente, además, Torres (2015) señala que el recurso humano es el principal responsable de conducir los procesos operativos de la institución con la finalidad de darle una mejor competitividad y sostenibilidad a la empresa.

La gerencia debe mejorar la relación entre superiores y colaboradores, ya que es la clave para tener una jornada laboral donde reine la motivación y la productividad, además, se debe brindar el apoyo emocional e instrumental, es decir, hacerlos sentir útiles, escucharlos y apoyarlos directamente para realizar alguna tarea cuando el colaborador lo requiera, esto ayudará a generar un mejor capital social organizacional interno; lo cual impactará positivamente en el desempeño laboral, productividad y competitividad, asimismo, se deberán brindar estímulos como incentivos, reconocimiento y todos aquellos que sean necesarios para satisfacer las necesidades básicas.

La gerencia debe realizar constantemente acciones para aprovechar oportunidades de mejora en los procesos interno, mejorando la comunicación interna, no solo para informar los cambios, sino para ayudar a gestionar adecuadamente las relaciones, conocer opiniones y las adversidades que se afrontan; además, se debe fortalecer las acciones de reconocimiento y mejorar el compromiso, ya que mantener un colaborador comprometido contribuirá a generar un clima laboral positivo y por otro lado, también se debe mantener un ambiente físico adecuado para que el trabajador se sienta plenamente cómodo y satisfecho en el desarrollo de sus tareas asignadas.

Finalmente, la gerencia debe tener el interés suficiente en mejorar constantemente el clima laboral, ya que contribuirá a la satisfacción laboral y el logro de la competitividad y sostenibilidad de la empresa, cuando un trabajador está satisfecho su trabajo será más eficiente y por lo tanto aumentará la productividad de la institución, de lo contrario su competitividad se verá afectada en el mercado empresarial. Por otro lado, a los futuros investigadores se sugiere utilizar el modelo en

investigaciones aplicadas a problemas específicos, para realizar diagnósticos o desarrollar soluciones requeridas por las empresas.

VII. Lista de referencias

- Barzola, I., Barzola, V., & Flores, W. (2017). Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador. *Revista Científica, Vol (3)*, 917 - 937. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-EstudioDeHabilidadesDirectivasEnElDesempenoDeUnCor-5662016.pdf
- Boada, N. (2018). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana . (Tesis de grado)*. Obtenido de Universidad San Ignacio de Loyola: <http://repositorio.usil.edu.pe/>
- Boluarte, A. (2019). Análisis del Índice Descriptivo del Trabajo (JDI) en trabajadores de instituciones de salud de Lima, Perú. *Rev Med Hered. V (30)*, 20-26.
- Chiang, M., Rodrigo , M., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral* . Madrid: Servicios Editoriales S.L.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* . México : Interamericana Editores.
- García, Á. (2017). La satisfacción laboral en un Centro Educativo de Ecuador. *La satisfacción laboral en un centro, Vol.1*, 1-17.
- Gonzáles, S., & Figuero, H. (2017). *Clima laboral y satisfacción docente en el colegio técnico microempresarial el Carmen - Colombia, 2016. (Tesis de grado)*. Obtenido de Universidad Privada Norbert Wiener: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/>
- González, R. (2018). *Satisfacción laboral en docentes de una institución educativa particular y una nacional en el distrito de la Victoria. (Tesis de grado)*. Obtenido de Universidad Señor de Sipan: <http://repositorio.uss.edu.pe/>
- Guevara, X. (2018). *Nivel de clima laboral en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa. (Tesis de Maestría)*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar: <https://www.uasb.edu.ec/>
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.

- Huaita, D., & Luza, F. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de Instituciones Educativas Públicas. *Revista Inova Research Journal, Vol (3)*, 300 - 312. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/755/75539637002.pdf>
- Jimenez, M. (2016). *Análisis del clima organizacional y satisfacción laboral en un organismo público descentralizado del gobierno provincial de Chiclayo. (Tesis de grado)*. Obtenido de Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: <http://tesis.usat.edu.pe/>
- Locke, E. (1976). "The nature and causes of job satisfaction", in *Dunnette. Handbook of industrial and organizational psychology*. Estados Unidos: Rand Mc Nally College .
- Macedo, M. (2017). *Clima laboral y satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de Lince - 2017. (Tesis de grado)*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Revista AD-minister, núm. 26*, 5-15.
- Ñique, R. (2018). *Clima laboral y su relación con la satisfacción del personal de la institución educativa ADEU Deportivo Chiclayo, 2016. (Tesis de grado)*. Obtenido de Universidad Señor de Sipan : <http://repositorio.uss.edu.pe/>
- Pérez, V. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una institución financiera de la Región I Lima 3, 2017*. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe>
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México: Prentice.
- Solis, S. (2018). *Clima laboral de una institución educativa particular de la ciudad de Jayanca mediante un programa basado en valores morales. (Tesis de grado)*. Obtenido de Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo : <http://tesis.usat.edu.pe/>
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Lima: Editorial Macro.
- Uribe, J. (2015). *Clima y Ambiente Organizacional . Trabajo , salud y factores psicosociales*. México: Editorial El Manual Moderno S.A.

VIII. Lista de Anexos

Anexo 1: Cuestionario para medir el clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada de Chiclayo.



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela de Administración de Empresas

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado participante, a continuación se presenta una serie de enunciados referentes al clima laboral y a la satisfacción laboral. La información que aquí se muestre será protegida y solamente con fines de investigación, por lo que le rogamos responder los enunciados con la mayor objetividad posible. Sus respuestas serán analizadas en calidad de Anónimo.

DATOS GENERALES	
Puesto:	Edad:
Sexo: Masculino () Femenino ()	Estado Civil:
Nivel de ingresos:	Tiempo que lleva laborando en la institución:
INSTRUCCIONES	

Las siguientes páginas contienen los ítems del cuestionario. Elija solamente una respuesta de las cinco posibilidades que le ofrecemos y marca con un X la que se acerque más a su manera de pensar.

Total Desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
1	2	3	4	5

CLIMA LABORAL

N°	Enunciados	1	2	3	4	5
Comunicación interna						
1	¿Se siente Ud. libre para conversar con su superior acerca de materias relacionadas con su trabajo?					
2	¿Es adecuada la relación con sus compañeros de trabajo?					
3	¿Siente que su relación con su jefe directo es de confianza y apoyo recíproco?					
4	¿Cree Ud. que en su área de trabajo se producen errores por falta de información?					
5	¿Su jefe se preocupa de explicar todo muy bien de modo que no existan confusiones?					
6	¿Considera Ud. que se le entrega la información suficiente en el momento, para realizar bien su trabajo?					
7	¿Ante un problema en su trabajo puede Ud. hablar con su jefe en forma franca y sincera?					
8	¿Trabajamos en equipo?					
9	¿Avanzamos en la misma dirección?					
10	¿Nuestra información se comparte con el resto del equipo de trabajo?					
11	¿Nuestros mecanismos de comunicación son adecuados?					
12	¿Realizamos reuniones efectivas?					
13	¿Comunicamos entre nosotros cuando y donde podemos ser localizados?					
14	¿Respetamos nuestro tiempo mutuamente?					
Reconocimiento						

15	¿Se estimula la capacitación de los trabajadores?					
16	¿Se trabaja regularmente con un plan para la capacitación de los trabajadores?					
17	¿Se ofrecen posibilidades para el desarrollo personal de los trabajadores?					
18	¿Existe equidad en el acceso a la capacitación?					
19	¿Los trabajadores de su Departamento/ Servicio/ Unidad son frecuentemente elogiados, más que criticados y corregidos?					
20	¿Hemos sido partícipes de los buenos resultados?					
21	¿La actuación de calidad es gratificada?					
22	¿La jefatura se fija más en las habilidades de los trabajadores que en sus puntos débiles?					
23	¿Hay grupos de trabajadores que casi nunca reciben atención ni reconocimiento?					
24	¿El trabajador que ha sido llamado por el jefe, espera más bien elogios que críticas?					
Relaciones interpersonales en el trabajo						
25	¿Lo pasamos bien trabajando juntos?					
26	¿Tenemos ganas de ir a trabajar cada día?					
27	¿Nos sentimos seguros en nuestro trabajo?					
28	¿Nos ayudamos y animamos unos a otros?					
29	¿Nuestra comunicación es abierta y transparente?					
30	¿Confiamos los unos en los otros?					
31	¿Hablamos los unos CON los otros, pero no los unos DE los otros?					
32	¿Respetamos las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás?					
Toma de decisiones						
33	¿Las decisiones de su Departamento/ Servicio/ Unidad se toman en su mismo nivel?					
34	¿Las decisiones se toman oportunamente?					

35	Piensa Ud. que las decisiones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores.					
36	Ud. Puede emplear su propia iniciativa para hacer las cosas.					
37	Siente Ud. que en esta organización se anima los empleados a que tomen sus propias decisiones					
38	¿Las decisiones se basan en información confiable?					
Entorno físico						
39	¿El entorno físico mejora el bienestar y la eficiencia de su Departamento/ Servicio/ Unidad?					
40	La decoración y el diseño: ¿Son acordes a la función de su Departamento/ Servicio/ Unidad?					
41	¿El espacio físico es suficiente?					
42	¿Tiene una ventilación e iluminación adecuada?					
43	¿El nivel de ruido interfiere significativamente con el desarrollo de sus funciones?					
44	¿Cuenta su Departamento/ Servicio/ Unidad con los equipos e insumos necesarios para el desarrollo de sus funciones.					
Compromiso						
45	¿Cumplimos nuestros acuerdos?					
46	¿Estamos dispuestos a hacer un esfuerzo extra si la situación lo exige?					
47	¿Se siente Ud. con la camiseta puesta?					
48	¿Nos sentimos responsables de los éxitos y fracasos de nuestro Departamento/ Servicio/ Unidad?					
Adaptación al cambio						
49	¿Sabemos cuáles son los progresos de nuestro Departamento/ Servicio/ Unidad?					
50	¿Sentimos la necesidad de que existan cambios?					
51	¿Somos lo suficientemente flexibles para aceptar los cambios?					
52	¿Estamos dispuestos a adaptarnos a los cambios?					

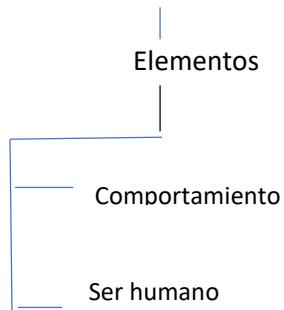
53	¿Hemos empezado a usar nuevas tecnologías o herramientas de gestión?					
----	--	--	--	--	--	--

SATISFACCIÓN LABORAL						
Muy satisfecho (5), Algo satisfecho (4), Indiferente (3), Algo Insatisfecho (2), Muy insatisfecho (1).						
N°	Enunciados	1	2	3	4	5
Satisfacción con la relación con sus superiores: Como se siente frente a:						
1	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.					
2	La supervisión que ejercen sobre usted.					
3	Las relaciones personales con sus superiores					
4	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.					
5	El apoyo que recibe de sus superiores.					
Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo: Como se siente frente a:						
6	La ventilación de su lugar de trabajo.					
7	La iluminación de su lugar de trabajo					
8	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.					
9	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.					
10	La temperatura de su local de trabajo					
Satisfacción con la participación en las decisiones: Como se siente frente a:						
11	El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.					
12	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.					
13	Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección.					
14	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.					
15	La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su institución.					
16	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.					
Satisfacción con su trabajo: Como se siente frente a:						

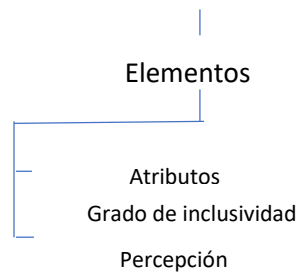
17	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.					
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.					
19	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.					
20	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.					
Satisfacción con el reconocimiento: Como se siente frente a:						
21	Las oportunidades de promoción que tiene.					
22	Las oportunidades de formación que le ofrece la institución.					
23	El salario que usted recibe.					

ANEXO 2: Mapa

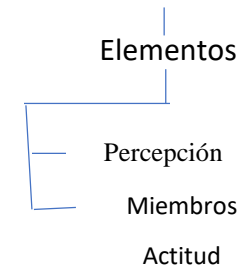
Según Litwin y Stringer (1978, citado por Rodríguez, 2016) manifiesta que es un proceso psicológico que intercede el comportamiento de los trabajadores



Uribe (2015) es el conjunto de actitudes o acciones que les caracteriza a los seres humanos y que conducen a obtener resultados esperados.

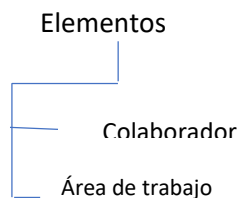


Chiavenato (2009) Preciso que el clima organizacional expresa la relación del ambiente sobre la motivación de los trabajadores, es así como se puede deducir que es la calidad del ambiente organizacional.

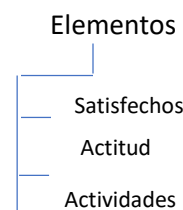


Relación entre las clima laboral y satisfacción laboral en una institución educativa privada de Chiclayo.

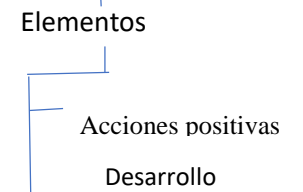
Locke (cómo se citó en Morante y Perleche, 2018) señala que la satisfacción laboral es el estado emocional positivo

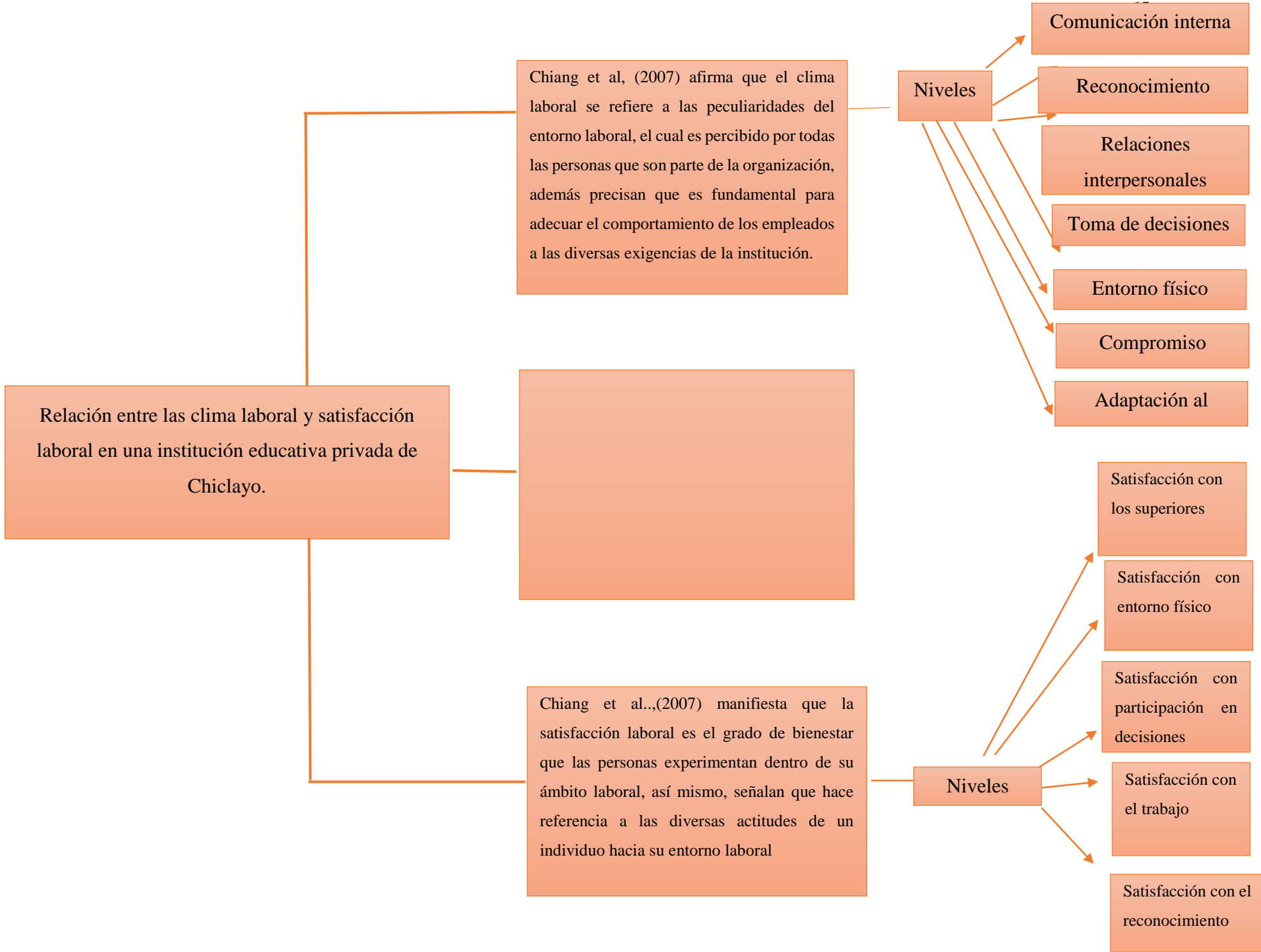


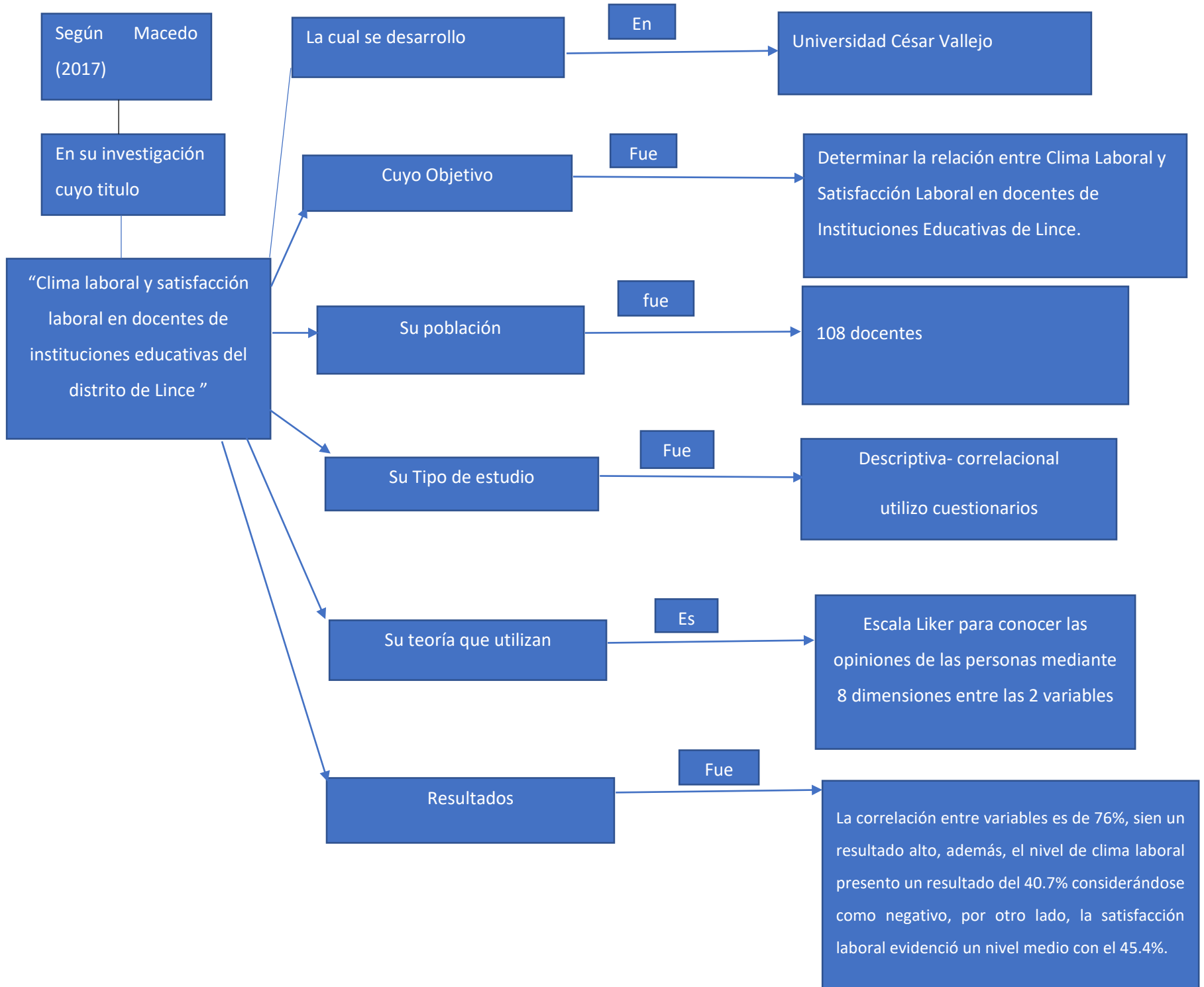
Robbins (1998) lo define como la actitud general que tiene el individuo frente a su trabajo



Palma (cómo se citó en Pérez, 2017) define la satisfacción como la predisposición que tiene una persona en su ámbito laboral







Anexo 3: Carta de aceptación



José Leonardo Ortiz, 28 de Octubre del 2020

Mgtr. ÁNGEL EDUARDO LLATAS RIVAS
Director (e) de la Escuela Administración de Empresas
Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.-

Asunto: Aplicación de encuesta 'Clima y satisfacción laboral'

Reciba nuestro cordial saludo, en nombre de nuestra Institución Educativa Santo Toribio de Mogrovejo.

En atención a su carta con fecha 27 de Octubre del presente año, le comunicamos que con mucho gusto aceptamos que la estudiante del X ciclo de la Escuela de Administración de Empresas, PAOLA ELIZABETH COLLANTES VILLARREAL, con código 152CV60873, identificada con DNI: 75588478, aplique en nuestro Colegio una encuesta con fines científicos.

De acuerdo a las políticas de nuestro Colegio, una de las condiciones que proponemos es que remitan, a este despacho, los resultados de la investigación, con el fin de contribuir a fundamentar nuestra toma de decisiones.

Aprovecho la ocasión para reiterarle mi consideración y estima.

Muy atentamente,

Dr. Rolando Montez C. Ph.D.
DIRECTOR GENERAL

A continuación, se muestra las figuras, donde se evidencia la media y la brecha de las dimensiones e indicadores de la variable clima laboral.

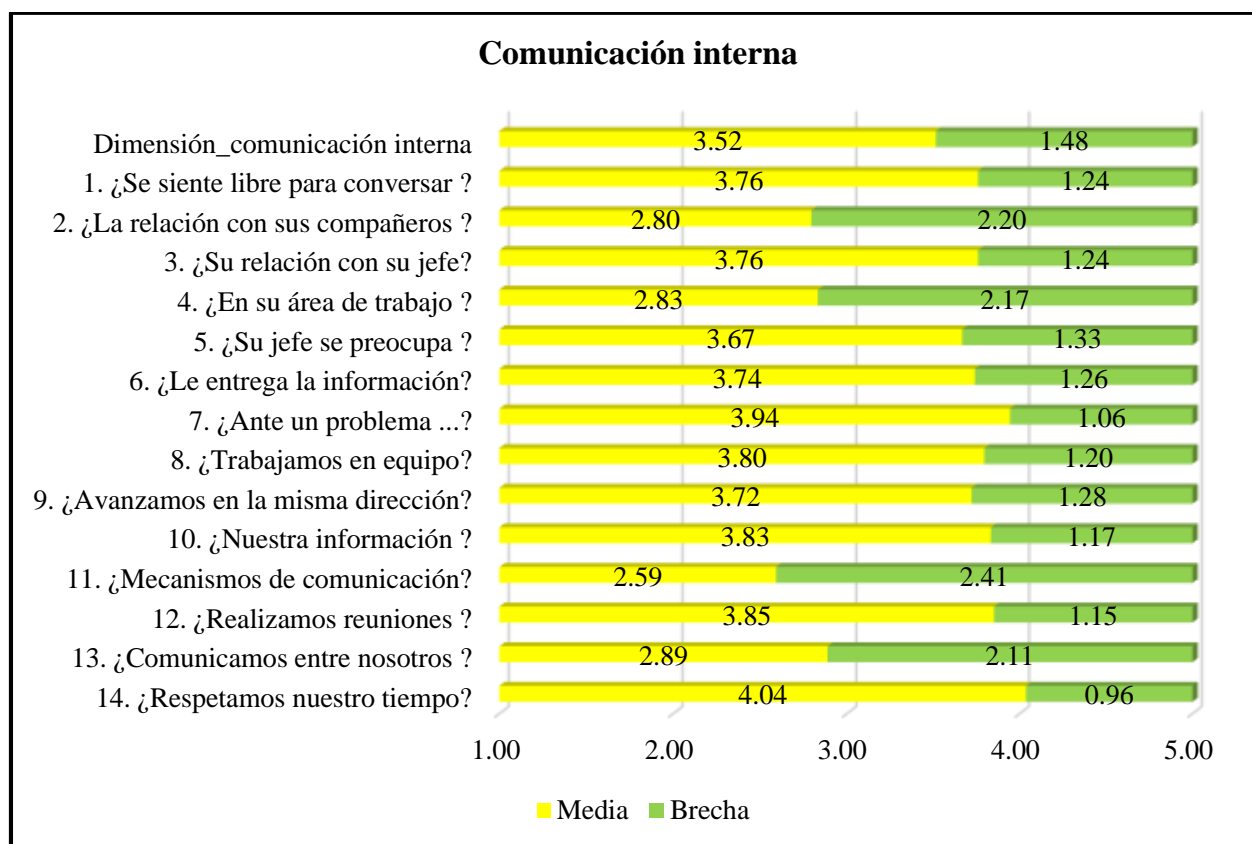


Figura 6: Media y brecha de la dimensión comunicación interna

Los resultados muestran que la comunicación interna alcanzó un nivel medio de 3.52, debido a que algunos colaboradores consideran que las relaciones entre compañeros de trabajo no son las adecuadas, las explicaciones por parte de su jefe no se realizan en forma clara y sobre todo que se cometen errores por la falta de información. Por otro lado, podemos apreciar que el indicador 14 alcanzó un nivel alto de 4.04, lo que refiere que la mayoría de colaboradores manifiestan respetar su tiempo mutuamente; sin embargo, el indicador 11 es el que mostró un promedio de 2.59, situándose en un nivel bajo, lo que permite afirmar que la mayoría de los colaboradores consideran que los mecanismos de comunicación no son los adecuados, siendo este uno de los principales indicadores que genera mayor debilidad en la comunicación interna. Esto se evidencia en los colaboradores que desempeñan el puesto de docente 94% (ver tabla 15), con tiempo de servicio de 15 años a más 38% (ver tabla 16) y cuyas edades son de 44 años a más 33% (ver tabla 17).

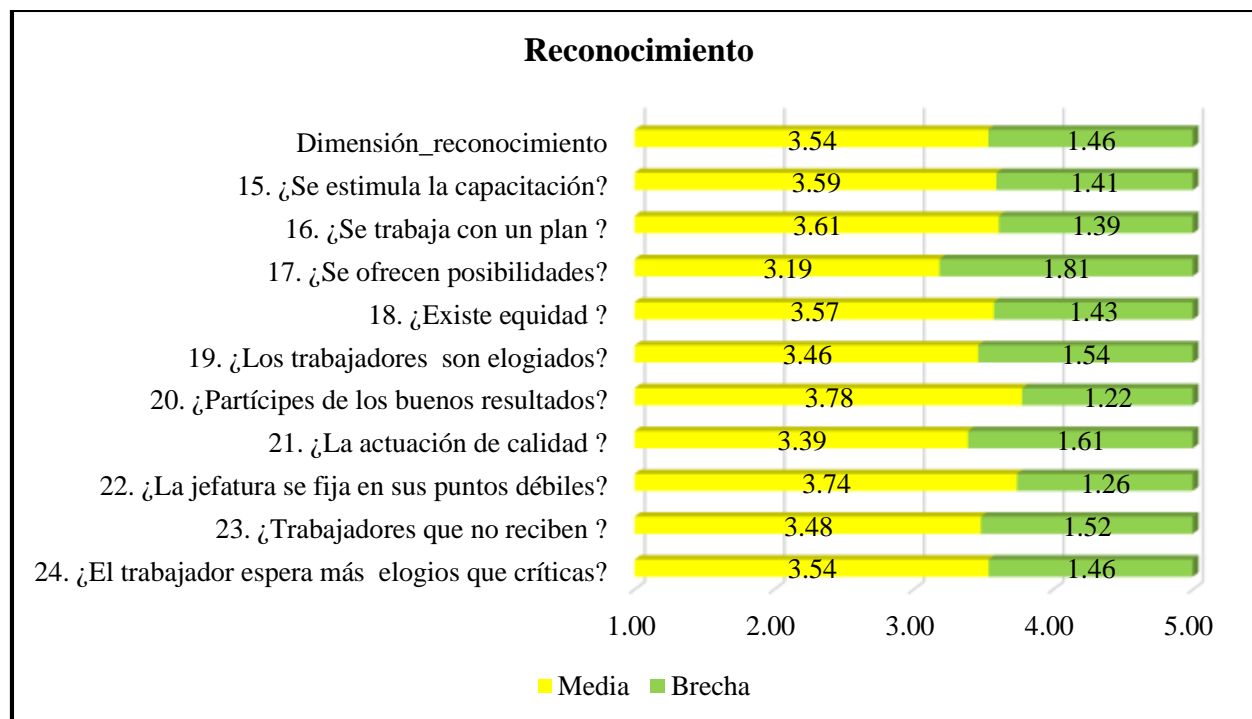


Figura 7: Media y brecha de la dimensión reconocimiento

Observamos que la dimensión reconocimiento muestra un nivel medio de 3.54 y esto principalmente se debe a que algunos colaboradores manifiestan que no se estimulan las capacitaciones para potencializar sus conocimientos y si se están se realizan, el acceso no es con equidad para todos los trabajadores, la institución no brinda las suficientes posibilidades de desarrollo personal, además, consideran que existen grupos de trabajadores que no reciben la atención necesaria y los reconocimientos por el cumplimiento de sus tareas no son efectuados, además, observamos que todos sus indicadores se sitúan en el nivel medio, sin embargo, destacamos que el indicador 20 alcanzó un promedio más alto con 3.78, lo que significa que algunos trabajadores han sido participes de los buenos resultados, así mismo, el indicador 17 demostró un nivel medio de 3.19, siendo este uno de los indicadores con puntuación más baja, lo cual se debe a que algunos colaboradores consideran que en la institución no se ofrecen posibilidades de desarrollo personal. Resultados son reflejado en los colaboradores que desempeñan el puesto de docente 98% (ver tabla 18), con tiempo de servicio de 15 años a más 68% (ver tabla 19) y cuyas edades son de 44 años a más 60% (ver tabla 20).

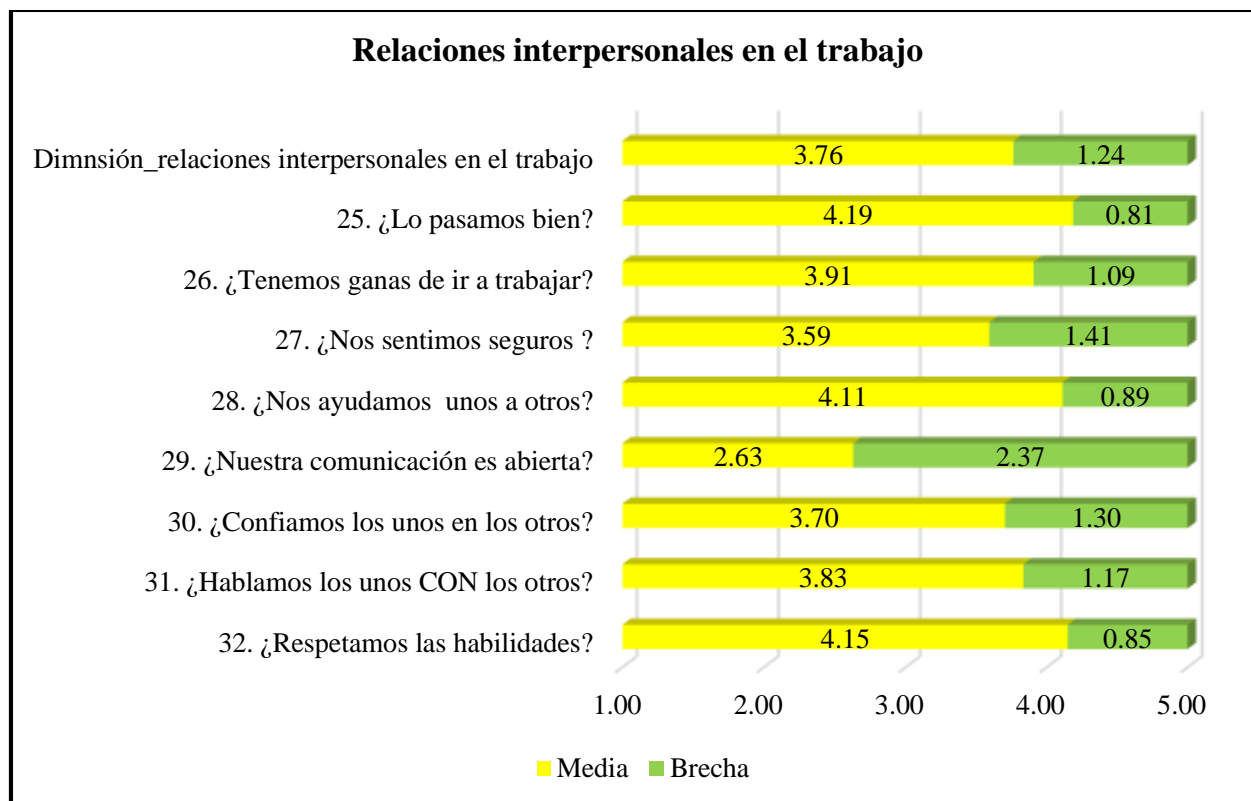


Figura 8: Media y brecha de la dimensión relaciones interpersonales en el trabajo

La figura muestra que la dimensión relaciones interpersonales en el trabajo alcanzó un nivel medio de 3.76, lo cual se debe a que algunos colaboradores no se sienten seguros en su lugar trabajo, la comunicación no se realiza en forma transparente y sobre todo que consideran que existe desconfianza entre compañeros de trabajo. Sin embargo, el indicador 25 alcanzó un promedio de 4.19, situándose en el nivel alto y esto se debe a que la mayoría de los colaboradores indican que lo pasan bien trabajando junto a sus compañeros. Sin embargo, el indicador 29 demostró un promedio de 2.63, resultado que se sitúa en el nivel bajo, puesto que la mayoría de evaluados señalan que la comunicación no es abierta y transparente, lo cual genera deficiencia en las relaciones humanas de la institución. Esto se evidencia en los colaboradores que desempeñan el puesto de docente 83% (ver tabla 21), con tiempo de servicio de 1 a 5 años 38% (ver tabla 22) y cuyas edades oscilan entre 34 y 38 años 22% (ver tabla 23).

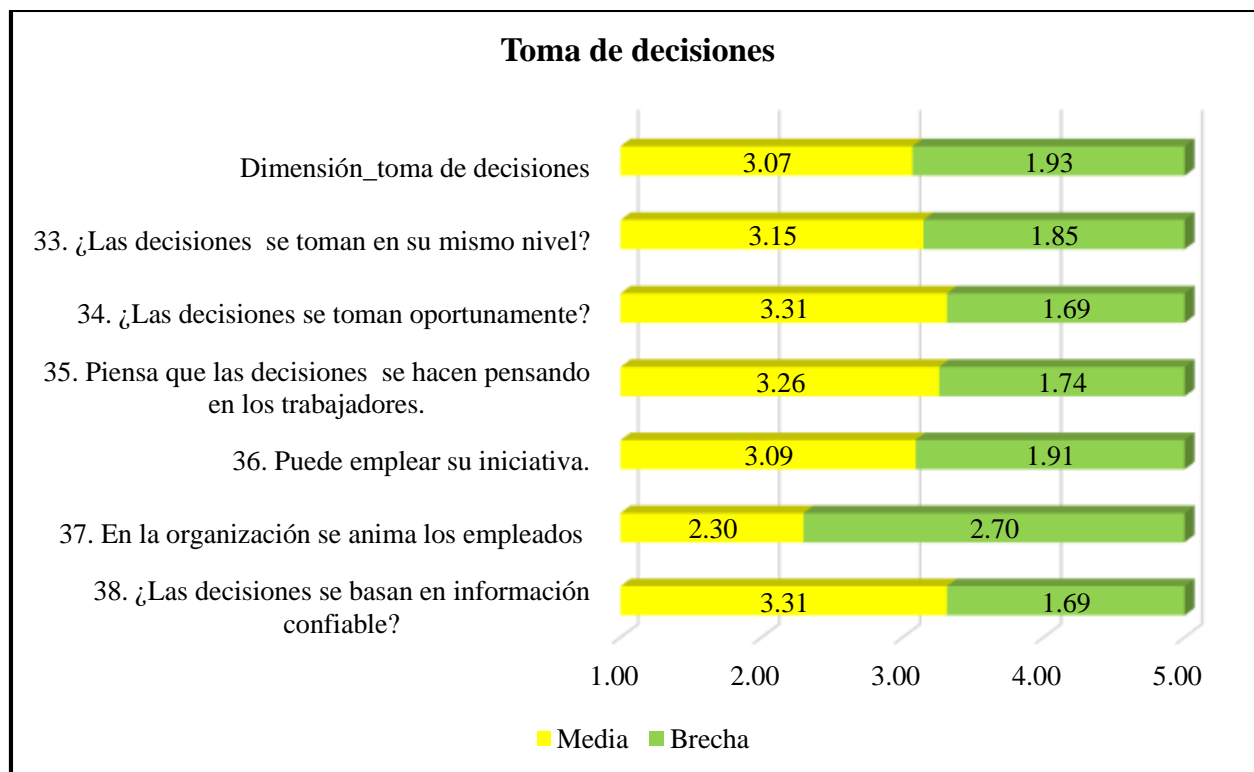


Figura 9: Media y brecha de la dimensión toma de decisiones

Se evidencia que la dimensión toma de decisiones alcanzó un nivel medio de 3.07, lo que significa que algunos colaboradores afirman que la institución no toma las decisiones de manera oportuna, además, cuando éstas son tomadas no se realizan pensando en los trabajadores, es decir, no hay suficiente interés en las consecuencias que estas pueden generar, de la misma manera, algunos trabajadores no pueden hacer uso de su propia iniciativa y, sobre todo, que las decisiones no se basan en información confiable. Sin embargo, el indicador 37 alcanzó un nivel bajo de 2.30, ya que la institución no anima a los colaboradores a tomar sus propias decisiones. Los resultados se reflejan en los colaboradores que desempeñan el puesto de docente 100% (ver tabla 24), con tiempo de servicio de 15 años a más 38% (ver tabla 25) y cuyas edades oscilan entre 34 y 38 años 33% (ver tabla 26).

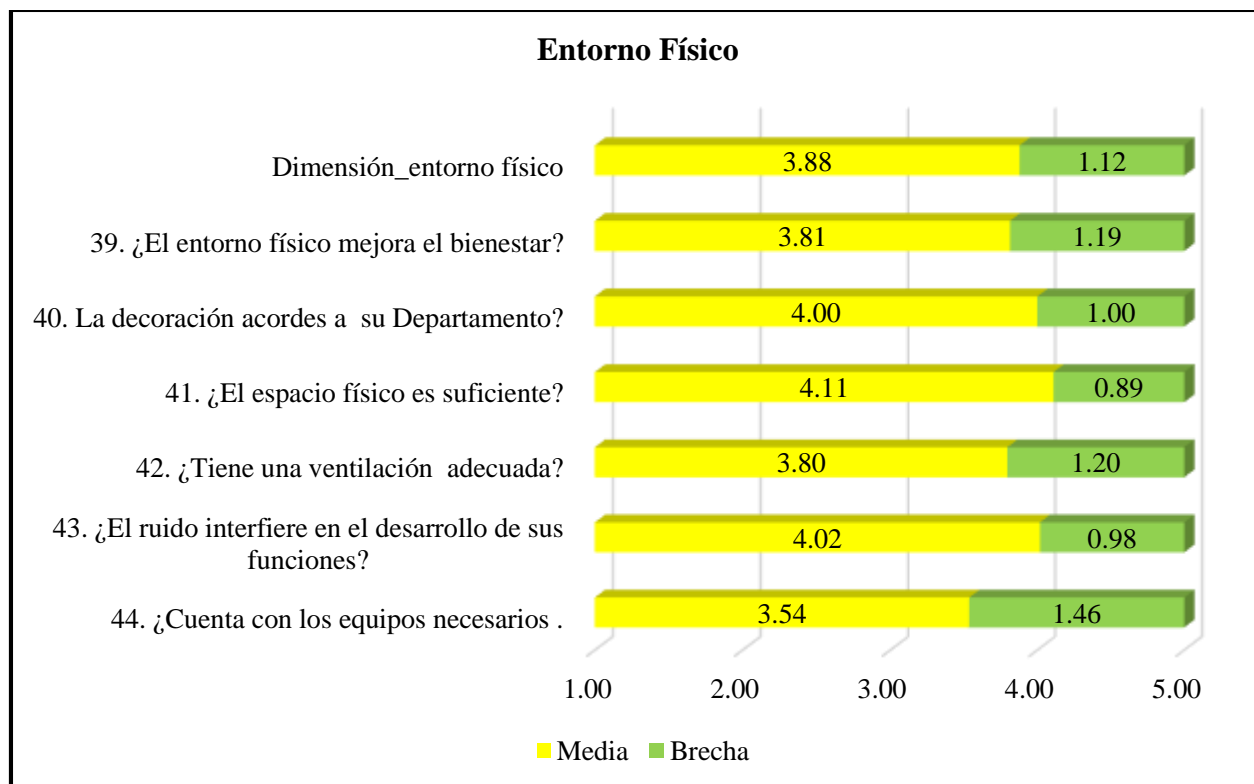


Figura 10: Media y brecha de la dimensión entorno físico

Se puede percibir que la dimensión entorno físico muestra un nivel alto de 3.88, dado que la mayoría de los trabajadores consideran tener un ambiente físico apropiado para llevar a cabo sus actividades, es decir, las áreas de trabajo muestran una decoración, diseño, ventilación e iluminación adecuada y, sobre todo, suficiente espacio para desempeñarse eficientemente, sin embargo, el indicador 44 alcanzó un nivel medio de 3.54, esto debido a que algunos colaboradores consideran no tener los equipos y materiales necesarios para cumplir con sus actividades asignadas. Dichos resultados son evidenciados en los colaboradores que desempeñan el puesto de docente 84% (ver tabla 27), con tiempo de servicio de 1 a 5 años 35% (ver tabla 28) y cuyas edades es de 44 años a más 38% (ver tabla 29).

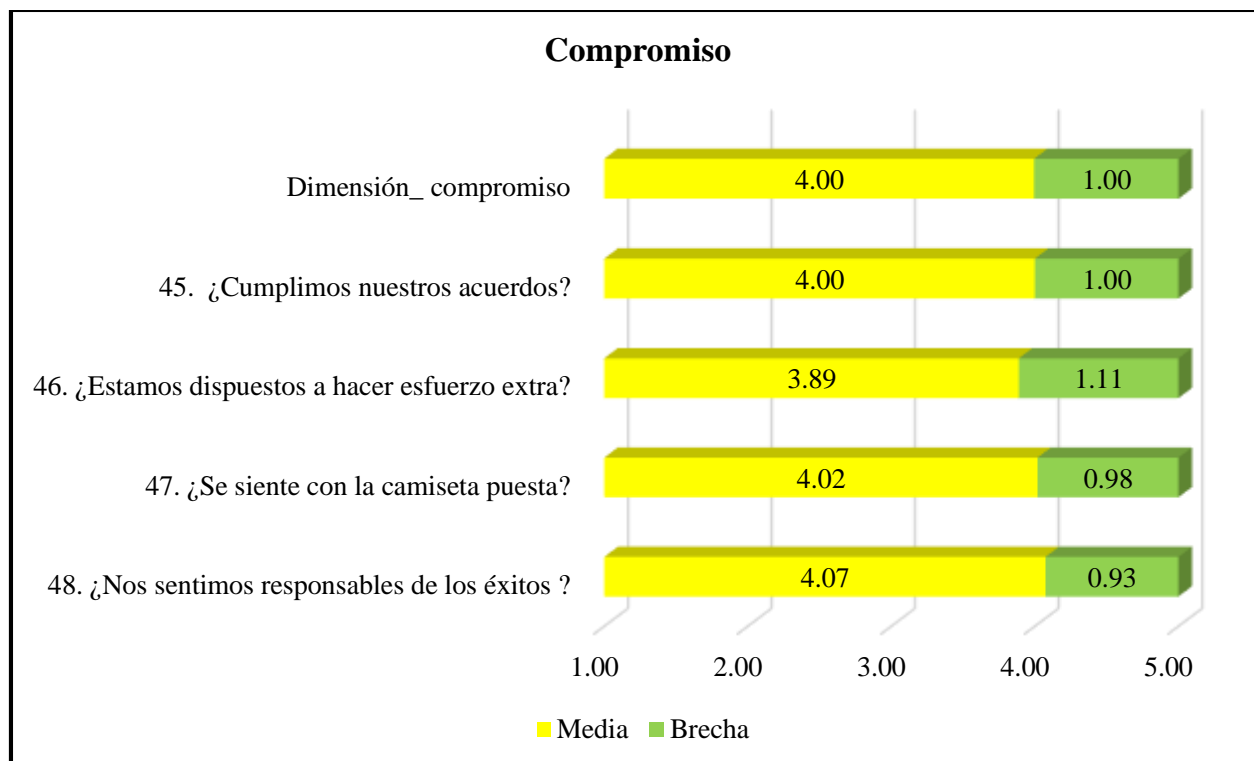


Figura 11: Media y brecha de la dimensión compromiso

Los resultados evidencian que la dimensión compromiso se sitúa en un nivel alto con 4.00, esto se debe a que la mayoría de los colaboradores consideran que en la institución se cumplen correctamente los diversos acuerdos establecidos entre las autoridades y los compañeros de trabajo, además, muestran la voluntad de hacer un esfuerzo adicional si es necesario para realizar cualquier actividad y, sobre todo, que en su mayoría consideran sentirse responsables de los éxitos y fracasos de su unidad de trabajo. El compromiso dentro de una institución es esencial, no solo para que el empleado se sienta comprometido con sus actividades, sino que también se sienta identificado con la organización misma y aporte valor para lograr los objetivos establecidos. Resultados que se reflejan en los colaboradores que desempeñan el puesto de docente 82% (ver tabla 30), con tiempo de servicio de 15 años a más 37% (ver tabla 31) y cuyas edades es de 44 años a más 32% (ver tabla 32).

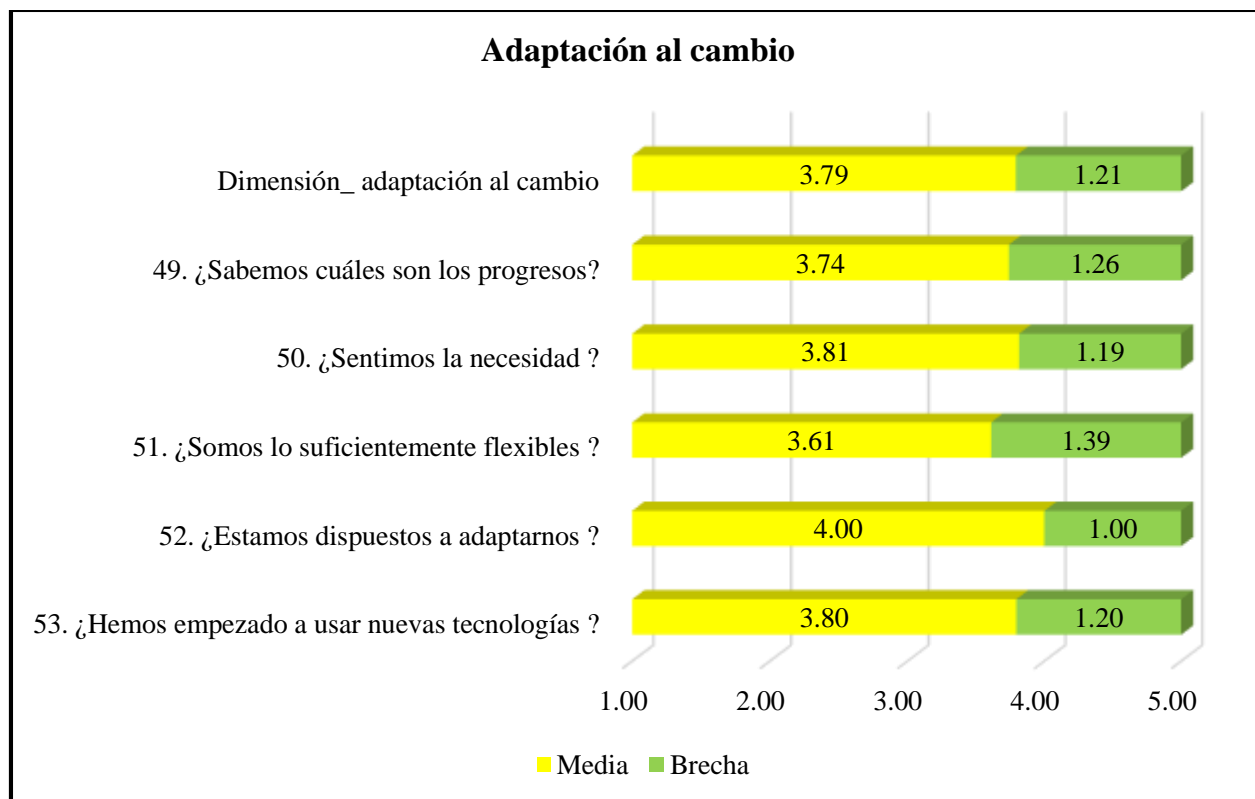


Figura 12: Media y brecha de la dimensión adaptación al cambio

La figura muestra que la dimensión de adaptación al cambio alcanzó un nivel medio de 3.79, lo que indica que solo algunos colaboradores conocen el progreso de su unidad de trabajo, sienten la necesidad de que su área o unidad de trabajo logre nuevos cambios, usan herramientas nuevas y adecuadas para la gestión apropiada de sus actividades y demuestran flexibilidad en entornos cambiantes. Sin embargo, el indicador 52 es el que alcanzó un nivel alto de 4.00, lo cual indica que la mayoría de los evaluados están dispuestos a adaptarse a los nuevos cambios. Los resultados son evidenciados en los colaboradores que desempeñan el puesto de docente 77% (ver tabla 33), con tiempo de servicio de 1 a 5 años 50% (ver tabla 34) y cuyas edades es de 44 años a más 38% (ver tabla 35).

Las siguientes figuras, muestran la media y la brecha de las dimensiones e indicadores de la variable satisfacción laboral.

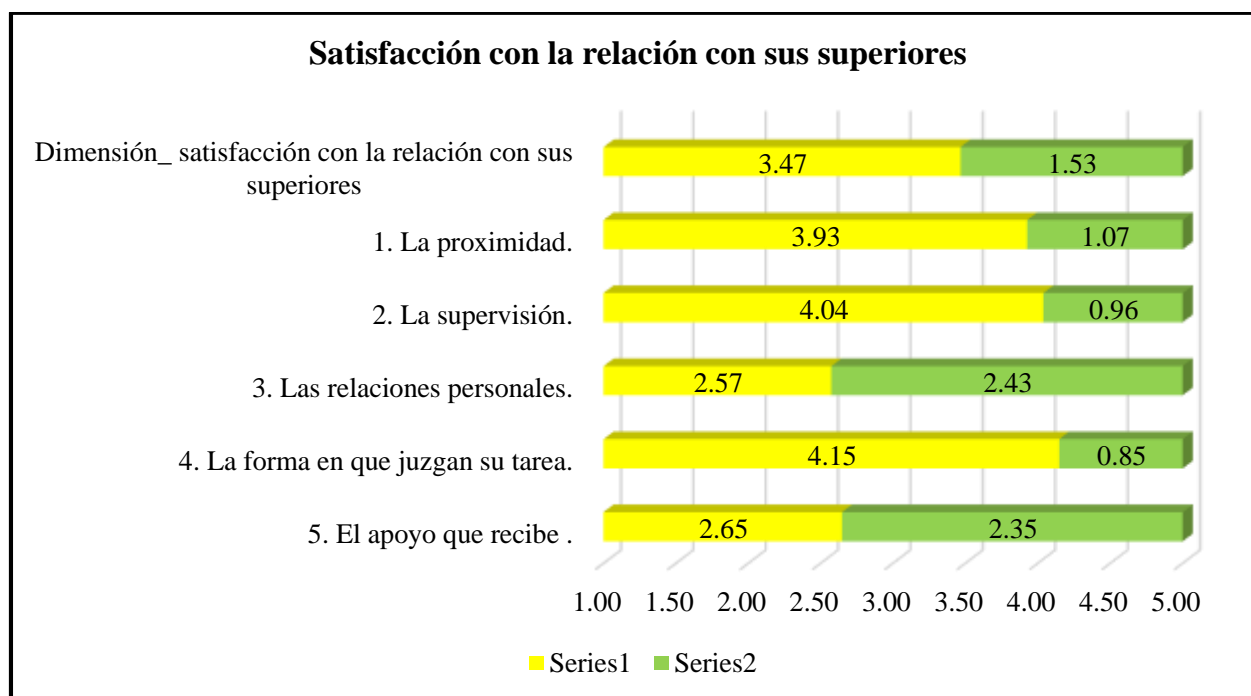


Figura 13: Media y brecha de satisfacción con la relación con sus superiores

Los datos de la figura muestran que la satisfacción con la relación con sus superiores alcanzó un nivel medio de 3.47, lo cual se debe a que algunos colaboradores consideran que las relaciones personales con sus superiores no son las apropiadas y sobre todo que no reciben el apoyo necesario por parte de ellos, sabiendo perfectamente que esto es fundamental para que los colaboradores cumplan de manera correcta sus tareas asignadas y así aporten a la consecución de los objetivos organizacionales. Sin embargo, el indicador cuatro demostró un nivel alto de 4.15, puesto que la gran mayoría de colaboradores están satisfechos con la forma en que sus supervisores juzgan sus tareas, mientras que el indicador tres mostró el promedio más bajo de 2.57. Los resultados se reflejan en los colaboradores que desempeñan el puesto de docente 85% (ver tabla 36), con tiempo de servicio de 15 años a más 35% (ver tabla 37) y cuyas edades es de 44 años a más 45% (ver tabla 38).

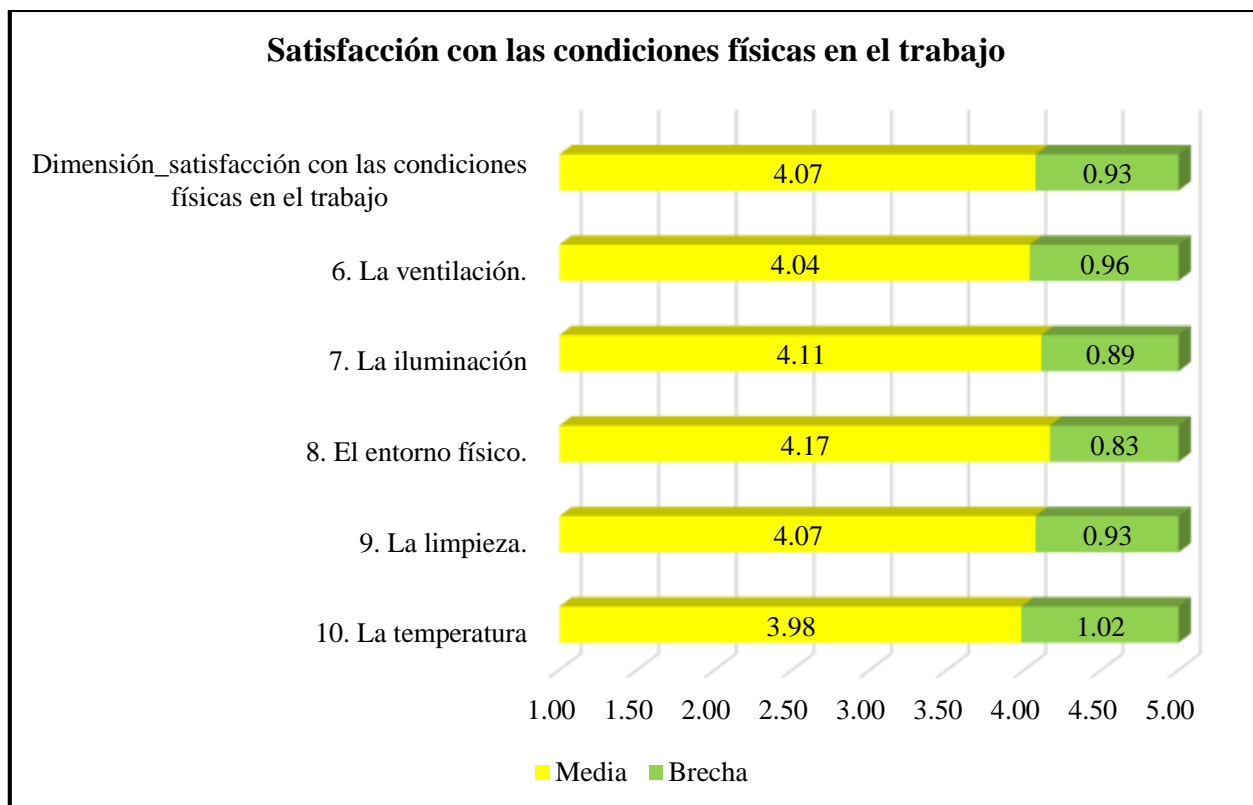


Figura 14: Media y brecha de la dimensión satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo

Se evidencia que la dimensión satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo muestra un nivel alto de 4.07, así mismo, todos sus indicadores alcanzaron un nivel alto, lo que significa que la mayoría de los colaboradores están satisfechos con la iluminación, la ventilación, el ambiente donde realizan sus actividades, la higiene, limpieza, salubridad y la temperatura de su unidad de trabajo. Por lo tanto, de acuerdo a los resultados podemos afirmar que la institución mantiene las condiciones físicas más apropiadas para que los colaboradores tengan toda la comodidad necesaria en el desarrollo de sus actividades habituales. Dichos resultados se evidencian en los colaboradores que desempeñan el puesto de docente 85% (ver tabla 39), con tiempo de servicio de 1 a 5 años 42% (ver tabla 40) y cuyas edades es de 44 años a más 32% (ver tabla 41).

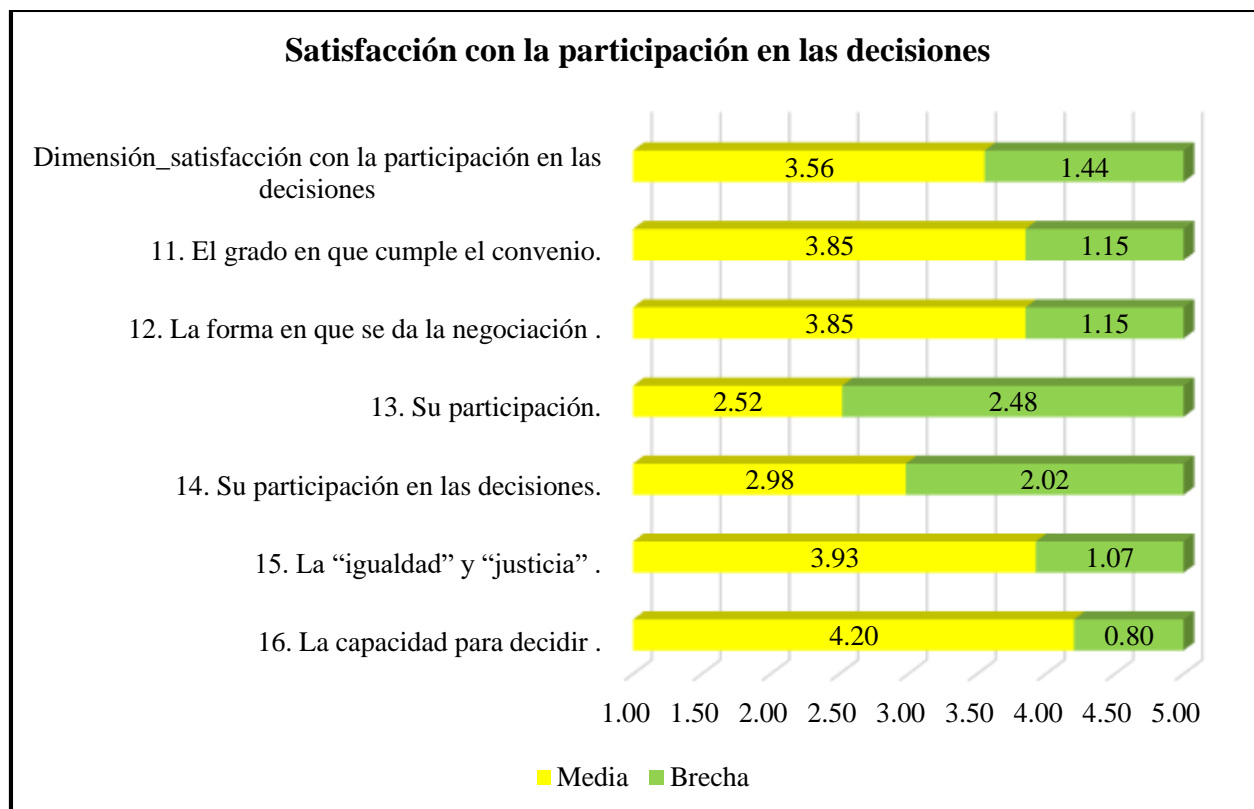


Figura 15: Media y brecha de la dimensión satisfacción con la participación en las decisiones

Los resultados muestran que la participación en las decisiones se sitúa en un nivel medio con 3.56, esto debido a que algunos colaboradores no se encuentran muy satisfechos con los convenios laborales, la participación en las decisiones de su unidad de trabajo y también con la participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la institución y el trato que reciben por parte de la misma. Sin embargo, el indicador 16 alcanzó un promedio de 4.20, resultado que se sitúa en el nivel alto, lo cual se debe a que la mayoría de evaluados tienen la capacidad de decidir autónomamente aspectos relacionados a su trabajo; mientras que el indicado 13 es el que obtuvo un menor promedio con 2.52, el cual se sitúa en nivel bajo. Los resultados se muestran en los colaboradores que desempeñan el puesto de docente 81% (ver tabla 42), con tiempo de servicio de 15 años a más 50% (ver tabla 43) y cuyas edades es de 44 años a más 45% (ver tabla 44).

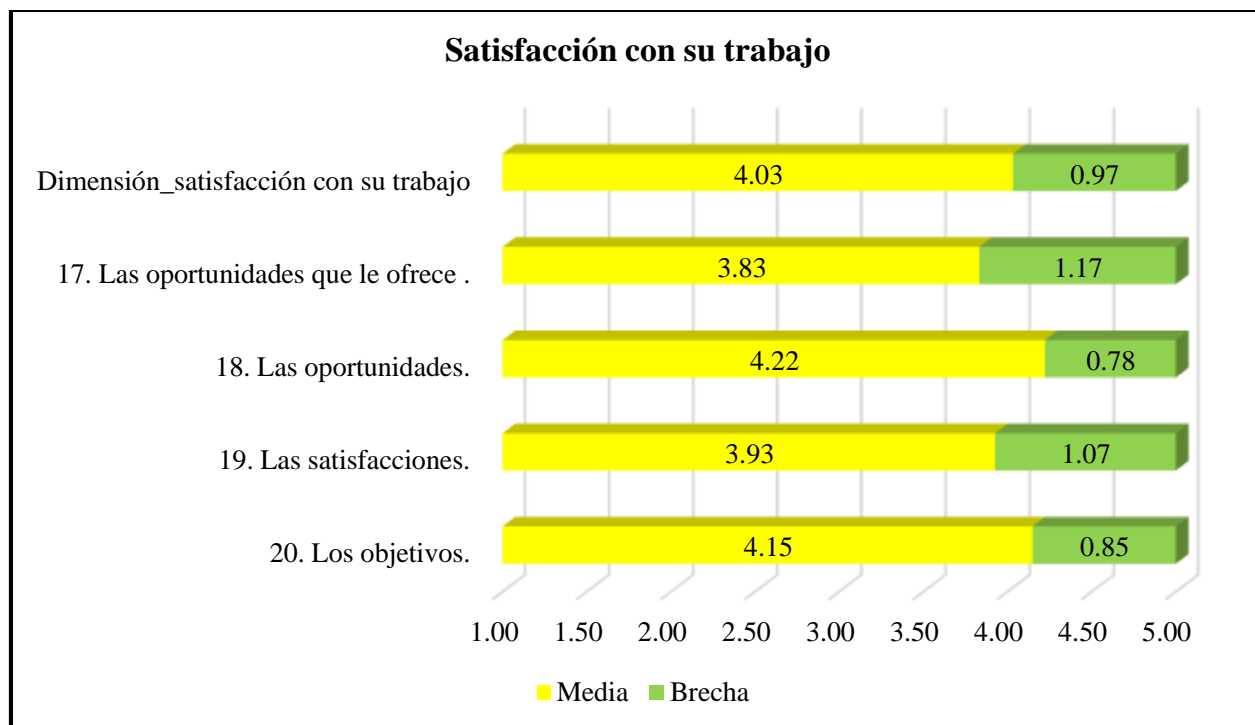


Figura 16: Media y brecha de la dimensión satisfacción con su trabajo

La dimensión satisfacción con su trabajo muestra un nivel alto de 4.03, lo que indica que la mayoría de los colaboradores están satisfechos con las oportunidades que ofrece la institución para hacer las cosas que más les gusta y con los propios objetivos o metas que debe alcanzar dentro de su unidad laboral. Sin embargo, es importante destacar que el indicador 18 es el que alcanzó un mayor promedio con 4.22, situándose en el nivel alto; mientras que el indicador 17 alcanzó un promedio de 3.83, el cual se sitúa en el nivel medio. Dichos resultados se evidencian en los colaboradores que desempeñan el puesto de docente 86% (ver tabla 45), con tiempo de servicio de 1 a 5 años 42% (ver tabla 46) y cuyas edades es de 44 años a más 31% (ver tabla 47).

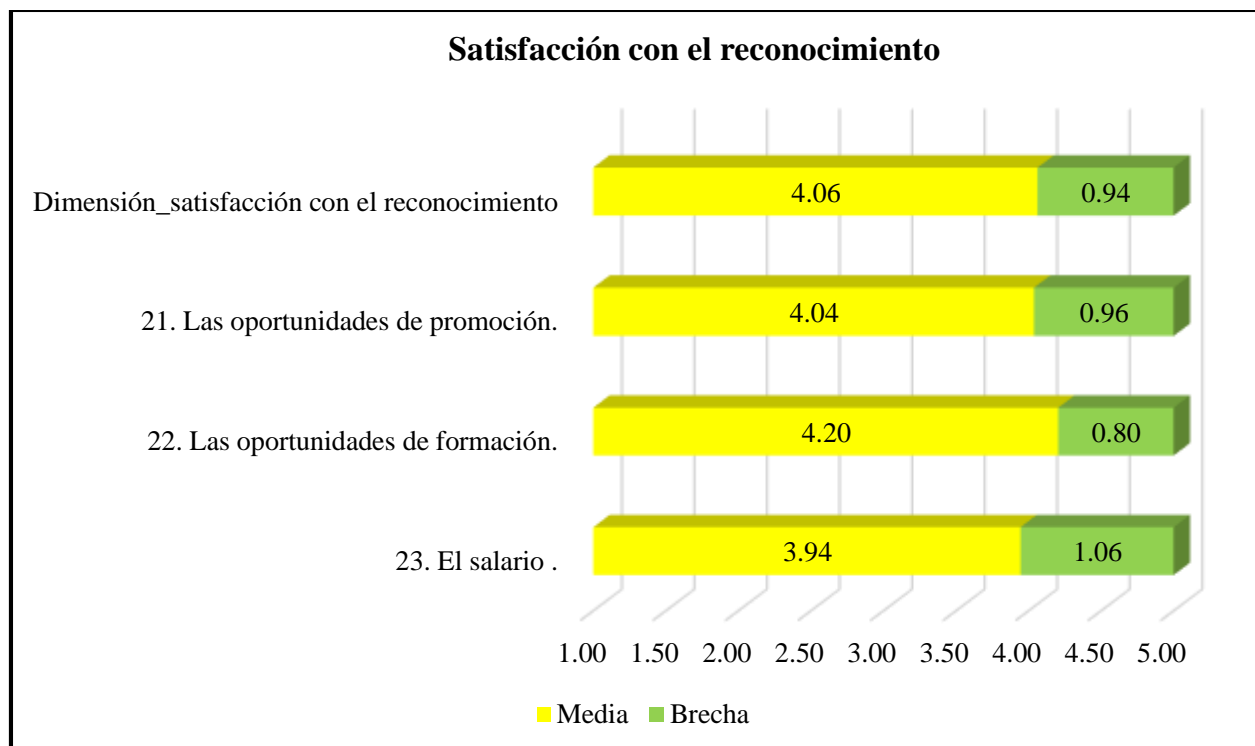


Figura 17: Media y brecha de la dimensión satisfacción con el reconocimiento

Según los hallazgos encontrados, podemos percibir que la dimensión reconocimiento alcanzó un nivel alto con 4.06 y esto se debe a que la mayoría de los colaboradores se encuentran satisfechos con las oportunidades de promoción, formación y el salario. Los resultados son positivos y esto ayuda no solo a mejorar el nivel de satisfacción del trabajador, sino a que sienta que es importante para la institución y constantemente tendrá mayor interés en esforzarse con el fin de mejorar su posición laboral de acuerdo a la escala jerárquica de la organización. Esto se refleja en los colaboradores que desempeñan el puesto de docente 78% (ver tabla 48), con tiempo de servicio de 1 a 5 años 40% (ver tabla 49) y cuyas edades es de 44 años a más 35% (ver tabla 50).

Tabla 15*Tabla cruzada de puesto con comunicación interna*

		D1CLIMANIVEL				
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total	
Puesto	Docente	Recuento	13	17	15	45
		% dentro de D1CLIMANIVEL	86,7%	94,4%	71,4%	83,3%
	Adminis	Recuento	2	1	6	9
	trativo	% dentro de D1CLIMANIVEL	13,3%	5,6%	28,6%	16,7%
Total		Recuento	15	18	21	54
		% dentro de D1CLIMANIVEL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Exportado del SPSS v.25

Tabla 16*Tabla cruzada de tiempo de servicio con comunicación interna*

			D1CLIMANIVEL			
			Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total
Tiempo	1 - 5 años	Recuento	5	6	11	22
		% dentro de D1CLIMANIVEL	33,3%	33,3%	52,4%	40,7%
	6 - 10 años	Recuento	2	1	3	6
		% dentro de D1CLIMANIVEL	13,3%	5,6%	14,3%	11,1%
	11 - 15 años	Recuento	3	4	2	9
		% dentro de D1CLIMANIVEL	20,0%	22,2%	9,5%	16,7%
	15 a más años	Recuento	5	7	5	17
		% dentro de D1CLIMANIVEL	33,3%	38,9%	23,8%	31,5%
Total		Recuento	15	18	21	54
		% dentro de D1CLIMANIVEL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Exportado del SPSS v.25

Tabla 17*Tabla cruzada de edad con comunicación interna*

		Tabla cruzada Edad* Comunicación interna				
		D1CLIMANIVEL				
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total	
Edad	24 - 28 años	Recuento	2	3	2	7
		% dentro de D1CLIMANIVEL	13,3%	16,7%	9,5%	13,0%
29 - 33 años	Recuento	4	4	7	15	
		% dentro de D1CLIMANIVEL	26,7%	22,2%	33,3%	27,8%
34 -38 años	Recuento	2	3	2	7	
		% dentro de D1CLIMANIVEL	13,3%	16,7%	9,5%	13,0%
39 - 43 años	Recuento	3	2	1	6	
		% dentro de D1CLIMANIVEL	20,0%	11,1%	4,8%	11,1%
44 a más años	Recuento	4	6	9	19	
		% dentro de D1CLIMANIVEL	26,7%	33,3%	42,9%	35,2%
Total	Recuento	15	18	21	54	
		% dentro de D1CLIMANIVEL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Exportado del SPSS v.25

Tabla 18*Tabla cruzada de puesto con reconocimiento*

		Tabla cruzada Puesto* Reconocimiento				
		D2CLIMANIVEL				
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total	
Puesto	Docente	Recuento	9	9	27	45
		% dentro de D2CLIMANIVEL	60,0%	90,0%	93,1%	83,3%
Administrativo	Recuento	6	1	2	9	
		% dentro de D2CLIMANIVEL	40,0%	10,0%	6,9%	16,7%
Total	Recuento	15	10	29	54	
		% dentro de D2CLIMANIVEL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Exportado del SPSS v.25

Tabla 19*Tabla cruzada de tiempo de servicio con reconocimiento*

Tabla cruzada Tiempo* Reconocimiento

		D2CLIMANIVEL			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Tiempo	1 - 5 años	Recuento	8	4	10	22
		% dentro de D2CLIMANIVEL	53,3%	40,0%	34,5%	40,7%
	6 - 10 años	Recuento	2	0	4	6
		% dentro de D2CLIMANIVEL	13,3%	0,0%	13,8%	11,1%
	11 - 15 años	Recuento	3	0	6	9
		% dentro de D2CLIMANIVEL	20,0%	0,0%	20,7%	16,7%
	15 a más años	Recuento	2	6	9	17
		% dentro de D2CLIMANIVEL	13,3%	60,0%	31,0%	31,5%
Total		Recuento	15	10	29	54
		% dentro de D2CLIMANIVEL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Exportado del SPSS v.25

Tabla 20*Tabla cruzada de edad con reconocimiento*

Tabla cruzada Edad* Reconocimiento

		D2CLIMANIVEL			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Edad	24 - 28 años	Recuento	4	0	3	7
		% dentro de D2CLIMANIVEL	26,7%	0,0%	10,3%	13,0%
	29 - 33 años	Recuento	5	2	8	15
		% dentro de D2CLIMANIVEL	33,3%	20,0%	27,6%	27,8%
	34 -38 años	Recuento	1	0	6	7
		% dentro de D2CLIMANIVEL	6,7%	0,0%	20,7%	13,0%
	39 - 43 años	Recuento	1	2	3	6
		% dentro de D2CLIMANIVEL	6,7%	20,0%	10,3%	11,1%
	44 a más años	Recuento	4	6	9	19
		% dentro de D2CLIMANIVEL	26,7%	60,0%	31,0%	35,2%

Total	Recuento	15	10	29	54
	% dentro de D2CLIMANIVEL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla 21

Tabla cruzada de puesto con relaciones interpersonales en el trabajo

Tabla cruzada Puesto* Relaciones interpersonales en el trabajo

		D3CLIMANIVEL			Total
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	
Puesto Doce	Recuento	6	15	19	40
	% dentro de D3CLIMANIVEL	85,7%	83,3%	79,2%	81,6%
Administrativo	Recuento	1	3	5	9
	% dentro de D3CLIMANIVEL	14,3%	16,7%	20,8%	18,4%
Total	Recuento	7	18	24	49
	% dentro de D3CLIMANIVEL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Exportado del SPSS v.25

Tabla 22

Tabla cruzada de tiempo de servicio con relaciones interpersonales en el trabajo

Tabla cruzada Tiempo* Relaciones interpersonales en el trabajo

		D3CLIMANIVEL			Total
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	
Tiempo 1 - 5 años	Recuento	3	7	10	20
	% dentro de D3CLIMANIVEL	42,9%	38,9%	41,7%	40,8%
6 - 10 años	Recuento	0	0	4	4
	% dentro de D3CLIMANIVEL	0,0%	0,0%	16,7%	8,2%
11 - 15 años	Recuento	0	5	4	9
	% dentro de D3CLIMANIVEL	0,0%	27,8%	16,7%	18,4%
15 a más años	Recuento	4	6	6	16
	% dentro de D3CLIMANIVEL	57,1%	33,3%	25,0%	32,7%

Total	Recuento	7	18	24	49
	% dentro de D3CLIMANIVEL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Exportado del SPSS v.25

Tabla 23

Tabla cruzada de edad con relaciones interpersonales en el trabajo

		D3CLIMANIVEL			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Edad	24 - 28 años	Recuento	0	4	3	7
		% dentro de D3CLIMANIVEL	0,0%	22,2%	12,5%	14,3%
	29 - 33 años	Recuento	3	4	6	13
		% dentro de D3CLIMANIVEL	42,9%	22,2%	25,0%	26,5%
	34 -38 años	Recuento	0	4	1	5
		% dentro de D3CLIMANIVEL	0,0%	22,2%	4,2%	10,2%
	39 - 43 años	Recuento	1	3	2	6
		% dentro de D3CLIMANIVEL	14,3%	16,7%	8,3%	12,2%
	44 a más años	Recuento	3	3	12	18
		% dentro de D3CLIMANIVEL	42,9%	16,7%	50,0%	36,7%
Total		Recuento	7	18	24	49
		% dentro de D3CLIMANIVEL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Exportado del SPSS v.25

Tabla 24*Tabla cruzada de puesto con toma de decisiones*

		Tabla cruzada Puesto* Toma de decisiones				
		D4CLIMANIVEL			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Puesto	Docente	Recuento	27	9	9	45
		% dentro de D4CLIMANIVEL	84,4%	100,0%	69,2%	83,3%
Administrativo	Recuento	5	0	4	9	
	% dentro de D4CLIMANIVEL	15,6%	0,0%	30,8%	16,7%	
Total	Recuento	32	9	13	54	
	% dentro de D4CLIMANIVEL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Fuente: Exportado del SPSS v.25

Tabla 25*Tabla cruzada de tiempo de servicio con toma de decisiones*

		Tabla cruzada Tiempo* Toma de decisiones				
		D4CLIMANIVEL			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Tiempo	1 - 5 años	Recuento	14	1	7	22
		% dentro de D4CLIMANIVEL	43,8%	11,1%	53,8%	40,7%
6 - 10 años	Recuento	3	2	1	6	
	% dentro de D4CLIMANIVEL	9,4%	22,2%	7,7%	11,1%	
11 - 15 años	Recuento	4	2	3	9	
	% dentro de D4CLIMANIVEL	12,5%	22,2%	23,1%	16,7%	
15 a más años	Recuento	11	4	2	17	
	% dentro de D4CLIMANIVEL	34,4%	44,4%	15,4%	31,5%	
Total	Recuento	32	9	13	54	
	% dentro de D4CLIMANIVEL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Fuente: Exportado del SPSS v.25

Tabla 26*Tabla cruzada de edad con toma de decisiones*

		D4CLIMANIVEL			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Edad	24 - 28 años	Recuento	5	0	2	7
		% dentro de D4CLIMANIVEL	15,6%	0,0%	15,4%	13,0%
29 - 33 años	Recuento	8	2	5	15	
		% dentro de D4CLIMANIVEL	25,0%	22,2%	38,5%	27,8%
34 -38 años	Recuento	3	3	1	7	
		% dentro de D4CLIMANIVEL	9,4%	33,3%	7,7%	13,0%
39 - 43 años	Recuento	4	2	0	6	
		% dentro de D4CLIMANIVEL	12,5%	22,2%	0,0%	11,1%
44 a más años	Recuento	12	2	5	19	
		% dentro de D4CLIMANIVEL	37,5%	22,2%	38,5%	35,2%
Total	Recuento	32	9	13	54	
		% dentro de D4CLIMANIVEL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla 27*Tabla cruzada de puesto con entorno físico*

		D5CLIMANIVEL			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Puesto	Docente	Recuento	7	11	23	41
		% dentro de D5CLIMANIVEL	77,8%	84,6%	82,1%	82,0%
Administrativo	Recuento	2	2	5	9	
		% dentro de D5CLIMANIVEL	22,2%	15,4%	17,9%	18,0%
Total	Recuento	9	13	28	50	
		% dentro de D5CLIMANIVEL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Exportado del SPSS v.25

Tabla 28*Tabla cruzada de tiempo con entorno físico*

		Tabla cruzada Tiempo* Entorno físico				
		D5CLIMANIVEL			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Tiempo	1 - 5 años	Recuento	3	8	9	20
		% dentro de D5CLIMANIVEL	33,3%	61,5%	32,1%	40,0%
	6 - 10 años	Recuento	1	0	5	6
		% dentro de D5CLIMANIVEL	11,1%	0,0%	17,9%	12,0%
	11 - 15 años	Recuento	3	2	3	8
		% dentro de D5CLIMANIVEL	33,3%	15,4%	10,7%	16,0%
	15 a más años	Recuento	2	3	11	16
		% dentro de D5CLIMANIVEL	22,2%	23,1%	39,3%	32,0%
Total		Recuento	9	13	28	50
		% dentro de D5CLIMANIVEL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Exportado del SPSS v.25

Tabla 29*Tabla cruzada de edad con entorno físico*

		Tabla cruzada Edad* Entorno físico				
		D5CLIMANIVEL			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Edad	24 - 28 años	Recuento	3	2	2	7
		% dentro de D5CLIMANIVEL	33,3%	15,4%	7,1%	14,0%
	29 - 33 años	Recuento	1	4	7	12
		% dentro de D5CLIMANIVEL	11,1%	30,8%	25,0%	24,0%
	34 -38 años	Recuento	1	1	4	6
		% dentro de D5CLIMANIVEL	11,1%	7,7%	14,3%	12,0%
	39 - 43 años	Recuento	1	1	4	6

	% dentro de D5CLIMANIVEL	11,1%	7,7%	14,3%	12,0%
44 a más años	Recuento	3	5	11	19
	% dentro de D5CLIMANIVEL	33,3%	38,5%	39,3%	38,0%
Total	Recuento	9	13	28	50
	% dentro de D5CLIMANIVEL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Exportado del SPSS v.25

Tabla 30

Tabla cruzada de puesto con compromiso

Tabla cruzada Puesto*D6CLIMANIVEL

		D6CLIMANIVEL			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Puesto	Docente	Recuento	7	5	33	45
		% dentro de D6CLIMANIVEL	77,8%	100,0%	82,5%	83,3%
Administ rativo	Recuento	2	0	7	9	
	% dentro de D6CLIMANIVEL	22,2%	0,0%	17,5%	16,7%	
Total	Recuento	9	5	40	54	
	% dentro de D6CLIMANIVEL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Fuente: Exportado del SPSS v.25

Tabla 31*Tabla cruzada de tiempo de servicio con compromiso*

		Tabla cruzada Tiempo* Compromiso				
		D6CLIMANIVEL			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Tiempo	1 - 5 años	Recuento	4	3	15	22
		% dentro de D6CLIMANIVEL	44,4%	60,0%	37,5%	40,7%
	6 - 10 años	Recuento	1	1	4	6
		% dentro de D6CLIMANIVEL	11,1%	20,0%	10,0%	11,1%
	11 - 15 años	Recuento	3	0	6	9
		% dentro de D6CLIMANIVEL	33,3%	0,0%	15,0%	16,7%
	15 a más años	Recuento	1	1	15	17
		% dentro de D6CLIMANIVEL	11,1%	20,0%	37,5%	31,5%
Total		Recuento	9	5	40	54
		% dentro de D6CLIMANIVEL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Exportado del SPSS v.25

Tabla 32*Tabla cruzada de edad con compromiso*

		Tabla cruzada Edad* Compromiso				
		D6CLIMANIVEL			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Edad	24 - 28 años	Recuento	2	0	5	7
		% dentro de D6CLIMANIVEL	22,2%	0,0%	12,5%	13,0%
	29 - 33 años	Recuento	1	1	13	15
		% dentro de D6CLIMANIVEL	11,1%	20,0%	32,5%	27,8%
	34 -38 años	Recuento	1	0	6	7
		% dentro de D6CLIMANIVEL	11,1%	0,0%	15,0%	13,0%
	39 - 43 años	Recuento	2	1	3	6

	% dentro de D6CLIMANIVEL	22,2%	20,0%	7,5%	11,1%
44 a más años	Recuento	3	3	13	19
	% dentro de D6CLIMANIVEL	33,3%	60,0%	32,5%	35,2%
Total	Recuento	9	5	40	54
	% dentro de D6CLIMANIVEL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla 33

Tabla cruzada de puesto con adaptación al cambio

		D7CLIMANIVEL			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Puesto	Docente	Recuento	9	14	22	45
		% dentro de D7CLIMANIVEL	100,0%	77,8%	81,5%	83,3%
Administrativo	Recuento	0	4	5	9	
	% dentro de D7CLIMANIVEL	0,0%	22,2%	18,5%	16,7%	
Total	Recuento	9	18	27	54	
	% dentro de D7CLIMANIVEL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Fuente: Exportado del SPSS v.25

Tabla 34*Tabla cruzada de tiempo de servicio con adaptación al cambio*

		Tabla cruzada Tiempo* Adaptación al cambio				
		D7CLIMANIVEL			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Tiempo	1 - 5 años	Recuento	2	9	11	22
		% dentro de D7CLIMANIVEL	22,2%	50,0%	40,7%	40,7%
6 - 10 años	Recuento	2	2	2	6	
		% dentro de D7CLIMANIVEL	22,2%	11,1%	7,4%	11,1%
11 - 15 años	Recuento	2	2	5	9	
		% dentro de D7CLIMANIVEL	22,2%	11,1%	18,5%	16,7%
15 a más años	Recuento	3	5	9	17	
		% dentro de D7CLIMANIVEL	33,3%	27,8%	33,3%	31,5%
Total	Recuento	9	18	27	54	
		% dentro de D7CLIMANIVEL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Exportado del SPSS v.25

Tabla 35*Tabla cruzada de tiempo de servicio con adaptación al cambio*

		Tabla cruzada Edad* Adaptación al cambio				
		D7CLIMANIVEL			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Edad	24 - 28 años	Recuento	0	3	4	7
		% dentro de D7CLIMANIVEL	0,0%	16,7%	14,8%	13,0%
29 - 33 años	Recuento	3	3	9	15	
		% dentro de D7CLIMANIVEL	33,3%	16,7%	33,3%	27,8%
34 -38 años	Recuento	1	3	3	7	
		% dentro de D7CLIMANIVEL	11,1%	16,7%	11,1%	13,0%

39 - 43	Recuento	1	2	3	6
	% dentro de D7CLIMANIVEL	11,1%	11,1%	11,1%	11,1%
44 a más años	Recuento	4	7	8	19
	% dentro de D7CLIMANIVEL	44,4%	38,9%	29,6%	35,2%
Total	Recuento	9	18	27	54
	% dentro de D7CLIMANIVEL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Exportado del SPSS v.25

Tabla 36

Tabla cruzada de puesto con la relación con sus superiores

		Tabla cruzada Puesto* Con la relación con sus superiores				
		DISATISFACCIONIVEL				
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total	
Puesto	Docente	Recuento	14	17	14	45
		% dentro de Con la relación con sus superiores	73,7%	85,0%	93,3%	83,3%
Administrativo	Administrativo	Recuento	5	3	1	9
		% dentro de Con la relación con sus superiores	26,3%	15,0%	6,7%	16,7%
Total		Recuento	19	20	15	54
		% dentro de Con la relación con sus superiores	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Exportado del SPSS v.25

Tabla 37*Tabla cruzada de tiempo de servicio con la relación con sus superiores*

		Tabla cruzada Tiempo* Con la relación con sus superiores				
		DISATISFACCIONIVEL				
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total	
Tiempo	1 - 5 años	Recuento	10	6	6	22
		% dentro de Con la relación con sus superiores	52,6%	30,0%	40,0%	40,7%
6 - 10 años	Recuento	1	2	3	6	
		% dentro de Con la relación con sus superiores	5,3%	10,0%	20,0%	11,1%
11 - 15 años	Recuento	3	5	1	9	
		% dentro de Con la relación con sus superiores	15,8%	25,0%	6,7%	16,7%
15 a más años	Recuento	5	7	5	17	
		% dentro de Con la relación con sus superiores	26,3%	35,0%	33,3%	31,5%
Total	Recuento	19	20	15	54	
		% dentro de Con la relación con sus superiores	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Exportado del SPSS v.25

Tabla 38*Tabla cruzada de edad con la relación con sus superiores*

		Tabla cruzada Edad* Con la relación con sus superiores				
		Con la relación con sus superiores				
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total	
Edad	24 - 28 años	Recuento	4	2	1	7
		% dentro de Con la relación con sus superiores	21,1%	10,0%	6,7%	13,0%
	29 - 33 años	Recuento	6	5	4	15
		% dentro de Con la relación con sus superiores	31,6%	25,0%	26,7%	27,8%
	34 -38 años	Recuento	1	3	3	7
		% dentro de Con la relación con sus superiores	5,3%	15,0%	20,0%	13,0%
	39 - 43 años	Recuento	2	1	3	6
		% dentro de Con la relación con sus superiores	10,5%	5,0%	20,0%	11,1%
	44 a más años	Recuento	6	9	4	19
		% dentro de Con la relación con sus superiores	31,6%	45,0%	26,7%	35,2%
Total		Recuento	19	20	15	54
		% dentro de Con la relación con sus superiores	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Exportado del SPSS v.25

Tabla 39*Tabla cruzada de puesto con las condiciones físicas en el trabajo*

		Tabla cruzada Puesto* Con las condiciones físicas en el trabajo				
		D2SATISFACCIONIVEL				
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total	
Puesto	Docente	Recuento	5	6	34	45
		% dentro de D2SATISFACCIONIVEL	83,3%	75,0%	85,0%	83,3%
Puesto	Administrativo	Recuento	1	2	6	9
		% dentro de D2SATISFACCIONIVEL	16,7%	25,0%	15,0%	16,7%
Total		Recuento	6	8	40	54
		% dentro de D2SATISFACCIONIVEL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Exportado del SPSS v.25

Tabla 40*Tabla cruzada de tiempo con las condiciones físicas en el trabajo*

		Tabla cruzada Tiempo* Con las condiciones físicas en el trabajo				
		D2SATISFACCIONIVEL				
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total	
Tiempo	1 - 5 años	Recuento	2	3	17	22
		% dentro de D2SATISFACCIONIVEL	33,3%	37,5%	42,5%	40,7%
Tiempo	6 - 10 años	Recuento	1	0	5	6
		% dentro de D2SATISFACCIONIVEL	16,7%	0,0%	12,5%	11,1%
Tiempo	11 - 15 años	Recuento	2	1	6	9
		% dentro de D2SATISFACCIONIVEL	33,3%	12,5%	15,0%	16,7%
		Recuento	1	4	12	17

	15 a más años	% dentro de D2SATISFACCIONIVEL	16,7%	50,0%	30,0%	31,5%
Total		Recuento	6	8	40	54
		% dentro de D2SATISFACCIONIVEL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Exportado del SPSS v.25

Tabla 41

Tabla cruzada de edad con las condiciones físicas en el trabajo

		Tabla cruzada Edad* Con las condiciones físicas en el trabajo				
		D2SATISFACCIONIVEL				
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total	
Edad	24 - 28 años	Recuento	0	1	6	7
		% dentro de D2SATISFACCIONIVEL	0,0%	12,5%	15,0%	13,0%
	29 - 33 años	Recuento	3	1	11	15
		% dentro de D2SATISFACCIONIVEL	50,0%	12,5%	27,5%	27,8%
	34 -38 años	Recuento	0	1	6	7
		% dentro de D2SATISFACCIONIVEL	0,0%	12,5%	15,0%	13,0%
	39 - 43	Recuento	1	1	4	6
		% dentro de D2SATISFACCIONIVEL	16,7%	12,5%	10,0%	11,1%
	44 a más años	Recuento	2	4	13	19
		% dentro de D2SATISFACCIONIVEL	33,3%	50,0%	32,5%	35,2%
Total		Recuento	6	8	40	54
		% dentro de D2SATISFACCIONIVEL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Exportado del SPSS v.25

Tabla 42*Tabla cruzada de puesto con la participación en las decisiones*

		Tabla cruzada Puesto* Con la participación en las decisiones				
		D3SATISFACCIONIVEL				
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total	
Puesto	Docente	Recuento	9	18	13	40
		% dentro de D3SATISFACCIONIVEL	90,0%	81,8%	86,7%	85,1%
Administrativo		Recuento	1	4	2	7
		% dentro de D3SATISFACCIONIVEL	10,0%	18,2%	13,3%	14,9%
Total		Recuento	10	22	15	47
		% dentro de D3SATISFACCIONIVEL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Exportado del SPSS v.25

Tabla 43*Tabla cruzada de tiempo de servicio con la participación en las decisiones*

		Tabla cruzada Tiempo* Con la participación en las decisiones				
		D3SATISFACCIONIVEL				
		Nivel	Nivel	Nivel	Total	
		bajo	medio	alto		
Tiempo	1 - 5 años	Recuento	4	6	6	16
		% dentro de D3SATISFACCIONIVEL	40,0%	27,3%	40,0%	34,0%
6 - 10 años	Recuento	1	3	2	6	
		% dentro de D3SATISFACCIONIVEL	10,0%	13,6%	13,3%	12,8%
11 - 15 años	Recuento	2	2	4	8	
		% dentro de D3SATISFACCIONIVEL	20,0%	9,1%	26,7%	17,0%
15 a más años	Recuento	3	11	3	17	
		% dentro de D3SATISFACCIONIVEL	30,0%	50,0%	20,0%	36,2%
Total	Recuento	10	22	15	47	
		% dentro de D3SATISFACCIONIVEL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Exportado del SPSS v.25

Tabla 44*Tabla cruzada de edad con la participación en las decisiones*

		Tabla cruzada Edad* Con la participación en las decisiones				
		D3SATISFACCIONIVEL				
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total	
Edad	24 - 28 años	Recuento	0	3	2	5
		% dentro de D3SATISFACCIONIVEL	0,0%	13,6%	13,3%	10,6%
	29 - 33 años	Recuento	2	6	4	12
		% dentro de D3SATISFACCIONIVEL	20,0%	27,3%	26,7%	25,5%
	34 -38 años	Recuento	1	1	4	6
		% dentro de D3SATISFACCIONIVEL	10,0%	4,5%	26,7%	12,8%
	39 - 43 años	Recuento	2	2	2	6
		% dentro de D3SATISFACCIONIVEL	20,0%	9,1%	13,3%	12,8%
	44 a más años	Recuento	5	10	3	18
		% dentro de D3SATISFACCIONIVEL	50,0%	45,5%	20,0%	38,3%
Total		Recuento	10	22	15	47
		% dentro de D3SATISFACCIONIVEL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Exportado del SPSS v.25

Tabla 45*Tabla cruzada de puesto con la satisfacción con su trabajo*

		Tabla cruzada Puesto* Con la satisfacción con su trabajo				
		D4SATISFACCIONIVEL				
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total	
Puesto	Docente	Recuento	5	7	33	45
		% dentro de D4SATISFACCIONIVEL	83,3%	70,0%	86,8%	83,3%
Puesto	Administrativo	Recuento	1	3	5	9
		% dentro de D4SATISFACCIONIVEL	16,7%	30,0%	13,2%	16,7%
Total		Recuento	6	10	38	54
		% dentro de D4SATISFACCIONIVEL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Exportado del SPSS v.25

Tabla 46*Tabla cruzada de tiempo de servicio con la satisfacción con su trabajo*

		Tabla cruzada Tiempo* Con la satisfacción con su trabajo				
		D4SATISFACCIONIVEL				
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total	
Tiempo	1 - 5 años	Recuento	2	4	16	22
		% dentro de D4SATISFACCIONIVEL	33,3%	40,0%	42,1%	40,7%
Tiempo	6 - 10 años	Recuento	1	0	5	6
		% dentro de D4SATISFACCIONIVEL	16,7%	0,0%	13,2%	11,1%
Tiempo	11 - 15 años	Recuento	2	2	5	9
		% dentro de D4SATISFACCIONIVEL	33,3%	20,0%	13,2%	16,7%
Tiempo	15 a más años	Recuento	1	4	12	17
		% dentro de D4SATISFACCIONIVEL	16,7%	40,0%	31,6%	31,5%

Total	Recuento	6	10	38	54
	% dentro de D4SATISFACCIONIVEL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Exportado del SPSS v.25

Tabla 47

Tabla cruzada de edad con la satisfacción con su trabajo

		D4SATISFACCIONIVEL				
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total	
Edad	24 - 28 años	Recuento	0	0	7	7
		% dentro de D4SATISFACCIONIVEL	0,0%	0,0%	18,4%	13,0%
	29 - 33 años	Recuento	2	3	10	15
		% dentro de D4SATISFACCIONIVEL	33,3%	30,0%	26,3%	27,8%
	34 -38 años	Recuento	1	0	6	7
		% dentro de D4SATISFACCIONIVEL	16,7%	0,0%	15,8%	13,0%
	39 - 43 años	Recuento	1	2	3	6
		% dentro de D4SATISFACCIONIVEL	16,7%	20,0%	7,9%	11,1%
	44 a más años	Recuento	2	5	12	19
		% dentro de D4SATISFACCIONIVEL	33,3%	50,0%	31,6%	35,2%
Total		Recuento	6	10	38	54
		% dentro de D4SATISFACCIONIVEL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Exportado del SPSS v.25

Tabla 48*Tabla cruzada de puesto con la satisfacción de reconocimiento*

		Tabla cruzada Puesto* Con la satisfacción de reconocimiento				
		D5SATISFACCIONIVEL				
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total	
Puesto	Docente	Recuento	4	12	29	45
		% dentro de D5SATISFACCIONIVEL	80,0%	100,0%	78,4%	83,3%
	Administrativo	Recuento	1	0	8	9
		% dentro de D5SATISFACCIONIVEL	20,0%	0,0%	21,6%	16,7%
Total		Recuento	5	12	37	54
		% dentro de D5SATISFACCIONIVEL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Exportado del SPSS v.25

Tabla 49*Tabla cruzada de tiempo de servicio con la satisfacción de reconocimiento*

		Tabla cruzada Tiempo* Con la satisfacción de reconocimiento				
		D5SATISFACCIONIVEL				
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total	
Tiempo	1 - 5 años	Recuento	2	5	15	22
		% dentro de D5SATISFACCIONIVEL	40,0%	41,7%	40,5%	40,7%
	6 - 10 años	Recuento	1	2	3	6
		% dentro de D5SATISFACCIONIVEL	20,0%	16,7%	8,1%	11,1%
	11 - 15 años	Recuento	2	1	6	9
		% dentro de D5SATISFACCIONIVEL	40,0%	8,3%	16,2%	16,7%
		Recuento	0	4	13	17

	15 a más años	% dentro de D5SATISFACCIONIVEL	0,0%	33,3%	35,1%	31,5%
Total		Recuento	5	12	37	54
		% dentro de D5SATISFACCIONIVEL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Exportado del SPSS v.25

Tabla 50

Tabla cruzada de edad con la satisfacción de reconocimiento

		Tabla cruzada Edad* Con la satisfacción de reconocimiento				
		D5SATISFACCIONIVEL			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Edad	24 - 28 años	Recuento	0	0	7	7
		% dentro de D5SATISFACCIONIVEL	0,0%	0,0%	18,9%	13,0%
	29 - 33 años	Recuento	2	4	9	15
		% dentro de D5SATISFACCIONIVEL	40,0%	33,3%	24,3%	27,8%
	34 -38 años	Recuento	1	1	5	7
		% dentro de D5SATISFACCIONIVEL	20,0%	8,3%	13,5%	13,0%
	39 - 43 años	Recuento	1	2	3	6
		% dentro de D5SATISFACCIONIVEL	20,0%	16,7%	8,1%	11,1%
	44 a más años	Recuento	1	5	13	19
		% dentro de D5SATISFACCIONIVEL	20,0%	41,7%	35,1%	35,2%
Total		Recuento	5	12	37	54
		% dentro de D5SATISFACCIONIVEL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Exportado del SPSS v.25

Tabla 51*Interpretación del Coeficiente de Correlación*

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande perfecta

Fuente: Martínez y Campos (2015)