



Universidad Católica  
**San José**

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES  
DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR LIMEÑA**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN EDUCACIÓN CON  
MENCION EN GESTIÓN DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS

PRESENTADA POR CARLOS JORGE CELESTINO DAR COURT HUCK

Asesores  
Dr. Luís Gildomero Arista Montoya  
Mg Sandra Anchorena Ortiz

Año 2018

## Agradecimientos

A la amabilísima y santísima voluntad de Dios para conmigo

A la Escuela de Educación de la Facultad de Teología Pontificia y Civil de Lima

A la Universidad Católica San José

A los señores profesores de mi maestría, a Luís Gildomero Arista Montoya en especial.

Al Psic. Álvaro L. Darcourt Márquez, por su invaluable ayuda en la realización del presente trabajo.

A los asesores, Dr. Luís Gildomero Arista Montoya y Mg Sandra Anchorena Ortiz, por sus significativos aportes.

### Dedicatoria

A las memorias de mis padres Luis y Blanca Rosa y de Rosa Elvira, a sus buenas presencias.

A mis queridos hijos José Carlos y Álvaro Luis, por el cariño y la confianza

A mis hermanos

A Nina y a Pedro, los cotidianos acompañantes en el trabajo que se presenta

Al buen Beethoven, aún aquí...

## Resumen ejecutivo

La presente investigación se centra en establecer los niveles de percepción del clima organizacional y de satisfacción laboral que presentan los docentes de una escuela particular parroquial, situada en la ciudad de Huaycán de Lima Este; complementariamente, busca precisar las relaciones existentes entre las variables del estudio, el clima organizacional y la satisfacción laboral

El estudio se efectuó tomando en cuenta la totalidad de la población docente de la escuela seleccionada, a la que se le aplicó una ficha para recojo de datos sociodemográficos y las escalas ECL-SPC, de Palma S (1999), que mide percepción del clima organizacional y ESL-VO, que mide Satisfacción Laboral. Los instrumentos referidos, validados y fiabilizados en nuestro medio, fueron sometidos a los procesos de validez y consistencia interna referidos, como parte del presente trabajo.

Los resultados muestran que la población docente de la escuela seleccionada posee, para puntajes globales, positivos y favorables niveles de percepción del clima organizacional del entorno laboral en el que trabajan ( $M=174.19$   $DS= 28.044$ ), siendo que iguales de favorables y positivos han resultado los descriptivos por dimensiones y facetas o ítems que estructuran el constructo; así mismo, evidencia, para puntajes globales, niveles elevados de satisfacción laboral, respecto del trabajo o tarea que realizan ( $M=123.21$   $DS=25.875$ ) siendo que, los descriptivos hallados para cada una de las dimensiones e ítems o facetas, que integran el constructo, han sido igualmente positivos y favorables; y, por último, en lo que a las relaciones estadísticas entre las variables del estudio se refiere, en líneas generales, se reportan correlaciones bivariadas de Pearson, entre los constructos de interés para el presente trabajo, que muestran relaciones significativas positivas entre sí ( $p < .01$ ), es decir, el clima organizacional se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral ( $r = .64$ ) y de manera significativa, entre moderada y alta, con cada una de sus dimensiones ( $.47 < r < .67$ ); y, la satisfacción laboral se relacionó en forma similar con las dimensiones del clima laboral ( $.52 < r < .65$ ).

Palabras Claves: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

## Abstract

This research focuses on establishing levels of perception of the organizational climate and job satisfaction presented by teachers of a particular parochial school, located in the city of Huaycán-Lima East; In addition, it seeks to specify the existing relationships between the study variables, the organizational climate and job satisfaction

The study was carried out taking into account the entire teaching population of the selected school, which was applied a tab for collection of socio demographic data and scales ECL-SPC, Palma S (1999), which measures the perception of the organizational climate and ESL-VO, ( Anaya & Suarez (2004), which measures Labor Satisfaction. The referred instruments, validated and reliabilized in our environment, were subjected to the processes of validity and internal consistency referred to, as part of the present work.

The results show that the teaching population of the selected school has, for global scores, positive and favorable levels of perception of the organizational climate of the working environment in which they work ( $M = 174.19$   $DS = 28.044$ ), being that equal of favorable and positive have result descriptive by dimensions and facets or items that structure the construct; likewise, evidence, for global scores, high levels of job satisfaction, with respect to the work or task performed ( $M = 123.21$   $DS = 25.875$ ), being that the descriptive found for each of the dimensions and items or facets, which make up the construct, have been equally positive and favorable; and, finally, as far as the statistical relations between the variables of the study are concerned, in general, bivariate Pearson correlations are reported among the constructs of interest for the present work, which show significant positive relationships with each other ( $p < .01$ ), that is, the organizational climate is significantly related to job satisfaction ( $r = .64$ ) and significantly, between moderate and high, with each of its dimensions ( $.47 < r < .67$ ); and, job satisfaction was related in a similar way to the dimensions of the work climate ( $.52 < r < .65$ ).

## TABLA DE CONTENIDOS

	Pág.
Resumen ejecutivo.....	IV
Tabla de contenidos.....	VI
Lista de Tablas.....	XI
Introducción.....	1
Capítulo I: Planteamiento del problema.....	3
1.1. Problema a investigar.....	4
1.2. Identificación del problema.....	5
1.3. Formulación del problema.....	5
1.3.1. Problema principal.....	5
1.3.2. Problemas específicos.....	6
1.4. Delimitación del estudio. ....	6
1.5. Justificación del estudio.....	6
1.6. Objetivos de la investigación.....	7
1.6.1. Objetivo general.....	7
1.6.2. Objetivos específicos. ....	7
1.7. Hipótesis.....	7
1.7.1. Hipótesis General.....	8

1.7.2. Hipótesis específicas.....	8
<b>Capítulo II: El Marco teórico.....</b>	<b>9</b>
2.1. Antecedentes del estudio.....	10
2.2. Modelos teóricos sobre clima organizacional y Satisfacción Laboral que sustentan el presente estudio.....	18
2.2.1. Enfoque teórico sobre el clima organizacional.....	18
2.2.2. Enfoque o modelo teórico sobre satisfacción laboral.....	19
2.3. Desarrollos conceptuales sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral.....	21
2.3.1. El clima organizacional. Concepto y dimensiones .....	21
2.3.1.1. Concepto.....	21
2.3.1.2. Dimensiones.....	23
2.3.2. La satisfacción laboral. Concepto y dimensiones.....	26
2.3.2.1. Concepto .....	26
2.3.2.2. Dimensiones.....	29
<b>Capítulo III: El Método.....</b>	<b>32</b>
3.1. Tipo de investigación.....	32
3.2. Instrumentos empleados para la recolección de datos del presente estudio. ....	32
3.2.1. Ficha de datos generales. ....	32

3.2.2. Escala del Clima Laboral CL-SPC” de Palma Carrillo.....	33
3.2.2.1. Modelo teórico de la escala. ....	33
3.2.2.2. Niveles de fiabilidad y validez de la Escala de CL-SPC, reportados por la autora y un estudio en el medio local.....	34
3.2.3. Escala de Satisfacción Laboral (SL-VO) de Anaya & Suarez .....	36
3.2.3.1. Modelo teórico de la escala SL-VO.....	37
3.2.3.2. Validez y fiabilidad de la escala ESL-VO reportada por los autores y en el medio local.....	39
3.3. Población del estudio.....	41
Capítulo IV: La recolección de los datos, procesamiento, presentación y análisis de los resultados y la discusión.....	42
4.1. Procedimiento para la recolección de los datos.....	42
4.2. Procesamiento de los datos. ....	44
4.2.1. Comprobación estadística para el presente estudio de los instrumentos empleados para la medición de clima organizacional y satisfacción laboral.....	44
4.2.1.1. Análisis de comprobación estadística de la Escala de Clima Laboral CL-SPC.....	44
4.2.1.2. Análisis de comprobación estadística de la Escala de Satisfacción Laboral-SLVO.....	46

4.2.2.	Descripción de los aspectos o características sociodemográficas de la población del estudio, según frecuencias y porcentajes. ....	48
4.2.2.1.	Distribución de la población docente según el sexo.....	48
4.2.2.2.	Distribución de la población docente según la edad.....	49
4.2.2.3.	Distribución de la población docente según lugar de nacimiento.....	50
4.2.2.4.	Distribución de la población docente según Grado de Instrucción.....	51
4.2.2.5.	Distribución de la población docente según tiempo de Servicios.....	52
4.2.2.6.	Distribución de la población docente según Jornada de Trabajo.....	53
4.2.2.7.	Distribución de la población docente según el Puesto de Trabajo.....	54
4.2.2.8.	Distribución de la población docente según personas dependientes a su Cargo.....	55

4.2.3. Niveles de la percepción del clima organizacional evidenciados por los docentes del estudio.....	56
4.2.3.1. Niveles de percepción del clima organizacional, según puntajes globales y por cada una de las dimensiones del constructo.....	56
4.2.3.2. Niveles de percepción del clima organizacional para puntajes hallados para cada uno de los ítems o facetas de la escala.....	58
4.2.4. Niveles de Satisfacción laboral evidenciados por los docentes del estudio.....	60
4.2.4.1. Niveles de satisfacción laboral según puntajes globales y por cada una de las dimensiones del constructo.....	60
4.2.4.2. Niveles de satisfacción laboral para puntajes hallados para cada uno de los ítem de la escala SL-VO.....	62
4.2.5. Niveles de relación entre clima organizacional y satisfacción laboral .....	65
4.2.6. La Discusión.....	68
Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones.....	72
5.1. Conclusiones.....	72
5.2. Recomendaciones.....	73
Referencias.....	75
Anexos.....	90

## Lista de Tablas

Tabla 1:	Índices de fiabilidad de la Escala de Clima Organizacional CL-SPC.....	46
Tabla 2:	Índices de fiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral ESL-VO.....	48
Tabla 3:	Distribución de la población docente según sexo.....	49
Tabla 4:	Distribución de la población docente según edad promedio.....	49
Tabla 5:	Distribución de la población docente según lugar de nacimiento.....	50
Tabla 6:	Distribución de la población docente según grado de Instrucción.....	52
Tabla 7:	Distribución de la población docente según Tiempo de Servicios.....	53
Tabla 8:	Distribución de la población docente según Jornada de Trabajo.....	54
Tabla 9:	Distribución de la población docente según Puesto de Trabajo.....	55
Tabla 10:	Distribución de la población docente según número de personas dependientes a su cargo.....	56
Tabla 11:	Estadísticos descriptivos para la variable Clima Organizacional.....	57
Tabla 12:	Estadísticos descriptivos y de fiabilidad de los ítems de la Escala Clima Organizacional CL-SPC.....	59
Tabla 13:	Estadísticos descriptivos para la Variable Satisfacción Laboral.....	62
Tabla 14:	Estadísticos descriptivos y de fiabilidad de los ítems de la Escala de Satisfacción Laboral ESL-VO.....	64
Tabla 15:	Correlaciones bivariadas entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral (Para puntajes globales y por dimensiones).....	66

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis se ha centrado en la tarea de determinar los niveles de percepción del clima organizacional y de satisfacción laboral que presenta la población docente que labora en una escuela particular parroquial, situada en la ciudad de Huaycán de Lima-Este. El trabajo ha estado dirigido a establecer qué tan favorable resulta ser la percepción que los docentes tienen de su centro de trabajo y cuánto de satisfechos se encuentran éstos respecto del trabajo que realizan. Por estimarlo necesario, el estudio se propuso, además, determinar si existe relación significativa, y en qué grado se da esto, entre las variables o constructos del estudio: el clima organizacional y la satisfacción laboral.

La investigación realizada resulta ser, en cuanto a la metodología empleada, de naturaleza cuantitativa, descriptiva y correlacional. A través de la medida de las variables elegidas y de los datos recogidos, se ha procedido a realizar el análisis y descripción de la realidad estudiada, tal como ésta se presenta en un espacio temporal dado.

El estudio ha comprendido a la totalidad de los docentes de la escuela seleccionada, a quienes se les aplicó, además de una ficha de datos generales, los instrumentos pertinentes, debidamente validados y fiabilizados, en nuestro medio, en anteriores investigaciones, los que fueron también sometidos a los procesos de validez y consistencia interna, en el presente trabajo. La tesis que se presenta cuenta con cinco capítulos.

En el capítulo primero titulado El Planteamiento del Problema, se presenta el problema a investigar que incluye la identificación y formulación del problema; la delimitación del estudio, su justificación, los objetivos a alcanzar y el planteamiento de las hipótesis de trabajo.

En el capítulo segundo titulado El Marco Teórico, se abordan los aspectos teóricos conceptuales relacionados con el tema investigado; se presentan los antecedentes del estudio; se exponen los modelos teóricos vigentes desarrollados sobre clima organizacional y satisfacción laboral.

En el capítulo tercero, titulado El Método, se refiere al tipo de investigación realizada; se desarrollan una serie de aspectos propios a los instrumentos de medición empleados para el recojo de los datos; y, se describe la población del estudio.

El capítulo cuarto, trata sobre la recolección de los datos, su procesamiento y la presentación, análisis y discusión de los resultados.

En el capítulo quinto, último del estudio, son presentadas las conclusiones a las que se arriba en el trabajo que se presenta; así como, las recomendaciones del estudio.

Termina la presente introducción resaltándose que se ha visto justificado hacer la presente investigación ante la necesidad de mayores y frecuentes acercamientos explicativos de la realidad que presenta la escuela, una institución fundamental a la cultura, actualmente en permanente cambio, en la que el factor humano que la integra, el docente, cumple un papel fundamental para su existencia y desarrollo permanentes. Conocer e interpretar la escuela, desde la exploración de los diversos procesos internos de los docentes que las integran, como son la percepción del ambiente de trabajo y los niveles de satisfacción laboral, resulta ser un esfuerzo y una tarea por atender y, aun cuando las limitaciones del estudio, aspira a contribuir con los procesos de cambios y de mejoramiento permanentes de la organización y funcionamiento de la escuela; así como, con los procesos de desarrollo personal y social de los docentes que la integran, algo tan consustancial a la vida y desarrollo de tan importante institución escolar.

## Capítulo I: Planteamiento del problema

Resaltando la importancia que tienen para las personas las organizaciones humanas, Chiavenato, I (2001) sugiere que éstas constituyen sistemas sociales en los que los individuos pasan buena parte del día, desarrollan actividades diversas, establecen relaciones interpersonales y, en buena medida, hasta dependen de ellas para vivir. Según el autor, ante la necesidad de responder de manera eficiente y eficaz a las cada vez mayores demandas o exigencias que se les plantea, estas entidades han ido adquiriendo cada vez mayor complejidad en su organización y funcionamiento. Chiavenato sugiere que, todo indica que los procesos que hacen cada vez más complejas a las organizaciones humanas tienen una importante incidencia en el desarrollo humano, individual y grupal, de las personas que las integran: los trabajadores.

Al respecto, según sugiere el autor citado, existe evidencia de que los esquemas estructurales, la distribución de funciones y atribuciones, las normas, los sistemas de responsabilidad, los medios materiales, los métodos, los procesos y procedimientos, empleados en la planificación, diseño y ejecución de las tareas dirigidas al cumplimiento de los objetivos propuestos -todos factores externos organizativos- afectan, y hasta determinan las percepciones que los trabajadores se forman de la organización y el clima imperante en ella. Dicha influencia se extiende también a la sensación de satisfacción que experimentan los trabajadores respecto del trabajo que realizan.

La institución educativa -la escuela- resulta ser una de aquellas organizaciones a las que nos refiere Chiavenato, con la adición de que se trata de una institución altamente significativa al interior de la estructura social más global, dada la naturaleza de su rol formativo de la persona humana. Dicha tarea es cumplida por la escuela, tal como apunta Feroso (1982), junto a otras

contadas instituciones sociales de la cultura, como es el caso de la familia, la iglesia, los medios de comunicación masiva y los grupos de pares. No resulta exagerado, entonces, sostener que, con el paso del tiempo, la escuela, no solo ha ido haciéndose cada vez más visible sino que, al igual que las demás organizaciones humanas, ha ido complejizándose, en todos los aspectos que la estructuran y dan vida.

La presente investigación pretende, dentro de las limitaciones que impone la compleja realidad de la organización educativa, explorar y describir cómo se presentan y relacionan dos aspectos que resultan relevantes tanto para el desarrollo personal y laboral de los docentes, como para la vida y desarrollo organizacional de la escuela: i) la percepción del clima organizacional que presentan sobre el entorno laboral de la escuela privada limeña en la que laboran, así como ii) los niveles de satisfacción laboral que dichos docentes experimentan con el trabajo que en ella realizan.

### 1.1. El Problema a investigar

No es cosa nueva que el país viene siendo testigo de una serie de procesos de cambios en la escuela que buscan modificar su realidad organizativa y funcional, con la intención de convertirla en una institución, además de moderna, abierta, autónoma, democrática y participativa, capaz de generar un ambiente interno y funcional de trabajo que propicie el desarrollo personal y socio laboral, de quienes las integran.

El rol fundamental que ejercen las personas en las organizaciones, según Aguilar, Pereyra y Alcázar (2003), citados en García et al., (2017) sugiere la relevancia que tiene la realización de estudios sobre los diferentes factores, internos y externos, propios a la escuela, que contribuyan a convertirla en la institución todo lo eficiente y eficaz necesaria, en que la gestión vaya aparejada

con la promoción y atención de los factores psicosociales y el propio desarrollo personal y socio laboral de quienes las integran.

## 1.2. Identificación del problema.

El problema a investigar en el presente trabajo consiste en explorar cómo es percibido, por el personal docente, el clima organizacional de la escuela en la que trabajan, y cuán satisfecho laboralmente se siente con respecto a su trabajo y la tarea que realiza. De manera complementaria, se busca examinar la magnitud y dirección de la relación entre ambas variables

## 1.3. Formulación del problema.

### 1.3.1. Problema principal

En el presente trabajo investigativo, el problema principal consiste en dar respuesta a la pregunta ¿Qué niveles de percepción del clima organizacional y de satisfacción laboral presentan los docentes de la institución educativa en estudio; y, en qué grado y dirección se da la relación entre estas variables?

Al respecto, como se verá más adelante, una serie de estudios realizados sobre clima organizacional y satisfacción laboral han encontrado una asociación significativa entre ambos constructos, lo que genera la necesidad de seguir sometiendo a prueba dichos resultados en diversos contextos, entre los que se encuentra la escuela seleccionada. Identificado así el problema a investigar, este estudio tiene una finalidad, además de científica - conocer el modo en que dos fenómenos psicosociales se relacionan en un contexto y población específica-propositiva. En efecto, se trata de que obtenidos los resultados, una vez presentados y analizados, se alcancen, a quienes corresponda, las recomendaciones necesarias y procedentes, a fin de

contribuir a los procesos de desarrollo, tanto de la escuela del estudio, como del personal docente que la integra.

### 1.3.2. Problemas específicos del estudio

Los problemas secundarios o específicos que se busca abordar en el presente estudio, buscan dar respuesta a las interrogantes siguientes:

1. ¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional que presentan los docentes de la institución educativa en estudio?
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral que presentan los docentes de la institución educativa en estudio?
3. ¿Existe relación significativa entre los niveles de percepción del clima organizacional y de satisfacción laboral, evidenciados por los docentes de la escuela privada limeña en estudio?

### 1.4. Delimitación del estudio

El estudio queda delimitado a la descripción de los niveles de percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de la población docente del estudio que labora en la escuela seleccionada; pudiendo ser de utilidad sus resultados, para los fines comparativos y de contrastación, con los resultados de otros estudios, realizados en poblaciones en número y características demográficas sociales similares a las presentadas por los sujetos del presente trabajo.

### 1.5. Justificación del estudio

Se justifica la realización del presente estudio en la importancia que tiene hacer acercamientos descriptivos y explicativos necesarios sobre la realidad de la escuela, una entidad

en permanente cambio, fundamental a la sociedad contemporánea, responsable de la tarea de educar a sus miembros, desde etapas muy iniciales de la vida, en que el docente cumple un rol trascendente. Abordar así la realidad de la escuela busca contribuir a su mejora continua y permanente, en pro de la mejor ejecución de su misión.

Igualmente, justifica la ejecución del presente estudio, la posibilidad de contribuir a partir del dato hallado, al reforzamiento, mejoramiento y optimización, de los niveles de percepción del clima organizacional, como de los niveles de satisfacción laboral, presentados por el personal docente.

## 1.6. Objetivos de la investigación

### 1.6.1. Objetivo General

El objetivo general del presente estudio es determinar los niveles de percepción del clima organizacional y de satisfacción laboral que presentan los docentes de la institución educativa del estudio y si existe relación significativa entre ambas variables.

### 1.6.2. Objetivos Específicos.

Son objetivos específicos de la investigación que se presenta:

1. Determinar el nivel de percepción del clima organizacional que presentan los docentes de la institución educativa en estudio.
2. Determinar el nivel de satisfacción laboral que presentan los docentes de la institución educativa en estudio.
3. Determinar si existe relación entre los niveles de percepción del clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral evidenciados por los docentes de la escuela privada limeña en estudio.

## 1.7. Hipótesis

Las hipótesis de la presente investigación son las siguientes:

La Hipótesis General:

Los docentes del estudio presentan niveles favorables de percepción del clima organizacional de la institución educativa y de la propia satisfacción laboral, variables que guardan relación significativa entre sí.

Las Hipótesis Específicas:

H1: Los docentes de la institución educativa del estudio presentan una percepción favorable del clima organizacional de la institución educativa del estudio.

H2: Los docentes de la institución educativa del estudio presentan un nivel favorable respecto de la propia satisfacción laboral.

H3 Existe relación significativa entre percepción del clima organizacional y nivel de satisfacción laboral, evidenciados por los docentes de la institución educativa del estudio.

## Capítulo II: El Marco teórico

En el presente capítulo se presentan los desarrollos investigativos y teórico-conceptuales más significativos y apropiados al presente trabajo que se han venido produciendo en las últimas décadas sobre el significado que tienen los dos temas centrales que serán materia de medición y de descripción en los capítulos siguientes: la percepción que evidencian los docentes sobre el clima organizacional imperante en la escuela en la que trabajan y los niveles de satisfacción laboral que dichos trabajadores experimentan, ambos procesos internos o intrínsecos, propios a la experiencia psicológica de la persona en situación de trabajo que, probadamente, inciden o influyen sobre las organizaciones humanas y, a su vez, son influidos por éstas.

Resultan relevantes y de singular importancia, para el caso, los aportes sobre el tema efectuados por las ciencias sociales y administrativas, específicamente por la Psicología Social-Organizacional, especialidad de la Psicología, que ha contribuido propositivamente con los significativos avances alcanzados para la comprensión, lo más objetiva y científica posible, de la naturaleza y la importancia del factor humano para la vida y desarrollo de las organizaciones humanas, específicamente las organizaciones laborales.

Sin dejar de reconocer la importancia e incidencia que tienen los factores extrínsecos, propios a las organizaciones, -las estructuras, las reglas internas, los procesos y procedimientos organizacionales, etc.- sobre los procesos internos referidos; el presente capítulo, así como el propio estudio que se presenta, se concentra, en adelante, en los desarrollos investigativos y teóricos que resaltan los aspectos internos seleccionados, ya mencionados, para su exploración,

medición y descripción, en tanto que constituyen factores gravitantes para la existencia y desarrollo de las organizaciones de las que forman parte.

En ese orden de ideas, cabe precisar que el desarrollo teórico que se presenta, en adelante, estará centrado en dotar del soporte conceptual necesario a la presente investigación

## 2.1 Antecedentes del estudio

Sobre el tema del presente trabajo de investigación, han sido desarrollados diversos estudios, nacionales y extranjeros, directa o indirectamente relacionados con el problema y objetivos centrales planteados.

A continuación, se presentan, resumidamente, los antecedentes del estudio considerados más relevantes y ad hoc, descritos brevemente, atendiendo al objeto propuesto en cada uno y a los resultados alcanzados por sus autores.

### 2.1.1. Clima organizacional y satisfacción laboral en empresas de servicios

García et al. (2017) investigaron los factores tendientes a elevar el nivel de satisfacción y el clima organizacional que los miembros de las empresas tienen o perciben en su trabajo, un tema fundamental para el desarrollo de las organizaciones. El estudio se llevó a cabo con empleados de tres empresas de servicios en Pachuca de Soto Hidalgo-México. Como resultado se determinó que cuando más favorable es la percepción del clima organizacional en las empresas los empleados están más satisfechos laboralmente.

### 2.1.2. Clima y justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral

Pérez, Martínez y Hernández (2012) parten de la idea de que la satisfacción laboral tiene impactos significativos en el desempeño laboral, la intención de rotación, el bienestar en el trabajo y la rotación laboral. Considerando la importancia de esta variable, se realizó la

investigación a fin de determinar qué efecto tienen el clima organizacional y la justicia organizacional en la satisfacción laboral. Los resultados indicaron que Clima organizacional y la justicia distributiva y la justicia de procedimientos presentan asociaciones positivas y significativas con diversas dimensiones de satisfacción laboral, en cambio la justicia interaccional mostró asociaciones negativas con la satisfacción laboral.

### 2.1.3. Diagnostico organizacional: clima organizacional.

Es un estudio en el que Fernández del Río Donoso, L (2011) describe el clima organizacional escolar de un establecimiento de educación media que imparte educación científico humanista, ubicado en la región de los Lagos, Comuna de Puerto Montt, Chile, en un sector de alto riesgo social, en el que sus alumnos son de alta vulnerabilidad social (90%). La investigación encontró que la percepción de los docentes del clima organizacional, en términos globales, y en cada una de sus dimensiones, se presenta con niveles altamente favorables u óptimos.

### 2.1.4. Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital de tipo 1.

Chiang Vega, M.M; Salazar Botello, CM; y, Núñez Partido, A (2007) se propusieron conocer la relación existente entre el entorno de la organización y la satisfacción en el trabajo en los empleados de una institución de salud gubernamental. Con respecto al efecto del entorno de la organización sobre la satisfacción en el trabajo, los autores encontraron que existen dimensiones del entorno de la organización que tienen relaciones estadísticas significativas con las variables de la satisfacción en el trabajo.

### 2.1.5. La Escala de Satisfacción Laboral-Versión para Orientadores (ESL-VO) como recurso para la evaluación de la satisfacción laboral.

Anaya Nieto D y Suárez Riveiro JM (2004) desarrollaron, validaron y establecieron la consistencia interna y procedieron a la aplicación de la Escala de Satisfacción Laboral-Versión para Orientadores (ESL-VO), como recurso para la evaluación de la satisfacción laboral en el colectivo de orientadores que desarrollan su labor dentro del sistema educativo de España. La escala obtenida evalúa la satisfacción laboral de los orientadores escolares a nivel global, dimensional y de faceta, de acuerdo con un modelo elaborado sobre la base de muestras de orientadores españoles de los grados infantil, primaria y secundaria del sistema educativo español.

El modelo definitivo, la escala de 37 facetas, descriptivo de la satisfacción laboral de los orientadores fue factorialmente analizado a fin de descubrir la estructura dimensional subyacente. El modelo quedó estructurado por ocho dimensiones principales: i) Diseño del trabajo; ii) Realización personal; iii) Oportunidades de desarrollo futuro; iv) Relaciones sociales y tiempo libre; v) Reconocimiento del propio desempeño laboral; vi) Valoración social del trabajo; vii)

La escala presentada proporciona un modelo de satisfacción laboral estructurado en tres niveles: Nivel I o nivel de faceta; Nivel II o nivel de dimensión, y Nivel III o nivel global o de constructo.

Cabe señalar aquí que la Escala de Satisfacción Laboral-Versión para Orientadores (ESL-VO) de Anaya y Suarez (2004), instrumento utilizado para medir satisfacción laboral en los docentes de la escuela del presente trabajo, ha sido también materia de aplicación en nuestro medio en la investigación llevada a cabo por Gómez, Incio y O'Donnell (2011), habiendo encontrado estos autores resultados que dan cuenta de la validez y confiabilidad del instrumento, resultados que convalidan su utilización aquí y en futuras investigaciones locales

2.1.6. Satisfacción laboral de los profesores de Educación Infantil, Primaria y Secundaria. Un estudio de ámbito nacional.

Anaya Nieto D. y otro (2007) evaluaron la satisfacción laboral de los profesores españoles de educación infantil, primaria y secundaria, habiéndose estado centrado el interés en aportar datos que sirvan para que los responsables oportunos adopten, si resultara pertinente, medidas eficaces en pro de la mejora del grupo profesional en estudio. La investigación, abarcó todo el territorio español y se centró, en un primer paso, en la obtención de un modelo de medición de la satisfacción laboral subyacente al profesorado. Los resultados encontrados, y los posteriores trabajos de factorización dieron, lugar a un modelo de medición de 32 facetas de satisfacción laboral. Este modelo fundamentó la Escala de Satisfacción Laboral-Versión para Profesores (ESL-VP), que evalúa la satisfacción laboral, a partir del grado en el que el sujeto considera que, en su actual trabajo, como profesor se dan los hechos referidos en las 32 facetas que la componen.

La ESL-VP cuenta con datos que soportan una adecuada validez tanto de constructo, como convergente y discriminante, y presentan una buena consistencia interna.

Los resultados, obtenidos con la Escala de Satisfacción Laboral-Versión para Profesores ESL-VP, indican, en el profesorado del estudio, una satisfacción laboral global media-alta.

2.1.7. Cómo influye la Satisfacción Laboral sobre el desempeño: Caso Empresa de Retail.

Chiang, Méndez y Sánchez (2010), realizaron un estudio en el que se centraron en determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo de trabajadores de una empresa privada a fin de que se puedan realizar mejoras en empresas del mismo rubro. El universo del estudio estuvo integrado por los trabajadores (53) de seis unidades del

departamento de Electro-Hogar. Para el análisis de la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral de Chiang (2008) de 41 ítems.

Los resultados arrojaron que los sujetos del estudio presentaban un desempeño calificado de regular a bueno; así como, niveles elevados en la satisfacción laboral, evidenciando sentirse satisfechos con los diferentes aspectos de su trabajo.

2.1.8. Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior.

Rojas B., Maylén L.; Zapata H., Johana A.; Grisales R., Hugo (2008) determinaron la prevalencia del síndrome de Burnout, su relación con diversas variables demográficas y laborales y la satisfacción laboral en los docentes de la Facultad Nacional de Salud Pública de Medellín, Colombia. En total fueron encuestados 89 docentes. Para medir la prevalencia del Burnout se tomó como referencia el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) y para satisfacción laboral, la Escala de Satisfacción Laboral docente de Durán.

Conforme a los resultados obtenidos, el estudio concluyó que, en general, los profesores reportaron bajos niveles de cansancio emocional, despersonalización y realización. Por otro lado, no se encontraron diferencias en los puntajes de satisfacción laboral según sexo, edad o tipo de vinculación.

2.1.9. Niveles de Satisfacción Laboral en Banca Comercial: Un caso en estudio.

Gómez Limaymanta, C.; Incio Pasache, O; y, O'Donnell Velásquez, G (2011) estudiaron los niveles de satisfacción laboral en el área comercial de un Banco en Perú, partiendo de la idea de que la Satisfacción laboral es el sentimiento positivo que experimentan los empleados

respecto del trabajo que realizan y que determina la conducta que tienen estos, en su puesto de trabajo.

Haciendo uso de la escala de satisfacción laboral ESL–VO de Anaya y Suarez et al. (2004), instrumento empleado en el presente estudio investigativo, se logró medir niveles de satisfacción laboral habiéndose hallado altos índices generales de satisfacción de los encuestados con su situación laboral, estableciéndose además relaciones estadísticas significativas con datos recogidos como la edad, el sexo, el puesto de trabajo, el tiempo de trabajo, entre otros.

#### 2.1.10. Satisfacción Laboral en un grupo de trabajadores de una empresa pública.

Álvarez et al. (1994) realizó un estudio que tuvo por objetivos: i) conocer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa pública; ii) comparar los niveles de satisfacción laboral de estos trabajadores considerando a la gerencia a la que prestan servicios, grupo ocupacional, edad y tiempo de servicio; y iii) identificar los factores con los cuales los trabajadores muestran diferentes niveles de satisfacción laboral. Para ello fueron encuestados un total de 54 trabajadores. En este estudio se hizo uso de una versión modificada del Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota, el llamado “Cuestionario sobre satisfacción en el trabajo”.

El estudio concluyó que: i) los trabajadores de la empresa pública seleccionada obtuvieron puntajes que los califican como laboralmente satisfechos; ii) que la satisfacción laboral muestra una relación directa con el factor tiempo de servicios prestados a la empresa, siendo que resulta significativo el hecho de que, a partir de los 10 años de servicios, la satisfacción en el trabajo presenta un decremento; asimismo que, iii) la satisfacción laboral no muestra un patrón uniforme con respecto a la edad; y, finalmente, iv) los grupos de trabajadores que presentan mayores niveles de satisfacción laboral obtienen puntajes promedios más altos en

cuanto a la valoración de los factores extrínsecos de la institución que en los factores intrínsecos.

2.1.11. “La Satisfacción Laboral de los trabajadores administrativos de una universidad no estatal de acuerdo a la escala de Satisfacción Laboral SL-SPC”.

Guerrero (2005), realizó un estudio cuyo objetivo fue identificar las diferencias de satisfacción laboral existentes en los trabajadores de una universidad no estatal, teniendo en cuenta las variables sexo, grado de instrucción y tiempo de servicio. La población del estudio fue de 406 trabajadores, 244 de ellos en calidad de nombrados o estables y el resto, 162, en situación de contratados temporales. La muestra para la aplicación del estudio fue de 239 trabajadores.

El estudio concluyó que no existen diferencias entre los puntajes alcanzados de satisfacción laboral respecto al sexo. Existe relación entre la satisfacción laboral y el nivel de instrucción, también entre la satisfacción laboral y el tiempo de servicio. Además, que tanto para grado de instrucción, sexo y tiempo de servicio, existen diferencias en los factores condiciones físicas y materiales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

2.1.12. Elaboración y Validación de una Escala Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana.

Palma C, S. (2005) realizó una investigación que tuvo por objetivo elaborar y validar una escala de satisfacción laboral y se realizó con una muestra de 1058 trabajadores de empresas privadas de Lima Metropolitana, de los cuales 602 trabajadores pertenecían al género femenino (57%) y 456 al género masculino (43%). En la aplicación de la versión definitiva de la Escala Satisfacción Laboral SL-SPC, la autora logró determinar estadísticamente la validez y confiabilidad de la escala de satisfacción laboral.

### 2.1.13 Motivación y Clima Laboral en personal de entidades universitarias

Palma Carrillo S (2005), explora la motivación y el clima laboral en trabajadores de instituciones universitarias nacionales pertenecientes al sector de la actividad privada. La muestra estuvo conformada por 473 trabajadores a tiempo completo entre profesores y empleados administrativos de tres universidades privadas de Lima, Perú. Los instrumentos empleados fueron las escalas de motivación y clima laboral bajo el enfoque de McClelland y Litwing. La validez y confiabilidad de dichos instrumentos fueron debidamente demostradas en el propio estudio.

Los resultados evidencian niveles medios de motivación y percepción del clima laboral en los profesores y trabajadores.

### 2.1.14 Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades.

Alfaro Salazar R y otros (2012) miden satisfacción laboral y su relación con las variables ocupacionales: Condición Laboral, Género y Tiempo de Servicio, en cada una de las tres municipalidades seleccionadas; además de la comparación del nivel de satisfacción laboral en dichas instituciones.

La investigación del tipo descriptiva y correlacional, con enfoque cuantitativo, se realizó en tres muestras de 82, 126 y 161 trabajadores de cada una de las tres municipalidades en estudio. Para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario “Escala de Opiniones SL-

SPC” (Palma, 2005), que mide los factores siguientes: Significación de la Tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento Personal y/o Social, y Beneficios Económicos.

Los resultados indican que no hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores, en cada una de las tres municipalidades y que éste puede considerarse promedio; habiéndose determinado diferencias significativas en la variable según la condición laboral, respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas.

2.1.15. Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos.

En su trabajo investigativo Castillo Dávila, N. (2014) busca precisar la relación entre tres variables psicológicas: clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral. El estudio se realizó con una muestra de trabajadores pertenecientes a diferentes niveles jerárquicos de una empresa del sector privado que fue seleccionada para participar en la encuesta nacional de clima laboral denominada Great Place To Work.

Para cumplir con el propósito de la investigación la autora trabajó con una muestra de cien trabajadores dependientes entre 25 a 40 años de edad, quienes ocupaban diferentes posiciones jerárquicas dentro de la organización. Se utilizó la escala de Clima Laboral de Sonia Palma (2004), la escala de Motivación Laboral de Gagné, Forest, Gilbert, Aubé, Morin y Malorni (2010) y la escala de Satisfacción Laboral de Price, la cual fue adaptada al contexto peruano por Alarco (2010).

Los resultados muestran: i) una correlación significativa y positiva entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral; ii) diferencias estadísticamente significativas entre las variables estudiadas en los diferentes grupos jerárquicos; y que, iii) los trabajadores que ocupan posiciones más elevadas dentro de la

organización, perciben el clima organizacional de manera más favorable, reportan niveles más altos de motivación intrínseca y satisfacción laboral .

## 2.2. Modelos teóricos sobre clima organizacional y satisfacción laboral

### 2.2.1. Enfoque teórico sobre el clima organizacional.

El presente trabajo se enmarca en el enfoque sobre el clima organizacional propuesto por Litwin y Stringer (1978), autores que consideran las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en su medio laboral como uno de los elementos fundamentales para la vida de las organizaciones y el desarrollo organizacional laboral.

En la línea del enfoque propuesto por Litwin y Stringer (1978), otros autores como Schneider y Hall (1982), citados por Goncalves (1997), resaltan que el comportamiento de un trabajador, antes que una resultante de los factores organizacionales existentes, depende de las percepciones que tiene el trabajador de estos factores; siendo que, estas percepciones, a su vez, dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga al interior de la organización laboral a la que pertenece, resultando que el clima organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales

### 2.2.2. Enfoque o modelo teórico sobre Satisfacción Laboral

En lo que al modelo teórico sobre la Satisfacción Laboral se refiere, en el presente trabajo se asume, con Anaya & Suarez (2004), el enfoque desarrollado por Spector (1997) y Belkelman (2004), quienes proponen a la satisfacción laboral como una variable actitudinal, desde el punto de vista psicosocial de lo que se entiende por actitud.

Estos autores llegan a la conclusión de que se trata de una actitud hacia el trabajo, integrada por los tres componentes contenidos en la definición dada para la actitud psicosocial en

general, a saber: i) un componente afectivo, entendido como un estado emocional que refiere a una manera de sentir de la persona respecto de su trabajo, en tanto objeto de actitud; ii) un componente cognitivo, que implica un conocimiento o información cognoscitiva, acerca de un determinado objeto de actitud, requerida para su valoración favorable o desfavorable; y, iii) un componente conativo, referido a la inclinación o tendencia a hacer la conducta, favorable o no, respecto del objeto de actitud en evaluación, direccionada por los elementos afectivo y cognitivo descritos.

Diversos autores, citados por Anaya & Suarez (2004), como O., entre otros, aportan a la consolidación del enfoque de la satisfacción laboral como una predisposición del trabajador a valorar su trabajo o la tarea que realiza, en tanto objeto de actitud, una valoración en que están presentes los elementos afectivo, cognitivo y conativo que la integran.

Relievando el elemento afectivo o emocional de la actitud, Spector (1997) sostiene que la satisfacción laboral constituye un estado emocional positivo, que refleja una respuesta afectiva al trabajo. Precizando sobre esto, Belkelman (2004) y Dinham y Scott (2000) señalan que la satisfacción laboral refiere al grado en el que a uno le gusta su trabajo; y, resaltan, al igual que Spector, la particular importancia del componente afectivo del término satisfacción laboral, referenciándola como un estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo, a cómo la gente se siente en relación con su trabajo o con los diferentes aspectos que lo integran.

Entre otros autores, que refuerzan el significado actitudinal del término satisfacción laboral, están Marín, et al, (2009), citados por Lasio (2003), al señalar que esta es una actitud hacia el trabajo en general o partes del mismo, actitud en la que se destaca un componente evaluativo.

Desde una mirada más relacionada con los factores estructurales de la organización, Locke (1976) concluye que la satisfacción laboral viene a ser el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo, en función a la evaluación de factores como las condiciones, el salario, la promoción, el reconocimiento, los beneficios y los llamados agentes de satisfacción psicosociales (reconocimiento, sentido de pertenencia, participación, relaciones democráticas, etc.).

Dentro del enfoque propuesto por Spector, Anaya & Suarez (2004), atendiendo a la presencia del elemento conativo o conductual de la satisfacción laboral, refieren, citando a autores como Capella y Andrew (2004), entre otros, que están suficientemente probados los efectos de la satisfacción laboral sobre el rendimiento en el trabajo, la velocidad de aprendizaje laboral, el absentismo laboral, la cantidad de reclamaciones y quejas, la rotación del personal, el bienestar físico y mental del trabajador, y sobre la satisfacción vital general de las personas. De allí la necesidad, afirman Anaya y Suarez, de abordar el tema tanto desde los planos teórico y operativo, para su comprensión y atención debidas.

### 2.3. Desarrollos conceptuales sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

#### 2.3.1. El clima organizacional. Concepto y dimensiones

##### 2.3.1.1. El Concepto.

Un acercamiento inicial al concepto de clima organizacional indica que, en su desarrollo histórico, este ha pasado por variados enfoques, hasta consolidarse y convertirse en el concepto vigente y de mayor aceptación, tal como se le conoce y acepta. Dessler (1993). refiere que, el primero de los enfoques con el que fue definido el clima organizacional es el estructuralista, propuesto por Forehand y Gilmer (1964), quienes lo proponen como un conjunto de

características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra, e influyen en las personas que la conforman. Un segundo enfoque, denominado subjetivo, propuesto por Halpin y Crofts (1963), define el clima como la opinión que el empleado se forma de la organización, a partir de las propias percepciones. Un tercer enfoque, el más completo y aceptado hoy es el integrativo, que entreteje los puntos de vista estructural y subjetivo, que fuera elaborado y propuesto por Litwin & Stringer (1968) autores que definen el clima organizacional como el conjunto de propiedades medibles del medio ambiente laboral que son percibidas directamente por los trabajadores de una organización; siendo que, dichas percepciones influyen, en buena manera, en la motivación y comportamiento.

Aportando al enfoque integrativo propuesto por Litwin & Stringer, Marín, et al., (2009), citando a West (1998), señalan que el concepto de clima organizacional hace referencia al conjunto de percepciones que los miembros de una organización tienen y comparten entre sí sobre los elementos fundamentales de ésta.

En la misma línea, de los autores antes referidos, pero desde una mirada más operacional Rodríguez, Díaz, & Martín, (2004) señalan que el clima organizacional resulta ser el constructo que, medido de la manera más objetiva posible, nos permite conocer cuáles son las percepciones que tienen las personas de las características de la organización a la que pertenecen; es decir, qué perciben los empleados del ambiente y del entorno laboral, en relación con la estructura (normas, tareas, niveles jerárquicos) y los procesos organizacionales (estilos de dirección, de vista: i) el punto de vista comunicación, solución de conflictos, incentivos, etc.).

Ashkanas & Jackson (2001), citados por Gil & Alcover de la Hera (2003), señalan que el constructo “clima organizacional” guarda sinonimia con los de “clima laboral” y “clima social-

laboral” ya que todas estas acepciones se refieren, en términos generales, a las percepciones que sobre el ambiente de trabajo tienen los miembros de una determinada organización.

Apelando a lo que se conoce como el modelo psicológico del clima organizacional, James y Jones (1990) sostienen que las percepciones que tienen los trabajadores del clima organizacional de su entorno laboral resultan ser valoraciones cognitivas del ambiente de trabajo que comprenden una evaluación emocional del mismo y que, en algún modo resulta benéfica o perjudicial para el bienestar y la satisfacción del trabajador. Este modelo relievra la importancia de las estimaciones personales en la valoración de los atributos del ambiente laboral.

En lo que trata al concepto a asumir en el presente trabajo, sobre el clima organizacional, éste será entendido en adelante tal como proponen Litwin y Stringer (1968), quienes lo definen como el conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo que, en son percibidas directamente por los individuos que trabajan en una organización y que influyen en el comportamiento laboral y en los niveles de satisfacción laboral. Se suscriben, extensivamente, los aportes conceptuales de los diversos autores citados en este punto que, siguiendo la propuesta de los autores mencionados, sostienen que el concepto refiere a las percepciones que tienen las personas de las características de la organización a la que pertenecen

#### 2.3.1.2. Las dimensiones del clima organizacional.

El clima organizacional constituye un término multidimensional. Según Litwin y Stringer (1968), se trata de un constructo integrado por un conjunto de características, denominadas dimensiones que definen e identifican a la organización, dicen algo de ella, la califican y diferencian o distinguen, de manera objetiva, de otras organizaciones. Dichos autores refieren que tales dimensiones son percibidas directamente por sus integrantes y que tales percepciones

influyen, en algún modo, en la motivación y comportamiento laboral y afectan los sistemas de interés, las actitudes y la satisfacción laboral de las personas.

Sandoval C, M del C (2004), indica que las dimensiones del clima organizacional, resultan ser características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para fines de llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional, la autora señala que resulta conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones.

En ese orden de cosas, se tiene que las llamadas dimensiones o características del clima organizacional resultan susceptibles de ser definidas y medidas, separadamente, una por una, o agrupadas, de modo que pueden, con la objetividad esperada, expresar algo sobre alguna o algunas de las características de la organización que interesa estudiar y, específicamente, sobre las percepciones que de todas o algunas de ellas se han formado sus miembros.

Litwin y Stringer (1968), quienes han medido percepción del clima organizacional proponen que el constructo está integrado por las nueve dimensiones siguientes: 1. Estructura; 2. Responsabilidad; 3. Recompensa; 4. Desafío; 5. Relaciones; 6. Cooperación; 7. Estándares; 8. Conflictos; y, 9. Identidad

Por su parte, Likert R. (1961), quien también ha realizado mediciones de la percepción del clima organizacional toma en cuenta las ocho dimensiones siguientes: 1. Los métodos de mando; 2. Las características de las fuerzas motivacionales; 3. Las características de los procesos de comunicación; 4. Las características de los procesos de influencia, superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización; 5. Las características de los procesos de toma de

decisiones; 6. Las características de los procesos de planificación; 7. Las características de los procesos de control; y, 8. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento.

Por su parte, Pritchard y Karasick (1973), han dejado establecido que, la medición de las percepciones que tienen los trabajadores sobre el clima organizacional toma en cuenta las once dimensiones siguientes: 1. Autonomía; 2. Conflicto y cooperación; 3. Relaciones sociales; 4. Estructura; 5. Remuneración; 6. Rendimiento; 7. Motivación; 8. Estatus; 9. Flexibilidad e innovación; 10. Centralización de la toma de decisiones; y, 11. Apoyo de la alta dirección a los empleados.

Bowers y Taylor (1972), para fines de medición de las percepciones de los trabajadores sobre el ambiente de trabajo, eligieron y estudiaron cinco grandes dimensiones para analizar el clima organizacional: 1. Apertura a los cambios tecnológicos; 2. Recursos Humanos; 3. Comunicación; 4. Motivación; y, 5. Toma de decisiones.

Brunet, L (2004) afirma que, para evaluar percepción del clima de una organización, resulta indispensable asegurar que el instrumento de medición a emplearse comprenda por lo menos cuatro dimensiones: 1. Autonomía Individual; 2. Grado de estructura que impone el puesto; 3. Tipo de recompensa; 4. Estímulo y apoyo que un empleado recibe de su superior.

Por último, Palma C. (1999), autora peruana, estudiosa del tema, en su trabajo de elaboración, validación y confiabilización de la Escala de Clima Laboral- ECL-SPC, instrumento empleado por ésta y otros investigadores para la medición de la percepción del clima laboral en trabajadores peruanos, establece que el constructo clima organizacional está estructurado por cinco dimensiones las que, dado que este instrumento ha sido utilizado para fines de medición de la percepción del clima organizacional, en los docentes de la escuela del presente trabajo investigativo, se presentan desarrolladas y que son las siguientes:

1. Autorrealización, que comprende la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro;
2. Involucramiento laboral, que determina el grado de identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.
3. Supervisión, comprende las apreciaciones de funcionalidad y significación de los superiores en la supervisión, dentro de la actividad laboral, en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.
4. Comunicación, que se refiere a la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma; y,
5. Condiciones Laborales, que comprende el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Tal como se aprecia, resumiendo, el constructo clima organizacional, resulta ser multidimensional y, en la mirada de los distintos autores referidos, que han realizado mediciones de la variable, y desarrollado, a partir de ellos, sus propuestas conceptuales y teóricas, ésta es susceptible de ser evaluada, a través del uso de los instrumentos pertinentes, tanto de manera integral, por cada una de las dimensiones que lo integran, y por facetas individuales relacionadas.

### 2.3.2. La satisfacción laboral. Concepto y dimensiones.

#### 2.3.2.1. El Concepto

En términos generales, el término Satisfacción Laboral designa la actitud del individuo hacia su trabajo (Chiavenato I, 2009). Al respecto, especificando, desde los desarrollos

alcanzados en los últimos años con la Psicología Organizacional, autores como Blum y Naylor (1992) sostienen que la Satisfacción Laboral puede ser entendida como la actitud del individuo hacia su trabajo o tarea que, según sea la direccionalidad que tome, favorable o desfavorable, denota el nivel de satisfacción que el trabajador experimenta respecto de la tarea o trabajo que realiza.

Al respecto, Morgan (1997), citado por Gamboa (2010), coincide con lo señalado por Chiavenato y Blum & Naylor sobre la naturaleza actitudinal de la satisfacción laboral y acerca de la posibilidad de establecer relaciones medibles entre el cumplimiento de los sistemas de expectativas que tiene el trabajador respecto de su entorno laboral y la satisfacción laboral. Por su parte, Gamboa añade que, procede denominar satisfacción laboral al estado emocional placentero o positivo, resultante de la experiencia misma del trabajo.

Algunos autores, como Locke (citado en Mason y Griffin, 2002) y Mason & Griffin (2002), autores citados por Gamboa (2010) coinciden en concebir la Satisfacción Laboral como un constructo actitudinal hacia el trabajo. Estos autores señalan en sus desarrollos que vienen a ser tres los elementos contenidos en la definición de satisfacción laboral como una actitud : i) Un componente afectivo, entendido como un estado emocional que refiere a una manera de sentir de la persona respecto del objeto de actitud; ii) Un componente cognitivo, que implica un conocimiento o información cognoscitiva acerca del objeto de actitud, requerida para su valoración favorable o desfavorable; y, iii) Un componente conativo, referido a la inclinación o tendencia a realizar la conducta, favorable o no, respecto del objeto de actitud en evaluación, direccionada por los elementos afectivo y cognitivo descritos.

Precisando, para efectos del presente trabajo, específicamente sobre lo que el concepto de Satisfacción Laboral nos dice, Belkelman (2004) y Dinham y Scott (2000) resaltan la particular

importancia que suele tener el componente afectivo de la actitud hacia el trabajo, por sobre los otros dos componentes, el cognoscitivo y el conativo, haciendo referencia a éste como un estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo y que refiere a cómo se siente la gente en relación con su trabajo o con los diferentes aspectos que lo conforman, es decir, al grado en que a uno le gusta su trabajo.

Sobre lo señalado, Marín, D. et al, (2009) indican que Eagly y Chaiken, citados por Lasio (2003), refuerzan el significado actitudinal del término satisfacción laboral al señalar que esta es una actitud hacia el trabajo en general en la que destaca el componente evaluativo puramente individual sobre su trabajo, estableciendo con ello una diferencia sustantiva entre los constructos Satisfacción Laboral y clima organizacional ya que, según estos autores, mientras para el caso del clima median principalmente las percepciones compartidas por los miembros de la organización, en la satisfacción en el trabajo media la evaluación del individuo.

En el sentido desarrollado, Locke (1976) concluye que la satisfacción laboral viene a ser el resultado de la evaluación o apreciación que cada individuo hace de su trabajo, en función a la evaluación de factores como las condiciones de trabajo, el salario, la promoción, el reconocimiento, los beneficios y los llamados agentes de satisfacción.

Complementariamente, Andersen, Domsch y Cascorbi (2007) definen la Satisfacción Laboral como un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo y refieren que dicho estado, cuando el trabajador lo alcanza, cubre o cumple ciertos requerimientos individuales a través de la realización de su trabajo.

Resulta importante para fines de una comprensión más extensiva del concepto de Satisfacción Laboral lo que señalan Herzberg, Mausner y Snyderman (1959), citados por Rodríguez, D et alter (2010) quienes proponen la denominada teoría de los dos factores de la

satisfacción laboral. El primer factor es el intrínseco o motivador, que refiere a la relación empleado-trabajo, la realización en el trabajo, el reconocimiento, la promoción o progreso personal, el trabajo estimulante y la responsabilidad; el segundo factor, el extrínseco, que reúne factores externos como las políticas y la administración de la empresa, las estructuras y las reglas, las relaciones interpersonales, el sueldo y otros incentivos, la supervisión y las condiciones de trabajo.

Atendiendo a criterios más operacionales, Belkelman (2004) y Dinham y Scott (2000) señalan que el término Satisfacción laboral debe ser comprendido como el conjunto de propiedades medibles de un estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo que estaría indicando cómo se siente la gente en relación con su trabajo o con los diferentes aspectos de su trabajo, el grado en el que al trabajador le agrada su trabajo.

Expuestas algunas de las definiciones aceptadas sobre la satisfacción laboral se asume en adelante que, como lo señalan Anaya & Suarez (2004), existe amplio consenso en entender que el enfoque sobre satisfacción laboral que ha demostrado mayor utilidad es el desarrollado por Spector (1997) y Belkelman (2004) quienes la proponen como una variable actitudinal.

#### 2.3.2.2. Las dimensiones.

La Satisfacción Laboral constituye un término multidimensional. Según Anaya & Suarez (2004), se trata de un constructo integrado por un conjunto de características, denominadas dimensiones que la definen y diferencian o distinguen, de manera objetiva, de otros procesos intrínsecos de la persona. Los autores refieren que tales dimensiones, separadas o unidas, permiten a los individuos hacer evaluaciones respecto del trabajo que realizan que, en definitiva, constituyen valoraciones afectivas, principalmente, que denotan el estado emocional de los

trabajadores respecto del grado o nivel de cumplimiento o no de las expectativas que estos se hacen respecto del trabajo realizado.

Como resultado de sus trabajos investigativos Anaya & Suarez (2004) señalan que el constructo satisfacción laboral está estructurado por las ocho dimensiones, siguientes:

1. Diseño del trabajo, que alude a la clara definición del puesto de trabajo y la participación del trabajador en las tareas relativas al mismo;
2. Realización personal, relacionada con el ajuste persona-trabajo, es decir, cómo se adecuan las cualidades de la persona con las características del trabajo, además de la percepción que el individuo tiene de cómo el trabajo es un medio adecuado para su desarrollo;
3. Oportunidades de desarrollo futuro, que el trabajo ofrece para desarrollar las propias competencias personales, nuevas habilidades, conocimientos ya obtenidos, o actualización permanente;
4. Relaciones sociales y tiempo libre, que resalta las relaciones con las personas del entorno y la disponibilidad de tener tiempo libre permitido por los horarios laborales;
5. Reconocimiento del propio desempeño laboral, principalmente por los colegas, clientes y supervisores respecto del desempeño del trabajador;
6. Valoración social del trabajo, que tienen la familia, amigos y sociedad en general, respecto del trabajo realizado;
7. Recompensas extrínsecas, dirigida a todo lo concerniente a prestaciones económicas y seguridad social proporcionada por el trabajo; y,
8. Oportunidades de promoción, es decir las posibilidades de promoción justa sobre la base de los méritos personales.

Por su parte, Herzberg, Mausner y Snyderman (1967), autores citados por Atalaya (1999), que postulan la denominada Teoría de los dos factores de la Satisfacción Laboral, proponen hasta once dimensiones del concepto, estableciendo diferencias entre las dimensiones pertenecientes a cada uno de estos dos factores constitutivos del constructo. Para el primer factor señalado como intrínseco o motivador, comprende las dimensiones siguientes: 1. La relación empleado-trabajo; 2. La realización; 3. El reconocimiento; 4. La promoción; 5. El trabajo estimulante; y, 6. La responsabilidad; mientras que, el segundo factor, extrínseco, aglomera, como dimensiones: 7. Las políticas y la administración de la empresa; 8. Las relaciones interpersonales; 9. El sueldo; 10. La supervisión; y, 11. Las condiciones de trabajo.

Palma, S (1999), basándose en su trabajo de elaboración y análisis psicométrico de la escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), generó las siete dimensiones o factores medibles del constructo satisfacción laboral, siguientes: 1. Las condiciones físicas y/o materiales, de infraestructura, donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo; 2. Los Beneficios Laborales y/o Remunerativos; 3. Las Políticas Administrativas; 4. las Relaciones Sociales; 5. El desarrollo Personal; 6. El Desempeño de Tareas, que indica la valoración de las tareas cotidianas; y, 7. La Relación con la Autoridad.

Resumiendo, el constructo Satisfacción Laboral resulta ser multidimensional y, en la mirada de los distintos autores que han realizado mediciones de la variable, especialmente el caso de Anaya y Suarez (2004), ésta es susceptible de ser evaluada, a través del uso de los instrumentos pertinentes, de manera integral, por cada una de las dimensiones que lo conforman y por facetas individuales relacionadas. Para el presente estudio, se ha escogido la propuesta multidimensional de la Satisfacción Laboral desarrollada por los autores referidos, en su trabajo de elaboración de la escala de Satisfacción Laboral Versión Orientadores Escolares-ESL-VO.

## Capítulo III: El Método

### 3.1. Tipo de Investigación

La presente investigación es de naturaleza cuantitativa, descriptiva y correlacional. A partir del dato recogido se busca medir los constructos de interés y realizar el análisis y descripción de la realidad estudiada, tal como ésta se evidencia en un espacio temporal dado. Específicamente, se trata de establecer y describir los niveles de percepción del clima organizacional y de satisfacción laboral que presentan los sujetos del estudio y analizar las relaciones existentes entre ambas variables. Complementariamente, se busca determinar la calidad, en términos de fiabilidad y validez, de los instrumentos utilizados para la medición de los constructos investigados.

El estudio es de tipo no experimental, porque en él no se genera ninguna situación nueva, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación y no existe manipulación de las variables de trabajo.

### 3.2. Instrumentos empleados para la recolección de datos en el presente estudio.

#### 3.2.1. Ficha de datos generales

Para fines del recojo de la información general de los docentes participantes en estudio se procedió a la elaboración y utilización de una ficha de datos generales. La información solicitada a través de la ficha referida, a los docentes del estudio, fue la que se estimó relevante para esta investigación. La ficha de datos generales permitió acceder a información sobre la edad, el sexo, el lugar de nacimiento, grado de instrucción, cargo actual, tipo de jornada laboral, tiempo de servicios en la entidad educativa, y número de personas a su cargo, lo que configura un perfil básico de la población docente del estudio, para fines descriptivos, específicamente. (Ver Anexo N° 2)

### 3.2.2. La Escala del Clima Laboral-CL-SPC

Para la medición de la variable clima organizacional se utilizó la Escala de Clima Laboral CL-SPC, instrumento diseñado y elaborado por la Psicóloga peruana Sonia Palma Carrillo (1999), como parte de sus actividades de profesora investigadora en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma, Lima-Perú. (Ver Anexo N° 3)

#### 3.2.2.1. Modelo teórico de la escala

La Escala de Clima Laboral CL-SPC es un instrumento que consta de un total de 50 ítems, en un formato de respuesta tipo Likert que va del 1 (“Muy en desacuerdo”) al 5 (“Muy de acuerdo”). El puntaje máximo para la escala total es de 250 puntos y para cada dimensión es de 50. La escala explora la variable clima organizacional, definida operacionalmente, como la medida de la percepción del trabajador, respecto de su ambiente laboral. Los ítems de la escala seleccionada se hayan distribuidos en cinco (5) factores o dimensiones, a saber:

1. Autorrealización: Comprende la apreciación del trabajador sobre las posibilidades de que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional relacionado con la ejecución de la tarea y con perspectiva de futuro. Los ítems de la escala que miden esta dimensión son: 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41 y 46.

2. Involucramiento laboral: Que implica el nivel de Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. Los ítems que miden esta dimensión son: 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42 y 47.

3. Supervisión: Alude a las apreciaciones de la funcionalidad y significación de los superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral, en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Los ítems que miden esta dimensión son: 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43 y 48.

4. Comunicación: Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma. Los ítems que miden esta dimensión son: 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44 y 49.

5. Condiciones laborales: Reconocimiento por el trabajador de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. Los ítems que miden esta dimensión son: 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45 y 50.

Se considera como criterio de evaluación que a mayor puntuación se tendrá una mejor percepción del ambiente laboral, mientras que menores puntuaciones, por debajo del promedio esperado, indican la percepción de un clima organizacional adverso.

3.2.2.2. Niveles de fiabilidad y validez de la Escala de CL-SPC reportada por la autora y por un estudio en el medio local.

En cuanto a la fiabilidad reportada por la autora, (Palma 1999), la escala ha demostrado poseer adecuadas propiedades psicométricas. Al respecto, presenta coeficientes de .97 en el test Alfa de Cronbach) y de .90, en el de Split Half de Guttman, para puntajes globales a la escala, lo que indica alta consistencia interna que permite considerar que el instrumento resulta ser lo confiable necesario.

Por otra parte, efectuados los cálculos para determinar los niveles de significación para cada una de las cinco dimensiones que integran la escala, y sobre la existencia de correlaciones significativas entre dimensiones que conforman la escala ECL-SP, utilizado el Estadístico Spearman-Brown, los coeficientes hallados por Palma, para puntajes globales de cada dimensión fueron superiores a .75; y, para el caso de las relaciones entre dimensiones, los coeficientes

hallados fueron todos superiores a .63, lo que evidencia altos coeficientes para la estructura dimensional interna del instrumento, indicadores que garantizan su aplicación, a nivel global, como por dimensiones, individuales o asociadas entre sí, lo que suma a los criterios de consistencia interna demostrada estadísticamente para el instrumento seleccionado

Para la determinación de la validez de la escala, i) aplicado el Test de Adecuación de la escala, Káiser-Meyer y Olkin, a fin de relacionar los coeficientes de correlación observados entre los ítems, para el análisis factorial de la Escala de CL-SP, la autora obtuvo un coeficiente elevado y significativo de .98; lo que indica que la relación entre ítems de la escala es muy alta; ii) aplicado el Test de Esfericidad de Bartlett; con que la autora evalúa la aplicabilidad del análisis factorial a los elementos de la variable estudiada, que conforman la escala, se demuestra que el modelo propuesto resulta ser significativo, aceptándose la hipótesis nula al haberse hallado un nivel de Sig. (p-valor) > 0.05, en el que la autora obtuvo un coeficiente de 44751.69, con un nivel de significación del .000; iii) aplicado el Factor de Extracción, para los 50 ítems que estructuran la escala la autora obtuvo coeficientes superiores a .40; y, finalmente, iv) aplicado el Test de Rotación VARIMAX, para el análisis factorial exploratorio, la autora reporta haber hallado, para los cinco componentes dimensionales de la escala, correlaciones positivas y significativas ( $\alpha.0.5$ ), confirmándose así la validez del instrumento.

En lo referido a la comprobación de los niveles de fiabilidad y validez de la escala en el medio local, Castillo (2014), aplicando el estadístico Alfa de Cronbach obtuvo un coeficiente elevado de .96 para puntajes globales de la escala. Realizados los cálculos para puntajes globales, para cada una de las cinco dimensiones que conforman Escala CL-SPC, el autor halló coeficientes también elevados de .84 para Autorrealización; .79, para Involucramiento Laboral; .87 para Supervisión; .83 para Comunicación; y, .85 para Condiciones Laborales; todos valores

elevados que comprueban y confirman los óptimos niveles de fiabilidad o consistencia interna de la escala original a los que arribó la autora del instrumento, a nivel de global como por dimensiones. Castillo estima que los resultados hallados, para fiabilidad y validez de la escala, en el estudio realizado, son más que auspiciosos y adecuados para la escala, en términos globales y para cada una de las dimensiones del constructo y argumentan en favor de su uso, para fines de la medición de la percepción del clima organizacional.

Para fines de la comprobación estadística de las bondades de la escala ECL-SPC, en el presente estudio se ha procedido a realizar los cálculos estadísticos pertinentes del Sistema SPSS para establecer los niveles de fiabilidad y validez escalar propuestos. Para ello se hizo uso de la información recogida de la aplicación de la escala ECL-SPC a la población docente (57) de la escuela seleccionada. En el Capítulo IV, del Método, se hace una detallada presentación de los niveles de fiabilidad y validez, que se presentan para la escala ECL-SPC en el presente trabajo, que la hacen utilizable, con las garantías debidas, para medir niveles de percepción del clima organizacional en los docentes del estudio y, en su caso, en futuros estudios en poblaciones de docentes similares.

### 3.2.3. Escala de Satisfacción Laboral-SL-VO de Anaya & Suarez

Para la medición de la variable satisfacción laboral en el presente estudio se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral-ESL-VO, en su versión para orientadores escolares, de la escuela básica regular del sistema educativo español, de los niveles inicial, primaria y secundaria, instrumento diseñado y elaborado por los investigadores Daniel Anaya Nieto y José Manuel Suárez Riveiro (2004). (Ver Anexo N° 4)

### 3.2.3.1. Modelo teórico de la escala SL-VO

En lo que respecta a la estructura, la Escala de Satisfacción Laboral-SL-VO es un instrumento diseñado con la técnica de Likert que explora la variable satisfacción laboral que, para efectos operacionales, es descrita por los autores como el constructo que refiere a la medida de un estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo.

La Escala consta de un total de 37 ítems, en un formato de respuesta tipo Likert, cada uno con una escala nominal del 1 (“Muy baja importancia”) al 5 (“Muy alta importancia”), con que el encuestado califica la importancia que, según él, da la entidad en la que trabaja a ciertos aspectos de su trabajo que, probadamente, le producen o no satisfacción laboral. El puntaje máximo obtenible en la escala es de 185 puntos.

Los 37 ítems o reactivos, que reportan satisfacción laboral han sido distribuidos en las ocho dimensiones siguientes:

1.) Diseño del Trabajo: Dimensión que tiene que ver con la clara definición del puesto de trabajo y con la participación del trabajador en la determinación de objetivos y tareas relativas al mismo. Los ítems que miden esta dimensión son: 5, 14, 18, 22, 26, 28, 29, 30 y 33

2.) Realización personal: Dimensión relacionada con el ajuste personal al trabajo y con la visión del trabajo como medio adecuado para el desarrollo personal. Los ítems que miden esta dimensión son: 2, 13, 23 y 35.

3.) Oportunidades de desarrollo futuro. Dimensión centrada en las posibilidades ofrecidas por el trabajo actual en relación con el progreso en las propias competencias profesionales. Los ítems que miden esta dimensión son: 6, 10, 31 y 37.

4.) Relaciones sociales y tiempo libre. Dimensión que tiene que ver con las relaciones personales en el entorno del trabajo y con la disponibilidad de tiempo libre permitida por el horario laboral; Los ítems que miden esta dimensión son: 7, 12, 21, 24, y 37

5) Reconocimiento del propio desempeño laboral. Dimensión caracterizada por el reconocimiento del desempeño laboral, fundamentalmente, por parte de los colegas pero, también, por parte de los clientes, superiores y uno mismo, y por la capacidad de los superiores para realizar con justicia este reconocimiento. Los ítems que miden esta dimensión son: 3, 9, 15 y 16.

6) Valoración social del trabajo. Dimensión que hace referencia a la valoración del trabajo por parte de la familia, los amigos y conocidos, la sociedad en general, y por parte de uno mismo. Los ítems que miden esta dimensión son: 1, 8, 19 y 20.

7.) Recompensas extrínsecas. Se trata de una dimensión referente, sobre todo, a las prestaciones económicas pero, también, de seguridad social proporcionadas por el trabajo. Los ítems que miden esta dimensión son: 4, 11, 17 y 27.

8.) Oportunidades de promoción. Esta última dimensión hace referencia a las posibilidades de una promoción profesional justa sobre la base de los propios méritos. Los ítems que miden esta dimensión son: 25, 32 y 36.

Para cada dimensión el puntaje máximo alcanzable es como sigue: i) Diseño del trabajo: 45 puntos; ii) Realización personal: 20 puntos; iii) Oportunidades de desarrollo: 20 puntos; iv) Relaciones sociales y tiempo libre: 25 puntos; v) Reconocimiento del propio desempeño laboral: 20 puntos; vi) Valoración social del trabajo: 20 puntos; vii) Recompensas extrínsecas: 20 puntos; y, viii) Oportunidades de promoción: 15 puntos.

Para este instrumento los autores consideran que a mayor puntuación obtenida el trabajador se sentirá más satisfecho laboralmente, mientras que menores puntuaciones indican una menor satisfacción laboral.

3.2.3.2. Validez y fiabilidad de la escala ESL-VO reportada por los autores y en el medio local.

En cuanto a la fiabilidad original de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-VO) reportada por los autores, el Coeficiente Alfa obtenido fue de .95, para puntajes globales obtenidos, indicativo de la excelente consistencia interna ofrecida por el modelo. (Anaya & Suarez, 2004).

Para fines de determinar la validez escalar, la Escala – ESL-VO fue analizada factorialmente por los autores con el estadístico de Rotación Varimax, con lo que se determinó que el conjunto de los ocho factores o dimensiones seleccionadas explican el 69, 4% de la varianza total lo que, además de la multidimensionalidad del constructo, pone en evidencia niveles más que aceptables que sostienen la validez de la escala, tanto para puntajes globales como para cada una de sus dimensiones.

En el medio local, han sido Gómez, Incio y O'Donnell (2011) quienes han llevado a cabo las comprobaciones estadísticas de los niveles de fiabilidad y validez de la Escala Satisfacción Laboral. Aplicado el Estadístico Alfa de Cronbach, a los datos recogidos en la aplicación del instrumento a la muestra del estudio, se tiene que los coeficientes hallados por Gómez et al (2011), resultan ser elevados y garantizan la consistencia interna de la escala, haciéndola todo lo confiable necesaria para su aplicación en dicho estudio, como en los que se hiciesen, con el objetivo de medir niveles de satisfacción laboral. Al respecto, los coeficientes hallados, para el análisis Alfa de Cronbach para puntajes de cada una de las dimensiones fue como sigue: 1) Diseño del trabajo, de .84; 2) Realización Personal, de .71; 3) Oportunidades de desarrollo

futuro, de .66; 4) Relaciones sociales y tiempo libre, de .72; 5) Reconocimiento del propio desempeño laboral, de .64; 6) Valoración social del trabajo, de .68; 7) Recompensas extrínsecas, de .70; y, 8) Oportunidades de promoción, de .64, lo que permite sostener que la escala evaluada posee las bondades estadísticas que argumentan en su favor para realizar medidas de la variable satisfacción laboral.

Para fines del análisis de validez, Gómez L et al (2011), realizaron, además, el análisis de validez de cada una de las ocho (8) dimensiones que integran la escala. Al respecto, mediante el empleo del sistema estadístico SPSS, Gómez L et al (2011), para validez de la escala, aplicado el Test de Medida de adecuación factorial de la escala Keyser-Meyer-Olkin, para las dimensiones, los coeficientes siguientes: 1) Diseño del trabajo: .90; 2) Realización Personal, un coeficiente: 74; 3) Oportunidades de desarrollo futuro: .73; 4) Relaciones sociales y tiempo libre: .79; 5) Reconocimiento del propio desempeño laboral: .71; 6) Valorización Social del Trabajo: .73; 7) Recompensas extrínsecas: .68; y, 8) Oportunidades de promoción: .64; coeficientes óptimos que confirman la validez del constructo reportada por los autores del instrumento.

Para fines de la comprobación estadística de las bondades de la escala ESL-VO, en el presente estudio, se ha procedido a realizar los cálculos estadísticos pertinentes del Sistema SPSS para establecer los niveles de fiabilidad y validez escalar. Para ello, al igual que con la ECL-SP se hizo uso de la información recogida de la aplicación de la escala ESL-VO, a la población docente (57) de la escuela seleccionada.

En el Capítulo IV, del Método, se hace una detallada presentación de los niveles de fiabilidad y validez, alcanzados para la escala ESL-VO, en el presente trabajo, que la hacen utilizable, con las garantías debidas, para medir niveles de satisfacción laboral, en los docentes del estudio.

### 3.3. Población del estudio.

La población del estudio de la presente investigación está constituida por la totalidad de los docentes, de los niveles educativos de inicial, primario y secundario de una institución educativa particular parroquial ubicada en la Zona G del Centro Poblado “Autogestionaria Huaycán”, Lima-Este, específicamente en el Distrito de Huaycán, una de las zonas de formación más reciente y deprimida, aunque emprendedora, del referido distrito. (Ver Anexo 5: Datos socio poblacionales de la ciudad de Huaycán)

Han sido encuestados 57 profesores, de un total de 59 que conforman la plana docente de la escuela seleccionada y que en el presente estudio es descrita en términos del sexo, la edad, el lugar de nacimiento, el grado de Instrucción, el tiempo de servicios y la jornada de trabajo, entre otros, que permiten, además de la elaboración de una especie de perfil poblacional de los docentes, contar con información útil para los fines de relacionarlos con el trabajo analítico y descriptivo propuesto en la presente investigación.

## **Capítulo IV: La recolección, procesamiento, presentación de los datos y análisis de los resultados. La discusión**

### 4.1. Procedimiento para la recolección de los datos.

El procedimiento para el recojo de los datos, para medir los niveles de percepción del clima organizacional y de la satisfacción laboral, en la población docente de la escuela seleccionada y determinar si existe relación estadística significativa entre ambas variables, ha tenido como punto central la técnica del encuestamiento.

El encuestamiento de los profesores fue realizado a través de la aplicación de la escala: “Clima Laboral CL-SPC”, de Palma Carrillo S (2004) y la escala de Satisfacción Laboral (SL-VO), de Anaya Nieto Daniel y Suárez Riveiro José Manuel. Para fines de redondear un perfil sociodemográfico de los docentes, útil al estudio el recojo de información incluyó una Hoja de Datos Generales.

A fin de garantizar la correcta administración y comunicación del acto de recolección de la información, vía el encuestamiento, el procedimiento elegido incluyó una fase preliminar, en la que fue planteada, aprobada y ejecutada una estrategia de acercamiento, comunicación y abordamiento, tanto para el caso del Director, autoridad principal de la institución educativa, como de los sujetos del estudio, los docentes de la escuela seleccionada.

La estrategia comprendió la presentación, a cargo de la Dirección de la Escuela de Pos Grado, del autor del presente trabajo, mediante carta dirigida a la máxima autoridad de la escuela seleccionada, documento en el que, además, se precisó el interés institucional por la ejecución de la investigación, sus beneficios para la entidad educativa; así como, el agradecimiento por la acogida a la misma.

Obtenida la autorización correspondiente, por la dirección de la escuela, se efectuaron las coordinaciones personales necesarias, con la autoridad máxima de la institución educativa. Se convino sobre las formalidades propias a la aplicación de los instrumentos seleccionados; así mismo, se fijó la fecha y hora de la aplicación de los instrumentos seleccionados; y, por último, quedó establecido el sistema de responsabilidades a cumplir por las partes en el proceso.

Sobre el sistema de responsabilidades, la dirección de la escuela se comprometió a informar, sensibilizar e incentivar la participación de todos los profesores de los niveles inicial, primario y secundario en el estudio. El autor del estudio se comprometió a presentarse puntualmente a la hora y fecha convenidas, a dar las explicaciones necesarias acerca de la naturaleza, finalidad, objetivos, y bondades esperadas con los resultados del estudio; así como, a dar las orientaciones necesarias, sobre todo lo relacionado con la aplicación de los instrumentos y la forma de su desarrollo y los cuidados a observar en ello.

Sobre el acto mismo de la aplicación de los instrumentos cabe dejar señalado que, previo al acto de encuestamiento, por estimarlo indispensable, se dejó establecido el carácter voluntario y anónimo de la participación de los docentes, se hizo el reconocimiento y se expresó la gratitud por la importante contribución de los profesores al estudio, dejándose establecido el compromiso del autor del estudio en el manejo objetivo y respetuoso de los datos recogidos.

Cabe señalar aquí, finalmente, que la aplicación de los instrumentos de medición, acto central del procedimiento de recojo de los datos del estudio, se llevó a cabo en sesión única, previo el Consentimiento Informado de los docentes del estudio. Todo el proceso de aplicación de la Ficha de datos Generales y de los instrumentos seleccionados, las escalas CL-SPC y SL-VO tuvo una duración aproximada de cincuenta minutos (Ver Anexo N° 4).

## 4.2. Procesamiento de los datos

El procesamiento de los datos, además de determinar niveles de percepción del clima organizacional y satisfacción laboral en los docentes del estudio, busca dejar establecido la existencia o no de niveles de familiaridad, interdependencia o interacción entre las variables evaluadas; así como, las relaciones cruzadas, que podrían existir entre los constructos en estudio, a partir de los puntajes globales y por dimensiones, obtenidos.

4.2.1. Comprobación estadística, para el presente estudio, de los instrumentos empleados para la medición de clima organizacional y satisfacción laboral.

4.2.1.1. Análisis de comprobación estadística en el presente estudio de la Escala de Clima Laboral CL-SPC

A fin de determinar en el presente estudio la fiabilidad o consistencia interna de la Escala de Clima Laboral CL-SPC propuesta por Palma C, S. (1999), haciéndose uso del Programa Estadístico SPSS (IBM-Statistical Package for the Social Sciences) se ha efectuado el análisis pertinente tanto para puntajes globales hallados para la escala como para puntajes obtenidos para cada una de las dimensiones que la conforman.

Aplicado el estadístico Alpha de Cronbach, se obtuvo un coeficiente de .96, para puntajes globales para la Escala de Clima Laboral CL-SPC. Para puntajes para cada una de las 5 dimensiones, que estructuran el constructo clima organizacional, se obtuvo en todas ellas coeficientes superiores a .81 valores que, al igual que el hallado para el caso de puntajes globales de la escala, muestran que el instrumento posee, además de niveles de fiabilidad elevados y más que óptimos para la medición de la variable clima organizacional como constructo global,

similares fortalezas para la medición de cada una de las dimensiones que lo estructuran, individualizadas o asociadas entre sí.

Individualizando, los coeficientes obtenidos para cada una de las fueron: i) .89 para Autorrealización; ii) .86 para Involucramiento Laboral; iii) .87 para Supervisión; iv) .86 para Comunicación; y, v) .81 para Condiciones Laborales. (Ver Tabla N° 1)

Los altos coeficientes referidos, además de certificar las bondades estadísticas de la escala, reportadas tanto Palma S (1999) como por Castillo N (2014), en el medio local, la hacen susceptible para su aplicación para la medición del constructo clima organizacional en los sujetos del presente estudio.

En lo que respecta a los coeficientes de validez de la escala SCL-SP, resultan suficientes para efectos del presente trabajo los hallados para el instrumento por Palma S (1999) y Castillo N (2014) en los estudios realizados en el medio local y que ya fueron materia **de análisis** en el subpunto correspondiente del Capítulo 3,

En la tabla que se presenta a continuación se alcanzan los resultados hallados en el proceso de determinación estadística de fiabilidad de la Escala CL-SPC para el estadístico Alpha de Cronbach., tanto para puntaje global y por dimensiones a la escala.

Tabla N° 1. Índices de fiabilidad de la Escala de Clima Organizacional CL-SPC	
	$\alpha$
<b>Clima Organizacional (p. global)</b>	0.96
<b>CL-SPC Autorrealización</b>	0.89
<b>CL-SPC Involucramiento laboral</b>	0.86
<b>CL-SPC Supervisión</b>	0.87
<b>CL-SPC Comunicación</b>	0.86
<b>CL-SPC Condiciones laborales</b>	0.81

(\*)Elaborada en base a los datos de la escala aplicada a los docentes del estudio en el mes de octubre del año 2016.

En lo que concierne a la determinación de la validez del instrumento, a fin de determinar o comprobar los altos y óptimos coeficientes de validez, reportados tanto por Palma S (1999), autora de la escala, como por Castillo N (2014), aplicados, el Test de Kaiser-Meyer y Olkin y el Test de Esfericidad de Bartlett, se optó por suscribir los significativos y altos indicadores de validez reportados por las referidas investigadoras cuyos coeficientes han sido presentados en el Capítulo 3 del presente trabajo, en el punto sobre los instrumentos, resultados más que óptimos y consistentes que suman para confirmar la validez del instrumento.

#### 4.2.1.2. Análisis de comprobación estadística de la Escala de Satisfacción Laboral-ESL-VO.

Para fines de dejar establecidos, en el presente estudio, los niveles de fiabilidad o consistencia interna de la Escala de Satisfacción Laboral ESL-VO, propuesta por Anaya & Suarez (2004), se procedió a efectuar el análisis correspondiente, tanto para puntajes globales hallados, como para puntajes obtenidos para cada una de las dimensiones que la conforman.

Utilizado el estadístico Alpha de Cronbach se tiene que, en términos de puntaje global, para la escala, el nivel de fiabilidad o consistencia interna hallado es de .97, indicador que permite sostener que el instrumento muestra niveles altos de fiabilidad para la medición de la

variable satisfacción laboral. En cuanto a los niveles de consistencia interna, para puntajes para cada una de las ocho dimensiones que conforman el constructo satisfacción laboral, se encontró índices más que apropiados para cada una de ellas: i) .91, para Diseño del trabajo; ii) .82, para Realización personal; iii) .83, para Oportunidades de desarrollo futuro; iv) .76, para Relaciones sociales y tiempo libre; v) .80, para Reconocimiento del propio desempeño laboral; vi) .70, para Valoración social del trabajo; vii) .75, para Recompensas extrínsecas; viii) .75, para Oportunidades de promoción; todos resultados más que adecuados y auspiciosos, en términos de fiabilidad, del instrumento empleado, que argumentan en favor de su uso en el presente estudio para fines de la medición de la satisfacción laboral, en sus niveles global y por dimensiones.

Al igual que para el caso de la validez de la escala ECL-SP que mide clima laboral, para el presente trabajo resultan aplicables los índices de validez hallados para la escala SL-VO por los autores Anaya & Suarez Gómez; así como, en el medio local, por Incio y O'Donnell (2011), y que fueron descritos en el acápite correspondiente del Capítulo III del presente estudio.

En la tabla que se presenta a continuación se alcanzan los resultados hallados, en el presente estudio, para el proceso de determinación de la fiabilidad estadística, para puntajes globales y para cada una de las dimensiones de la Escala de Satisfacción Laboral-ESLVO. (Ver tabla N° 2)

Tabla N° 2

<b>Índices de fiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral ESL-VO</b>	
<b>(P. Globales y por Dimensiones)</b>	<b><math>\alpha</math></b>
<b>Satisfacción Laboral (global)</b>	0.97
<b>ESL-VO Valoración social del trabajo</b>	0.70
<b>ESL-VO Realización personal</b>	0.82
<b>ESL-VO Reconocimiento del propio desempeño laboral</b>	0.80
<b>ESL-VO Recompensas extrínsecas</b>	0.75
<b>ESL-VO Diseño del Trabajo</b>	0.91
<b>ESL-VO Oportunidades de desarrollo futuro</b>	0.83
<b>ESL-VO Relaciones sociales y tiempo libre</b>	0.76
<b>ESL-VO Oportunidades de promoción</b>	0.75

(\*)Elaborada en base a los datos de la escala aplicada a los docentes del estudio en el mes de octubre del año 2016.

4.2.2. Descripción de los aspectos o características sociodemográficas de la población del estudio, según frecuencias y porcentajes.

A continuación se presentan distintos aspectos sociodemográficos, en frecuencias y porcentajes, que describen algunas características de la población del estudio, consideradas relevantes a la elaboración de un perfil poblacional, lo más aproximado posible, de los docentes del estudio.

4.2.2.1. Distribución de la población docente según el sexo.

Del total de profesores encuestados, la mayoría de ellos, el 79% (45) son mujeres, mientras que el 21% restante (12) son varones, lo que indica que la población objeto de evaluación, tanto de sus niveles de percepción del clima organizacional, como de los niveles en que se siente satisfecha con respecto a su trabajo tiene una representación mayoritaria femenina

estimándose este un aspecto tener presente en el momento del análisis de los resultados obtenidos. (Ver tabla N°3)

**Tabla N° 3**  
**Distribución de la población docente del estudio según sexo (\*)**

<i>Docentes</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Mujeres</i>	45	79.0
<i>Varones</i>	12	21
<i>Total</i>	57	100.0

(\*)Elaborada en base a los datos de la escala aplicada a los docentes del estudio en el mes de octubre del año 2016.

#### 4.2.2.2. Distribución de la población docente según la edad.

La edad promedio del número total de docentes encuestados (57) es de 33.8 años; es decir, la población docente de la escuela seleccionada posee una edad promedio que permite describirla como joven adulta, lo que podría ser interpretado, relacionado con otras características, como un factor favorable a considerar en términos del desarrollo y proyección del entorno laboral y su clima organizacional, específicamente en lo que respecta a los constructos que se evalúan en el presente estudio. (Ver tabla N° 4)

**Tabla N°4**  
**Distribución de la población docente del estudio según edad promedio (\*)**

<b>Total docentes</b>	<b>Edad promedio</b>
(57)	33.8 años

(\*)Elaborada en base a los datos de la escala aplicada a los docentes del estudio en el mes de octubre del año 2016.

#### 4.2.2.3. Distribución de la población docente según lugar de nacimiento.

En relación a la pregunta acerca del lugar de nacimiento, del total de los 57 docentes encuestados, 26 (45.61%) señalan como lugar de nacimiento Lima-Callao; 12 (21.05%), refieren haber nacido el interior del país, específicamente en y 19 (33.33%) no indican el sitio de nacimiento. Del total de docentes que afirman ser nacidos en Lima o Callao (26), 19 refieren provenir de distritos de Lima, 4 de Ate-Vitarte, 2 de ellos de Huaycán y 1 del Callao. De los docentes (12) que refieren como lugar de nacimiento el interior del país, todos ellos proceden de la Sierra Norte, Centro y Sur del país, siendo que 4 de ellos afirman proceder de Ancash; 3 son de Junín; 2 de Ayacucho; 2 de Huancavelica; y, 1 de Apurímac.

Cabe dejar sentado como dato relevante que algo más de un tercio de la población docente encuestada, por una razón no determinada, obvian precisar el lugar de procedencia y cabe relieves que cerca de la mitad de profesores que conforman la plana docente de la escuela seleccionada afirman ser nacido en Lima, principalmente. (Ver tabla N° 5)

**Tabla N° 5**  
**Distribución de la población docente del estudio según Lugar de nacimiento (\*)**

Lugar de Nacimiento	Frecuencia	%
<i>Lima</i>	26	45.61
<i>Interior del país</i>	12	21.05
<i>No precisa</i>	19	33.30
<i>Total</i>	57	100.00

(\*)Elaborada en base a los datos de la escala aplicada a los docentes del estudio en el mes de octubre del año 2016.

#### 4.2.2.4. Distribución de la población docente según Grado de Instrucción.

Preguntados los docentes que conforman la población docente del estudio (57), acerca del grado de instrucción superior alcanzado a la fecha de la aplicación de la encuesta, 47 de ellos (82,4%) informaron tener formación superior completa, lo que significa que han obtenido el título profesional docente; y, los 10 docentes restantes (17,5%) indican tener formación profesional docente incompleta; y, por tanto, no poseer grado académico de bachiller o licenciatura en educación. Del total de docentes que informan tener formación profesional docente completa, solo 3 (6,4%) informan haber realizado estudios de posgrado, siendo que solamente 2 de ellos mencionan haber obtenido el grado académico de maestría en educación.

En relación a la información consignada sobre esta característica poblacional de los docentes, el dato revela que, si bien la mayoría informa haber culminado sus estudios profesionales, y por tanto poseen la certificación profesional correspondiente, un número significativamente reducido de ellos realiza o realizó, al momento de la encuesta, estudios de posgrado en los distintos niveles, información que resulta significativa, para la descripción de la población del estudio sobre este aspecto, sino también para su empleo en el análisis y descripción global, en el contexto del presente trabajo, dado la relación evidente que existe entre el factor “niveles de la formación, capacitación y especialización permanentes”, con aspectos relacionados con algunas de las dimensiones de los constructos clima organizacional y satisfacción laboral, variables del estudio. (Ver tabla N° 6)

**Tabla N°6**  
**Distribución de la población docente del estudio según Grado de Instrucción (\*)**

<i>Estudios Superiores</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Incompletos</i>	10	17.5
<i>Completos</i>	42	73.7
<i>E. Posgrado</i>	03	5.3
<i>Grado de Maestría</i>	02	3.5
<i>Total</i>	57	100.0

(\*)Elaborada en base a los datos de la escala aplicada a los docentes del estudio en el mes de octubre del año 2016.

#### 4.2.2.5. Distribución de la población docente según tiempo de Servicios.

En relación a la característica tiempo de servicios, recogida y procesada la información del caso, se tiene que de los 57 docentes encuestados, 19 (33,3%) cuentan con menos de un año de servicios a la institución educativa del estudio; 25 (44,0%) reportan tener entre 1 a 5 años de servicios; 5 (8,7%), más de 5 hasta 10 años de servicios; 4 (7,0%), más de 10 hasta 15 años de servicios; y, 3 docentes (5,3 %) más de 15 años de servicios. Uno de los encuestados (3.5 %) no responde

Al respecto, los datos reportados sobre la característica poblacional referenciada permiten afirmar que la población laboral de la escuela seleccionada resulta ser una bastante joven, en términos de años de servicios a la institución. Así se tiene que, algo más de un tercio del total de profesores encuestados tiene, al momento del recojo de la información, menos de un año de

trabajo en la institución; que cerca de la mitad de dicha población laboral tiene entre 1 a 5 años de servicios; y que, sumados ambos rangos, la mayoría de la población docente de la escuela, que supera largamente los dos tercios de la misma tiene en conjunto no más de 5 años de servicios. Ello permite afirmar que la población laboral de la escuela seleccionada del estudio es joven, con las ventajas o réditos y los requerimientos o aspectos a tener en cuenta que ello representa respecto de la percepción del clima organizacional y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores. (Ver tabla N° 7)

**Tabla N° 7**

Distribución de la población docente según tiempo de Servicios.

<i>Tiempo de servicios</i>	<i>Frecuencias</i>	<i>%</i>
<i>&lt; 1 año</i>	19	33.3
<i>&gt; 1 a 5</i>	25	44.0
<i>&gt; 5 a 10</i>	5	8.7
<i>&gt; 10 a 15</i>	4	7.0
<i>&gt; 15 años</i>	3	5.3
<i>No responde</i>	1	1.7
<b><i>Total</i></b>	<b>57</b>	<b>100.0</b>

(\*)Elaborada en base a los datos recogidos de los docentes del estudio en el mes de octubre del año 2016

#### 4.2.2.6. Distribución de la población docente según Jornada de Trabajo

Sobre esta característica poblacional se tiene que, del dato recogido, de los 57 docentes encuestados, 52 de ellos (91,0%) informan tener un régimen de trabajo denominado como Jornada Laboral Completa; mientras que los 5 docentes restantes (9,0%) indican laborar en Jornada Parcial o por horas. Sobre este punto, se concluye que, en su gran mayoría, casi absoluta, los docentes del estudio permanecen todo el día laborable en las instalaciones de la escuela desempeñando sus funciones. (Ver tabla N° 8)

Tabla N° 8

**Distribución de la población docente del estudio según Jornada de Trabajo del docente (\*)**

<b>Jornada de Trabajo</b>	<b>frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>J. Completa</b>	52	91.2
<b>J. Incompleta</b>	5	8.8
<b>Total</b>	57	100.0

(\*)Elaborada en base a los datos recogidos de los docentes del estudio en el mes de octubre del año 2016

## 4.2.2.7. Distribución de la población docente según el Puesto de Trabajo

Ante la pregunta sobre el puesto de trabajo que ocupa el docente al momento de la encuesta; y, siendo que el posible abanico de respuestas, cubría los puestos de: i) Profesor de Aula; ii) Coordinador o Jefe de Área; iii) Área Administrativa; iv) Directivo; y, v) otro tipo de puesto o cargo; ha quedado establecido que del total de los 57 docentes encuestados, 50 de ellos (87,7%) ejecutan labores de profesores de aula en tanto que los 7 restantes (12,3%) indican realizar en forma exclusiva labores ajenas al aula, no precisando ni la denominación ni naturaleza del cargo realizado, conforme el abanico de respuestas sugerido.

Estos resultados indican que, la gran mayoría de los docentes del estudio realizan labores de enseñanza dentro del aula: y que, como ya se expuso, en buen número lo hacen cumpliendo una jornada de trabajo completa; resultados que, en conjunto, sugieren que la labor de la población docente encuestada está orientada, fundamentalmente, a la tarea sustantiva de

enseñanza-aprendizaje de los estudiantes de los niveles inicial, primario y secundario de la entidad en la que laboran. (Ver tabla N° 09)

**Tabla N° 09**

**Distribución de la población docente del estudio según el Puesto de Trabajo del docente (\*)**

<i>Puesto de trabajo</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Profesor de Aula</i>	<b>50</b>	<b>87.7</b>
<i>Otro (no precisa)</i>	<b>7</b>	<b>12.3</b>
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100.0</b>

(\*)Elaborada en base a los datos recogidos de los docentes del estudio en el mes de octubre del año 2016

4.2.2.8. Distribución de la población docente según personas dependientes a su cargo.

En relación la pregunta sobre cuántas personas dependen económicamente de ellos, los docentes del estudio (57), sin especificar el grado de relación, sea de parentesco u otro tipo de relación, ni edad u otro dato, responden de la manera siguiente: 13 (22.8 %) indican no tener personas dependientes a su cargo; 10 de ellos ( 17.5 %), indican tener a su cargo una (1) persona; 12 de ellos ( 21.1%), sostienen tener dos (2) personas a su cargo; 17 ( 29.8 %) afirman tener a su cargo tres (3) personas; y, por último, dos(2) de ellos ( 3.5 %), señalan tener a su cargo cuatro (4) personas. Tres docentes restantes no reportan información sobre el punto.

La información, sobre esta característica poblacional de los docentes del estudio (56) muestra que la mayoría de ellos, 41 (71.8%), es decir más de los dos tercios de los encuestados,

reportan entre 1 a 4 personas que dependen económicamente de ellos (Ver Tabla N° 10)

**Tabla N° 10**  
**Distribución de la población del estudio, según número de dependientes a su cargo (\*)**

<b>Dependientes a su cargo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
No tiene	13	22.8
1 Dependiente.	10	17.5
2 Dependientes.	12	21.1
3 Dependientes.	17	29.8
4 Dependientes.	2	3.5
No responden	3	5.3
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100.00</b>

---

(\*)Elaborada en base a los datos recogidos de los docentes del estudio en el mes de octubre del año 2016

4.2.3. Niveles de la percepción del clima organizacional evidenciados por los docentes del estudio

4.2.3.1. Niveles de percepción del clima organizacional, según puntajes globales y por cada una de las dimensiones del constructo.

Siendo uno de los objetivos del presente estudio determinar el nivel de percepción del clima organizacional que presentan los docentes de la institución educativa en estudio, se procedió a realizar los cálculos estadísticos descriptivos correspondientes, haciéndose uso del programa estadístico SPSS.

Al respecto, siendo que el puntaje máximo a obtener en la Escala CL-SPC es 250 puntos, los docentes presentan un puntaje promedio ( $M=174.19$  y  $DE= 28.04$ ) que indica que, al

momento del encuestamiento, poseen y evidencian una percepción positiva del clima organizacional de la escuela en la que trabajan.

Así mismo, efectuados los cálculos descriptivos, para puntajes alcanzados en cada una de las 5 dimensiones que conforman el constructo clima organizacional; estando establecido que el puntaje máximo alcanzable para cada dimensión es 50 puntos, se tiene que, para todos los casos, se hallaron puntajes por sobre el promedio establecido, siendo que la dimensión Supervisión, presenta el menor coeficiente ( $M= 32.04$  y una  $DE= 5.55$ ) y la dimensión Involucramiento Laboral, presenta el puntaje promedio más alto ( $M=37.30$  y una  $DE= 5.92$ ), resultados que indican que los docentes del estudio evidencian niveles de percepción favorables para cada una de las dimensiones que estructuran el constructo clima organizacional; resultados que conducen a la confirmación de la primera hipótesis planteada en la investigación.

Resumiendo, en términos de puntajes globales y dimensionales a la escala, los docentes encuestados tienen una mirada favorable de su ambiente laboral (Ver tabla N° 11)

**Tabla N° 11**  
**Puntajes promedio para resultados globales y para cada una de las dimensiones**  
**(Estadísticos descriptivos para la Variable Clima Organizacional)**

	<b>n</b>	<b>M</b>	<b>D.E.</b>	<b>Asimetría(z)</b>	<b>Curtosis(z)</b>
<b>Clima Organizacional (global)</b>	57	174.19	8.044	-.43	-.60
<b>CL-SPC Autorrealización</b>	57	33.35	7.042	-.42	-1.18
<b>CL-SPC Involucramiento laboral</b>	57	37.30	5.919	.50	-.71
<b>CL-SPC Supervisión</b>	57	35.42	5.898	-1.07	.00
<b>CL-SPC Comunicación</b>	57	34.61	5.885	-.90	-.03
<b>CL-SPC Condiciones laborales</b>	57	33.51	5.52	-.97	.29

(\*) Elaborada con datos del encuestamiento de octubre del 2016

4.2.3.2. Niveles de percepción del clima organizacional para puntajes hallados para cada uno de los Ítems o facetas de la escala CL-SPC.

Dados los resultados promedio hallados para percepción del clima organizacional según puntajes globales y por dimensiones, expuestos en el punto precedente, en un afán exploratorio complementario, y atendiendo a un interés principalmente explicativo, fueron realizados los cálculos descriptivos para cada uno de los 50 ítems de la escala, que constituyen frases que dicen algo acerca del ambiente de trabajo de los docentes del estudio. Los puntajes promedio hallados para los ítems de la escala fluctuaron entre 2.65 (DE = 0.97), puntaje mínimo, para el ítem 50 (La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros), y 4.08 (DE = 0.68), puntaje máximo, para el ítem 2 (Se siente comprometido con el éxito de la institución).

Efectuadas las correlaciones ítem-test, aplicado el estadístico Alpha de Cronbach, estas oscilaron entre los coeficientes que van del .24, para el ítem 2 de la escala, al .73, para los ítems 9 y 16, los que representan niveles de relación aceptables entre cada uno de los reactivos de la escala con los demás ítems del test. Así mismo, calculado el coeficiente Alpha Cronbach, ítem por ítem, para determinar la significación que representa para la escala la eliminación de un ítem cualquiera, se encontró que está mantiene un nivel de consistencia interna del .96.

Los resultados encontrados por faceta, para percepción del clima organizacional de la escuela seleccionada, permiten reforzar o apuntalar los favorables o positivos resultados encontrados para puntajes globales a la escala y por dimensiones de la escala ECL-SP, lo que suma a la afirmación de la probanza de la primera hipótesis planteada para el presente estudio. (Ver tabla N° 12)

**Tabla N° 12**  
*Estadísticos descriptivos y de fiabilidad de los ítems de la Escala de Clima Organizacional CL-SPC*

<i>Ítem</i>	M	DE	Correlación ítem-test	Alpha de Cronbach si el ítem se elimina
CL-SPC 1	3.37	1.03	0.54	0.96
CL-SPC 2	4.08	0.68	0.24	0.96
CL-SPC 3	3.54	0.85	0.31	0.96
CL-SPC 4	3.52	0.73	0.63	0.96
CL-SPC 5	3.31	1.02	0.52	0.96
CL-SPC 6	3.23	0.98	0.53	0.96
CL-SPC 7	3.85	0.80	0.48	0.96
CL-SPC 8	3.27	0.89	0.61	0.96
CL-SPC 9	3.35	0.90	0.73	0.96
CL-SPC 10	3.63	0.77	0.48	0.96
CL-SPC 11	3.50	0.90	0.57	0.96
CL-SPC 12	3.77	0.92	0.62	0.96
CL-SPC 13	3.92	0.76	0.54	0.96
CL-SPC 14	3.38	0.87	0.45	0.96
CL-SPC 15	3.15	1.02	0.58	0.96
CL-SPC 16	3.08	1.06	0.73	0.96
CL-SPC 17	3.77	0.90	0.55	0.96
CL-SPC 18	3.17	0.94	0.59	0.96
CL-SPC 19	3.13	0.84	0.63	0.96
CL-SPC 20	3.50	0.92	0.50	0.96
CL-SPC 21	3.02	1.04	0.66	0.96
CL-SPC 22	3.29	0.85	0.71	0.96
CL-SPC 23	3.48	0.92	0.61	0.96
CL-SPC 24	3.31	1.04	0.61	0.96
CL-SPC 25	3.75	0.74	0.54	0.96
CL-SPC 26	3.48	0.94	0.69	0.96
CL-SPC 27	3.90	0.82	0.49	0.96
CL-SPC 28	3.73	0.84	0.70	0.96
CL-SPC 29	3.75	0.68	0.56	0.96
CL-SPC 30	3.46	0.75	0.48	0.96
CL-SPC 31	3.00	0.99	0.64	0.96
CL-SPC 32	3.85	0.85	0.55	0.96
CL-SPC 33	3.63	0.79	0.57	0.96
CL-SPC 34	3.54	0.83	0.64	0.96
CL-SPC 35	2.92	1.06	0.41	0.96
CL-SPC 36	3.37	0.95	0.65	0.96
CL-SPC 37	3.67	0.88	0.52	0.96
CL-SPC 38	3.62	0.82	0.67	0.96
CL-SPC 39	3.46	0.87	0.61	0.96
CL-SPC 40	3.77	0.67	0.66	0.96
CL-SPC 41	3.75	0.81	0.61	0.96
CL-SPC 42	3.87	0.84	0.65	0.96
CL-SPC 43	3.88	0.65	0.42	0.96
CL-SPC 44	3.52	0.83	0.48	0.96
CL-SPC 45	3.23	0.94	0.58	0.96
CL-SPC 46	3.06	0.98	0.61	0.96
CL-SPC 47	3.02	1.02	0.76	0.96
CL-SPC 48	3.23	0.98	0.59	0.96
CL-SPC 49	3.40	0.75	0.49	0.96
CL-SPC 50	2.65	0.97	0.47	0.96

(\*) Elaborada con los datos recogidos de los docentes encuestados en octubre del 2016

#### 4.2.4. Niveles de Satisfacción laboral evidenciados por los docentes del estudio

4.2.4.1. Niveles de satisfacción laboral según puntajes globales y por cada una de las dimensiones del constructo.

Siendo que otro de los objetivos del presente estudio es determinar los niveles de Satisfacción Laboral que presentan los docentes de la institución educativa en estudio, se procedió a realizar los cálculos estadísticos descriptivos correspondientes, haciéndose uso del programa estadístico SPSS

Efectuados los cálculos estadísticos descriptivos, para puntajes globales a la Escala ESL-VO, a fin de determinar los niveles de Satisfacción laboral evidenciados por los docentes de la escuela seleccionada se tiene que, siendo el puntaje máximo a obtener 185 puntos, estos presentan un puntaje promedio ( $M= 123.21$  y una  $DE=$  de  $25.875$ ), por encima del puntaje promedio que indica que los docentes del estudio muestran, al momento del encuestamiento, niveles favorables o positivos de satisfacción laboral, lo que sugiere además que poseen una actitud favorable hacia el trabajo que realizan; y, además, consideran que la institución en la que laboran, la escuela seleccionada, da la debida importancia a aquellos aspectos de su trabajo que le producen una sensación de satisfacción con las tareas que realizan.

En lo referido al cálculo estadístico descriptivo efectuado para puntajes promedio alcanzados por los docentes del estudio, para cada una de las 8 dimensiones que conforman el constructo satisfacción laboral, teniendo como referencia los puntajes máximos alcanzables para cada dimensión, se tiene que: i) para la dimensión Diseño del Trabajo, de un máximo de 45 puntos, se halló una  $M= 29.75$  y una  $DE= 6.66$ ; ii) para la dimensión Realización Personal, de un máximo de 20 puntos, una  $M=14.21$ , una  $DE= 2.94$  ; iii) para la dimensión Oportunidades

de Desarrollo Futuro, de un máximo de 20 puntos, una  $M= 13.04$ , una  $DE= 3.422$ ; iv) para la dimensión Relaciones Sociales y Tiempo Libre, de un máximo de 25 puntos alcanzables, una  $M=15.95$  y una  $DE= 3.84$ ; v) para la dimensión Reconocimiento del Propio Desempeño Laboral, de un máximo de 20 puntos, una  $M= 13.35$  y una  $DE=3.19$ ; vi) para la dimensión Valoración Social del Trabajo, de un máximo de 20 puntos, una  $M= 13.91$ , una  $DE= 3.13$ ; vii) para la dimensión Recompensas Extrínsecas, de un máximo de 20 puntos, una  $M= 12.93$ , una  $DE= 3.27$ ; y, viii) para la dimensión Oportunidades de Promoción, de un máximo de 15 puntos, una  $M= 10.07$ , una  $DE = 2.374$  , todos valores por sobre los puntajes promedio establecidos para cada una de las dimensiones que estructuran el constructo Satisfacción Laboral

Los resultados descritos, para puntajes promedio hallados para puntajes globales a y según cada una de las dimensiones que estructuran el constructo Satisfacción Laboral obran en la tabla que se presenta a continuación (Ver tabla N° 13)

**Tabla N° 13**  
**Puntajes promedio para resultados globales y para cada una de las dimensiones**  
**(Estadísticos descriptivos para la Variable Satisfacción Laboral) (\*)**

	n	M	D.E.	Asimetría(z)	Curtosis (z)
<b>Satisfacción Laboral (p. global)</b>	<b>57</b>	<b>123.21</b>	<b>25.875</b>	<b>-.06</b>	<b>-1.52</b>
<b>I. ESL-VO Diseño del Trabajo</b>	57	29.75	6.664	.26	-1.51
<b>II. ESL-VO Realización personal</b>	57	14.21	2.938	-.43	-1.22
<b>III. ESL-VO Oportunidades de desarrollo futuro</b>	57	13.04	3.422	-.11	-1.68
<b>IV. ESL-VO Relaciones sociales y tiempo libre</b>	57	15.95	3.838	.69	-.68
<b>V. ESL-VO Reconocimiento del propio desempeño laboral</b>	57	13.35	3.193	-.52	-.61
<b>VI. ESL-VO Valoración social del trabajo</b>	57	13.91	3.130	-.08	-1.48
<b>VII. ESL-VO Recompensas extrínsecas</b>	57	12.93	3.267	.07	-.86
<b>VII. ESL-VO Oportunidades de promoción</b>	57	10.07	2.374	-.25	-.85

(\*) Elaborada con los datos recogidos de los docentes encuestados en octubre del 2016

4.2.4.2. Niveles de Satisfacción Laboral para puntajes hallados para cada uno de los ítems o facetas de la escala SL-VO.

Dados los resultados sobre cuán satisfechos laboralmente se encuentran en promedio los docentes del estudio, para puntajes globales y por dimensiones de la escala aplicada, en un afán exploratorio y explicativo, se procedió a la realización de los cálculos estadísticos descriptivos para cada uno de los 37 ítems de la escala SL-VO, los puntajes promedio fluctuaron entre 2.71 en el caso de los ítems 7 (DE = 1.24) y 11 (DE= 1.23) y 3.85 (DE = 0.93) para el ítem 34.

Cabe señalar que, para el caso de medición de satisfacción laboral, ítem por ítem, se presentan estadísticos por debajo del promedio establecido, para el ítem 04 (Obtener un buen salario) de 2.89 (DE= 1.21); para el ítem 24(Tener un horario flexible ) de 2.85, (DE= 1.18); para el ítem 21(Disponer de suficiente tiempo libre) de 2.82 (DE= 1.04); para el ítem 07 (Disponer de

suficiente tiempo para la familia) de 2.71 (DE= 1.24); y, para el ítem 11 (Reconocimiento económico del rendimiento laboral) de 2.71 (M= 1.23); valores que sugieren que los docentes del estudio refieren moderados niveles de insatisfacción laboral para dichos ítems, resultados válidos para dichas facetas que en modo alguno afectan los resultados promedio de Satisfacción Laboral hallados en los sujetos del estudio para puntajes globales y por dimensiones a la en los que se evidencia una actitud favorable de los docentes hacia el trabajo y la tarea que realizan.

Ante los resultados hallados con el análisis estadístico faceta por faceta, o ítem por ítem, sugerido por Anaya & Suarez (2004), cabe resaltar el valor que tiene haber realizado este tipo de cálculo, que permite discriminar, de modo individualizado, aquellos aspectos del trabajo que producen niveles o grados de insatisfacción o de baja satisfacción no obstante que, en el análisis global, o por dimensiones, los niveles de satisfacción en el trabajo resulten favorables o positivos.

Efectuadas las correlaciones ítem-test, aplicado el estadístico Alpha de Cronbach, estas oscilaron entre los coeficientes que van del .58, para el ítem 1(Tener prestigio o estatus social), de la dimensión Valoración Social del Trabajo, al .82, para los ítems 22 (Contar con los suficientes medios técnicos y materiales exigidos por el trabajo) y 26 (Participar activamente en el establecimiento de objetivos), ambos de la dimensión Diseño del Trabajo, valores que representan niveles de relación más que aceptables entre cada uno de los reactivos de la escala con el test. Calculado el coeficiente Alpha Cronbach, ítem por ítem, para determinar la significación que representa para la escala la eliminación de un ítem cualquiera, se encontró que ésta mantiene un nivel de consistencia interna del .96. (Ver tabla N° 14)

**Tabla N° 14.**  
**Estadísticos descriptivos y de fiabilidad de los ítems de la Escala de Satisfacción Laboral ESL-VO**

Ítem	M	DE	Correlación ítem-test	Alpha de Cronbach si el ítem se elimina
ESL-VO 1	3.16	1.10	0.52	0.97
ESL-VO 2	3.38	0.93	0.57	0.97
ESL-VO 3	3.44	0.94	0.54	0.97
ESL-VO 4	2.89	1.21	0.69	0.97
ESL-VO 5	3.13	1.00	0.77	0.97
ESL-VO 6	3.36	1.09	0.73	0.97
ESL-VO 7	2.71	1.24	0.62	0.97
ESL-VO 8	3.42	1.07	0.73	0.97
ESL-VO 9	3.20	1.04	0.79	0.97
ESL-VO 10	3.18	1.12	0.76	0.97
ESL-VO 11	2.71	1.23	0.69	0.97
ESL-VO 12	3.67	0.88	0.65	0.97
ESL-VO 13	3.35	1.02	0.66	0.97
ESL-VO 14	3.27	0.80	0.66	0.97
ESL-VO 15	3.07	1.07	0.68	0.97
ESL-VO 16	3.49	0.96	0.73	0.97
ESL-VO 17	3.47	0.84	0.65	0.97
ESL-VO 18	3.36	0.93	0.62	0.97
ESL-VO 19	3.47	0.98	0.62	0.97
ESL-VO 20	3.73	1.11	0.62	0.97
ESL-VO 21	2.82	1.04	0.57	0.97
ESL-VO 22	3.18	1.11	0.82	0.97
ESL-VO 23	3.67	0.84	0.73	0.97
ESL-VO 24	2.85	1.18	0.58	0.97
ESL-VO 25	3.33	0.84	0.78	0.97
ESL-VO 26	3.29	0.88	0.82	0.97
ESL-VO 27	3.76	0.94	0.60	0.97
ESL-VO 28	3.33	0.86	0.59	0.97
ESL-VO 29	3.09	1.14	0.72	0.97
ESL-VO 30	3.40	1.03	0.64	0.97
ESL-VO 31	3.09	0.99	0.69	0.97
ESL-VO 32	3.25	1.13	0.74	0.97
ESL-VO 33	3.51	0.94	0.70	0.97
ESL-VO 34	3.85	0.93	0.71	0.97
ESL-VO 35	3.75	0.84	0.78	0.97
ESL-VO 36	3.36	0.85	0.71	0.97
ESL-VO 37	3.40	0.97	0.66	0.97

(\*) Elaborada con los datos recogidos de los docentes encuestados en octubre del 2016

Finalmente, en términos generales, los resultados encontrados por faceta, para satisfacción laboral en docentes de la escuela seleccionada, permiten reforzar o apuntalar los favorables o positivos resultados encontrados para puntajes globales a la escala y por dimensiones de la escala

SL-VO, lo que suma a la afirmación de la probanza de la segunda hipótesis planteada para el presente estudio.

4.2.5. Niveles de relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, las variables del estudio.

En líneas generales aplicados los estadísticos del SPSS, se reportan correlaciones bivariadas de Pearson entre los constructos de interés para el presente estudio, siendo que las variables de estudio mostraron relaciones significativas positivas entre sí ( $p < .01$ ). Así, puede observarse que el clima organizacional se relacionó de manera moderada-alta con la satisfacción laboral ( $r = .64$ ) y con cada una de sus sub-dimensiones ( $.47 < r < .67$ ). Asimismo, la satisfacción laboral se relacionó en forma similar con las sub-dimensiones del clima laboral ( $.52 < r < .65$ ). (Ver tabla N° 15)

**Tabla N° 15: Correlaciones bivariadas entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral  
(Para puntajes globales y)**

		Puntaje Global de Clima Organizacional	Puntaje Global de Satisfacción Laboral	SCL_SP_Autorealización	SCL_SP_Involucramiento Laboral	SCL_SP_Supervisión	SCL_SP_Co-municación	SCLSP_Condiciones_laborales	ESL_VO_Diseño del Trabajo	ESL_VO_Realización_personal	ESL_VO_Oportunidades de desarrollo futuro	ESL_VO_Relaciones sociales y tiempo libre	ESL_VO_Reconocimiento de logros y desempeño laboral	ESL_VO_Valiación Social del trabajo	ESL_VO_Recompensas extrínsecas	ESL_VO_Oportunidades de promoción
Puntaje Global de Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,658**	,933**	,932**	,915**	,941**	,903**	,617**	,610**	,475**	,473**	,636**	,631**	,551**	,622**
	Sig. (bilateral)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Puntaje Global de Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,658**	1	,649**	,531**	,651**	,668**	,534**	,943**	,852**	,884**	,849**	,856**	,881**	,887**	,922**
	Sig. (bilateral)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
SCL_SP_Autorealización	Correlación de Pearson	,933**	,649**	1	,846**	,799**	,862**	,782**	,591**	,637**	,501**	,465**	,587**	,609**	,551**	,593**
	Sig. (bilateral)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
SCL_SP_Involucramiento Laboral	Correlación de Pearson	,932**	,531**	,846**	1	,806**	,838**	,826**	,507**	,543**	,359**	,372**	,533**	,508**	,403**	,489**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.006	.004	.000	.000	.000	.002	.000
SCL_SP_Supervisión	Correlación de Pearson	,915**	,651**	,799**	,806**	1	,848**	,787**	,607**	,525**	,475**	,511**	,643**	,624**	,570**	,642**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
SCL_SP_Co-municación	Correlación de Pearson	,941**	,668**	,862**	,838**	,848**	1	,807**	,643**	,602**	,506**	,420**	,672**	,659**	,549**	,658**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
SCLSP_Condiciones_laborales	Correlación de Pearson	,903**	,534**	,782**	,826**	,787**	,807**	1	,497**	,499**	,342**	,414**	,507**	,513**	,467**	,488**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.009	.001	.000	.000	.000	.000
ESL_VO_Diseño del Trabajo	Correlación de Pearson	,617**	,943**	,591**	,507**	,607**	,643**	,497**	1	,753**	,810**	,752**	,810**	,855**	,793**	,906**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
ESL_VO_Realización_personal	Correlación de Pearson	,610**	,852**	,637**	,543**	,525**	,602**	,499**	,753**	1	,674**	,714**	,740**	,767**	,725**	,730**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
ESL_VO_Oportunidades de desarrollo futuro	Correlación de Pearson	,475**	,884**	,501**	,359**	,475**	,506**	,342**	,810**	,674**	1	,741**	,703**	,697**	,778**	,800**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.006	.000	.000	.009	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
ESL_VO_Relaciones sociales y tiempo libre	Correlación de Pearson	,473**	,849**	,465**	,372**	,511**	,420**	,414**	,752**	,714**	,741**	1	,739**	,694**	,737**	,751**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.004	.000	.001	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
ESL_VO_Reconocimiento de logros y desempeño laboral	Correlación de Pearson	,636**	,856**	,587**	,533**	,643**	,672**	,507**	,810**	,740**	,703**	,739**	1	,848**	,670**	,813**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
ESL_VO_Valiación Social del trabajo	Correlación de Pearson	,631**	,881**	,609**	,508**	,624**	,659**	,513**	,855**	,767**	,697**	,694**	,848**	1	,768**	,782**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
ESL_VO_Recompensas extrínsecas	Correlación de Pearson	,551**	,887**	,551**	,403**	,570**	,549**	,467**	,793**	,725**	,778**	,737**	,670**	,768**	1	,770**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
ESL_VO_Oportunidades de promoción	Correlación de Pearson	,622**	,922**	,593**	,489**	,642**	,658**	,488**	,906**	,730**	,800**	,751**	,813**	,782**	,770**	1
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	

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

Tal como se aprecia en la tabla N° 15, aplicado el estadístico de Pearson, se ha hallado también que la relación es significativa al nivel 0,01 (bilateral) entre puntajes globales hallados para la variable Clima Organizacional y puntajes encontrados para cada una de las dimensiones de satisfacción laboral; así como, para puntajes globales hallados para la variable Satisfacción Laboral y puntajes encontrados para cada una de las dimensiones de clima organizacional.

Así, ha quedado determinado que percepción del Clima Organizacional correlaciona de manera significativa con: i) Diseño de trabajo: .62 ii) Realización personal: .61; iii) Oportunidades de desarrollo futuro: .48; iv) Relaciones sociales y tiempo libre: .47; v) Reconocimiento del propio desempeño laboral: .64; vi) Valorización social del trabajo: .63; vii) con Recompensas extrínsecas: .55; y, viii) con oportunidades de promoción: .62., todas dimensiones de satisfacción laboral.

Igualmente, ha quedado determinado que satisfacción laboral correlaciona con: i) Autorrealización .65 ii) Involucramiento Laboral .53; iii) Supervisión .65; iv) Comunicación .67; y, v) Condiciones Laborales .54, todas dimensiones de la variable Clima Organizacional

Al respecto, es de apreciar que, para todos los casos referidos, se halló coeficientes estadísticamente significativos y positivos de relación bivariada, entre las variables del estudio

Así mismo, y tal como se lee de la Tabla N° 15, fueron encontradas correlaciones significativas también al 0,01(bilateral) entre puntajes hallados para cada una de las dimensiones de Clima Organizacional con los puntajes de cada una de las dimensiones de Satisfacción Laboral. Al respecto, se tiene que, realizados los cálculos pertinentes, utilizando el estadístico Test de Pearson, han sido hallados coeficientes que van entre .67, como máximo y .34, como mínimo; siendo que, los niveles de relación calificables como moderados se dan entre la dimensión de clima organizacional “Involucramiento laboral” y las dimensiones de satisfacción laboral

“Oportunidades de desarrollo futuro”(0.36); “Relaciones sociales y Tiempo Libre” (0.37); y, “Recompensas extrínsecas” (0.40).

Los resultados hallados, presentados y analizados, permiten sostener y confirmar la tercera hipótesis de la presente investigación, que señala la existencia de relaciones estadísticamente significativas entre las variables del estudio.

#### 4.2.6. La Discusión

En lo que a las bondades estadísticas de los instrumentos empleados se refiere, ha quedado determinado que tanto la Escala CL-SPC como la Escala SL-VO han evidenciado niveles óptimos de fiabilidad interna y validez, tanto los reportados por los creadores de dichos instrumentos, Palma, S. (1999) y Anaya & Suarez (2004), respectivamente; así como, por los estadísticos hallados por Castillo (2014) y Gómez, Incio y O'Donnell (2011), en sus estudios realizados en el Perú, para ambas escalas. El dato hallado para ambos instrumentos, en el presente estudio, no solo permiten confirmar las bondades estadísticas encontradas para las escalas utilizadas antes referidas sino que las legitiman para su aplicación en futuros trabajos, en los que se busque medir percepción del clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones educativas, con poblaciones de docentes de características similares a la encuestada.

En lo que a la medición de los niveles de percepción del clima organizacional que tienen los docentes respecto de la escuela en la que laboran, se ha hallado que éstos presentan niveles positivos o favorables de percepción del clima imperante en el entorno laboral, esto para los estadísticos descriptivos calculados, tanto para puntajes globales obtenidos en la aplicación de la escala CL-SPC, como para los casos de los descriptivos calculados por dimensiones.

No obstante los resultados favorables o positivos descritos para percepción de clima organizacional según puntajes globales y por dimensiones, se tiene que en los cálculos Ítem por Ítem, o faceta por faceta, que estructuran la escala CL-SPC, se han presentado estadísticos por debajo del promedio establecido; esto, específicamente, para los ítems 35 (“La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones”) y 50 (“La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros”); lo que indica que, en los cálculos de la percepción del clima organizacional, para el caso de lo que las frases de dichos ítems expresan, la percepción del clima resulta ligeramente negativa o desfavorable, lo que por cierto, no afecta, la consistencia de los hallazgos para puntajes global y por dimensiones, hecho que no hace sino reforzar o apuntalar los favorables o positivos resultados encontrados para percepción de los docentes sobre su ambiente de trabajo.

Teniendo en consideración lo señalado por los autores Litwin y Stringer (1978), en el sentido de que el clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las percepciones, actitudes y motivaciones de los trabajadores, que se traducen en comportamientos, que a su vez tienen consecuencias sobre la organización, la productividad y en la satisfacción en el trabajo, etc.; el haberse encontrado en el presente estudio puntuaciones por encima del promedio establecido estaría sugiriendo que, en el imaginario de los encuestados, existe un adecuado ambiente o entorno laboral; y, que ello se debería a que, los resultados así lo sugieren, en la organización misma, y en el funcionamiento de la escuela, se encuentran presentes factores externos o extrínsecos, propios a la entidad, que alientan la percepción favorable respecto del clima, hallado; y, que ello constituye campo propicio para la manifestación de un comportamiento laboral también favorable de los docentes en pro de la propia organización, la productividad.

En lo referido a los niveles de Satisfacción Laboral que presentan los docentes, respecto del trabajo que realizan, en la escuela en la que laboran, se ha hallado que estos resultan ser favorables, tanto para puntajes globales, como para cada una de las dimensiones que estructuran la variable, debiéndose señalar que, para el caso de los cálculos faceta por faceta, sólo para algunos Items de la escala, han sido hallados descriptivos ligeramente por debajo del promedio establecido; tal es el caso de los ítems 4 (Obtener un buen salario); 24 (Tener un horario flexible); 21 (Disponer de suficiente tiempo libre); 07 (Disponer de suficiente tiempo para la familia); y, el ítem 11 (Reconocimiento económico del rendimiento laboral); valores que, si bien no afectan los óptimos resultados obtenidos para puntajes globales o dimensionales, determinan que, si bien la sensación general de satisfacción laboral es positiva, existen unos cuantos aspectos en los que ésta no es perfecta y podría ser tomada en cuenta para su atención y mejoría.

Cabe aquí, a estas alturas de la discusión, resaltar el valor discriminativo que adquiere el análisis estadístico faceta por faceta, o ítem por ítem, sugerido por Anaya & Suarez (2004), técnica que permite discriminar que, si bien los encuestados pueden presentar niveles favorables para puntajes globales o dimensionales de las variables en estudio, ello no es alcanzable en un cien por ciento, y ello resulta significativamente ilustrativo. Así ha resultado, en el presente trabajo, como se refiere en los párrafos precedentes presentados.

En cuanto a la tarea del presente trabajo, de determinar la existencia o no de relaciones estadísticas significativas entre las variables del estudio, han sido halladas, para todos los casos puestos a prueba, relaciones bivariadas significativas al 0,01 entre éstas. Ello indica que las variables del estudio están significativamente asociadas entre sí; es decir que, la percepción del ambiente de trabajo se presenta asociada a la sensación de satisfacción laboral y viceversa; y que, ello ha quedado establecido para puntajes globales entre ambas variables; para puntajes globales

para percepción del clima organizacional con cada una de las dimensiones de la variable satisfacción laboral; y, para puntajes globales para satisfacción laboral con cada una de las dimensiones de la variable clima organizacional.

El haber hallado relaciones estadísticas entre las variables del estudio indica que, para este caso, éstas interactúan, interdependen y se influyen entre sí, positiva y significativamente, lo que no hace más que corroborar hallazgos de otros estudios consultados, reseñados en el Capítulo II del presente trabajo. Así, se confirman resultados realizados por investigadores como Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2011), Chiang, M et Al (2007); y, Goncalvez, A (1997), que han establecido de manera determinante la existencia de una relación significativa entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral. Al respecto, cabe señalar que los autores citados ponen de relieve que cuanto más favorable es la percepción del clima laboral en la organización, mayor va a ser el nivel de satisfacción que los trabajadores presenten hacia su trabajo en general. Sobre este punto, Salazar et al., (2009), indica que, la comprobada relación existente entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, influye significativamente en el comportamiento laboral y en el funcionamiento de las organizaciones, lo que les lleva a sugerir tenerla en consideración, a fin de diseñar e implementar estrategias que fortalezcan la producción y la consecución de los objetivos organizacionales establecidos.

## Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones

### 5.1. Conclusiones

5.1.1. Ha quedado establecida la bondad estadística, en lo que a la validez y consistencia interna se refiere, de los instrumentos utilizados, las escalas ECL-SP (Palma.S, 1999) y ESL-VO (Anaya y Suarez al. 2004), que miden niveles de percepción del clima organizacional y de satisfacción laboral, respectivamente, lo que les confirma como instrumentos confiables para su aplicación en el presente estudio y aptos para ser tenidos en cuenta para futuros estudios sobre el tema, en sujetos de similares características.

5.1.2. La población docente del estudio presenta niveles favorables de percepción del clima organizacional de la escuela en la que trabajan. Los descriptivos por sobre el promedio establecido, hallados para puntajes globales y para cada una de las dimensiones que conforman el constructo; así como, para cada uno de los ítems que estructuran la escala, permiten concluir que la población docente del estudio tiene una mirada bastante favorable y positiva de su entorno laboral, la escuela en la que trabajan. El dato hallado permite concluir por la confirmación de la primera hipótesis del estudio.

5.1.3. Los docentes del estudio presentan niveles favorables de satisfacción laboral. Al respecto, los descriptivos hallados para puntajes globales, dimensionales y por ítems o facetas, en la escala SL-VO, evidencian la sensación de satisfacción respecto del trabajo o tarea que realizan, lo que lleva a sugerir que, del imaginario de la población docente encuestada, emerge un estado emocional, afectivo, en el que priman aspectos como son la sensación de alcance de bienestar, reconocimiento, realización y desarrollo personal en la situación de trabajo. El dato hallado permite, por último, concluir por la confirmación de la segunda hipótesis del estudio.

5.1.4. Ha sido hallada una relación estadística elevada y significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral, variables del estudio, Las comprobadas relaciones se presentan entre puntajes globales obtenidos para las dos escalas, como también para el caso de las relaciones entre puntajes globales obtenidos para la escala CL-SPC, que mide clima organizacional, con cada una de las dimensiones que estructuran el constructo satisfacción laboral y entre puntajes globales obtenidos para la escala SL-VO, que mide satisfacción laboral, con cada una de las dimensiones que estructuran el constructo clima organizacional. Los significativos, elevados y positivos coeficientes de correlación hallados entre las variables del presente estudio, permiten concluir por la comprobación de la tercera hipótesis planteada para el estudio.

## 5.2. Recomendaciones

5.2.1. Se recomienda considerar el uso de las escalas CL-SPC y ESL-VO, propuestas por Palma C, S. (1999) y Anaya y Suarez 2004), en estudios en los que se tenga por objetivo medir percepción del clima laboral y niveles de satisfacción laboral, en similares grupos de docentes del sistema educativo.

5.2.2. Se recomienda la realización de estudios, con fines de comprobación, contrastación y construcción de conocimiento sobre el tema, en segmentos de docentes de características demográficas similares o diferentes a las del presente estudio, que laboran en escuelas públicas y privadas del sistema educativo.

5.2.3. Se recomienda la ejecución de estos estudios exploratorios, descriptivo y correlacionales en poblaciones de docentes de características sociodemográficas diferentes, para los fines de ir construyendo segmentos cada vez mayores de conocimiento sobre un tema tan

relacionado con importantes y significativos aspectos de la vida y desarrollo de las organizaciones educativas y de los docentes, personas que dan vida a dichas organizaciones.

5.2.4. Se recomienda poner a disposición de la escuela y de los docentes del estudio los hallazgos del presente estudio, a fin de socializar los hallazgos obtenidos y contribuir al conocimiento de la realidad encontrada y de la importancia que adquiere el conocer cómo se presentan los procesos internos estudiados en los docentes - la percepción de su entorno laboral y los niveles de satisfacción en el trabajo- y su significado, para el desarrollo de la escuela, como organización, como para el desarrollo laboral y personal de los docentes del estudio.

## Referencias

Anaya, D., y Suárez, J. M. (2004). La escala de Satisfacción Laboral - Versión para Orientadores (ESL-VO) como recurso para la evaluación de la satisfacción laboral. Madrid. Revista de Investigación Educativa, vol. 22(2), pp. 519-534. España. Recuperado de: <file:///F:/Archivos%202018/TESIS%202017-2018/Texto%20del%20art%C3%ADculo-Anaya.%20Escala%20SL-VO.pdf>

Anaya, D., y Suárez, J. M. (2006). La satisfacción laboral de los profesores en función de la etapa educativa, del género y de la antigüedad profesional. Revista de Investigación Educativa, 24, pp. 541-556. España. Recuperado de: <http://revistas.um.es/rie/article/viewFile/97181/93311>

Anaya, D., y Suárez, J. M. (2007). Satisfacción laboral de los profesores de Educación Infantil, Primaria y Secundaria. Un estudio de ámbito nacional. Revista de Educación, 344, pp.217-243. España. Recuperado de: [http://www.revistaeducacion.mec.es/re344\\_09.html](http://www.revistaeducacion.mec.es/re344_09.html)

Alfaro R. et al (2012); Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades; Lima, Perú. Tesis para obtener el grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas, por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4593>

Andersen, M., Domsch, M. y Cascorbi, A. (2007). Working Unusual Hours and Its Relationship to Job Satisfaction: A Study of European Maritime Pilots. J Labor Res, 28, pp. 714-734. Recuperado de: [http://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/3622/CONICET\\_Digital\\_Nro.4821\\_A.pdf?sequence=2](http://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/3622/CONICET_Digital_Nro.4821_A.pdf?sequence=2)

Arcos G.F y Pico B A (2015) La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en una empresa financiera en la ciudad de Ambato. Ambato, Tesis Licenciatura en Psicología Organizacional Escuela de Psicología PUC de Ambato-Ecuador

Recuperado de: <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1077/1/80243.pdf>

Atalaya, MC. (1999). Satisfacción Laboral y Productividad, Lima., Revista de Psicología., Universidad Nacional Mayor de San Marcos-Perú.-Recuperado de: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)

Belkelman, S. (2004). Job satisfaction. USA. CQ Weekly, 62 (40): 2420-2423. Cit., en Anaya & Suarez (2004)

Blum M. L., & Naylor J. C. (1992). Psicología industrial. Sus fundamentos teóricos y sociales. México D. F.: Editorial Trillas. P-522

Bowers & Taylor (1972) 5 Dimensiones del Clima Organizacional, Universidad de Michigan, USA Recuperado de: [https://www.academia.edu/7973534/5\\_dimensiones\\_de\\_Bowers\\_y\\_Taylor\\_de\\_la\\_Universidad\\_de\\_Michigan](https://www.academia.edu/7973534/5_dimensiones_de_Bowers_y_Taylor_de_la_Universidad_de_Michigan)

Brunet L. (1997). El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias. México: Editorial Trillas

Butler, J.K. (1983). Value importance as a moderator of the value fulfillment-job satisfaction relationship: Group differences. Journal of Applied Psychology, 68: 420-428. Cit., en Anaya & Suarez (2004)

Castillo D. Natalia Francesca (2014), Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos. Lima- Perú. Trabajo de Tesis para

optar por el título profesional de Licenciada en Psicología con mención en Psicología Social. PUCP.

Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5431>

Chaparro Aguilar D y Vega Muñoz L, El clima organizacional y la reforma académica en el Conalep Querétaro. México. Tesis de maestría en políticas públicas comparadas. Facultad Latino americana de Ciencias Sociales-FLACSO, México, año 2007.

Recuperado de: <http://bibdigital.flacso.edu.mx:8080/dspace/handle/123456789/827>

Chiang Vega, M; Salazar Botello, Carlos Mauricio y Núñez Partido, Antonio (2007) Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital de tipo 1. Bio Bio, Universidad de Bio Bio, Chile.

Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/3758/375839297002.pdf>

Chiang, M., Salazar, C., Huerta y Núñez, A. (2008). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Organizaciones del Sector Estatal: Desarrollo, Adaptación y Validación de Instrumentos. *Universum: Revista de Humanidades y Ciencias Sociales* , pp.66-85. Universidad de Talca Chile. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65027765004>

Chin, S. F. & Chen, H. L. (2005). Relationship between job characteristics and organizational citizenship behavior: The mediational role of job satisfaction. *Social Behavior and Personality*, 33(6), pp. 523-539. USA

Chiavenato I. (2009). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. (2a Ed.) México, México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I (2009). *Gestión del Talento Humano*. México; Tercera Edición.- Editorial Mc Graw Hill.

Chiavenato, I (2004) Recursos Humanos: O Capital Humano das Organizações, Atlas, São Paulo, 2004, p. 495.

Chiavenato, Idalberto, Teoría General dela Administración”, Mc Graw Hill, México, 2007

Crossman, A. y Harris, P. (2006). Job Satisfaction of Secondary School Teachers. Educational Management Administration Leadership, 34, pp. 29-46. USA

Recuperado de:

[https://www.google.com.pe/search?q=Crossman%2C+A.+y+Harris%2C+P.+\(2006&oq=Crossman%2C+A.+y+Harris%2C+P.+\(2006&aqs=chrome..69i57.5956j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com.pe/search?q=Crossman%2C+A.+y+Harris%2C+P.+(2006&oq=Crossman%2C+A.+y+Harris%2C+P.+(2006&aqs=chrome..69i57.5956j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

Capella, M. E. y Andrew, J. D. (2004). The relationship between counselor job satisfaction and consumer satisfaction in vocational rehabilitation. Rehabilitation Counselling Bulletin, 47 (4): 205-215. USA.

Recuperado de:

[https://scholar.google.com.pe/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&as\\_vis=1&q=Capella%2C+M.+E.+y+Andrew%2C+J.+D.+%282004%29.+&btnG=](https://scholar.google.com.pe/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_vis=1&q=Capella%2C+M.+E.+y+Andrew%2C+J.+D.+%282004%29.+&btnG=)

Del Castillo, E., Yamada, G. (2008). Responsabilidad social y buen clima laboral: una fórmula ganadora. Centro de investigación de la Universidad del Pacífico. Lima-Perú.  
Recuperado de: <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/261>

Dessler, Gary (1993). Organización y Administración. México DF. Prentice Hall Interamericana, México, pp. 181-183

Evans, L. (2001). Delving deeper into morale, job satisfaction and motivation among education professionals. *Educational Management & Administration Magazine.*, 29(3): pp. 291-307. Cit por Anaya & Suarez.(2004).

Falcón, A. y Díaz, L. (2007). Variables que predicen la satisfacción y motivación de los directores de organizaciones educativas. *Revista de la Asociación de Inspectores de Educación de España*, 6, pp. 5-7. Recuperado de: <https://avances.adide.org/index.php/ase/article/view/274>

Fermoso, Paciano (1982). *Teoría de la educación. Una interpretación antropológica* España, Editorial: Barcelona: CEAC.- España, Recuperado de: <https://www.iberlibro.com/TEORÍA-EDUCACIÓN...FERMOSO-PACIANO/.../bd>

Fernández, M., Villagrada, J., Gamó, M., Vázquez, J., Cruz, E., Aguirre, M. y Andradás, V. (1995). Estudio de la Satisfacción Laboral y sus Determinantes en los Trabajadores Sanitarios de un Área de Madrid. *Revista Española de Salud Pública*, 69(6), pp. 487-497.

Recuperado: [http://www.msc.es/biblioPublic/publicaciones/recursos\\_propios/resp/revista\\_cdrom/VOL69/69\\_6\\_487.pdf](http://www.msc.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/revista_cdrom/VOL69/69_6_487.pdf)

Fernández, T. (2004). Clima organizacional en las Escuelas: Un enfoque Comparativo para México y Uruguay. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 2(2), 43-68. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/551/55120205.pdf>

Fernández del Río Donoso L. (2011). *Diagnostico organizacional: clima organizacional* Trabajo Doctoral de Universidad de Playa Ancha, Programa de Doctorado en Políticas y Gestión Educativa y Cultura organizacional, Chile.

Recuperado de:

<http://genesismex.org/Actidoce/cursos/chile-co- ot'10/trabafin/lorena%20fernandez.pdf>

Flórez, J. (1992). El Comportamiento Humano en las Organizaciones. Lima-Perú: U. Pacífico. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/346448288/270498301-El-comportamiento-humano-en-las-organizaciones-pdf>.

Galindo J.P; Partida, A; Blanco, M & Palomo M (2013) La satisfacción del empleado en organizaciones de servicios públicos federales: Caso de estudio CFE en Nuevo León., México, Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Contaduría Pública y Administración, San Nicolás de los Garza, N.L., Revista Innovaciones de Negocios 10(20): pp. 175 - 195 © 2013 UANL México. Recuperado de: <http://eprints.uanl.mx/12587/1/A2.pdf>

Ganga, F. Piñones, M & Saavedra, L (2015) Clima organizacional: Algunos basamentos históricos y conceptuales para la reflexión, Escuela Superior Politécnica del Litoral. Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas. Revista FENopina. Número 73 Universidad de los Lagos. Chile. Recuperado de: <http://www.fcsh.espol.edu.ec/es/clima-organizacional-algunos-basamentos-hist%C3%B3ricos-y-conceptuales-para-la-reflexi%C3%B3n-por-francisco>

García V. M et al, (2017) Asociación del clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de servicios, Hidalgo., Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México Recuperado de: <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v10n1-2017/RIAF-V10N1-2017-4.pdf>

García, S. Mónica (2009). Clima Organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. Cuadernos de Administración, Núm. 42, Julio-Diciembre, pp 43-61. Universidad del Valle. Colombia. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

Goncalves, Alexis. (1997). Dimensiones del Clima Organizacional. Artículo por la Sociedad Latino Americana para la calidad (SLC), cit. Por: García Solarte, M (2009). en la Revista Cuadernos de Administración ISSN: 0120-4645., Universidad del Valle Colombia

Recuperado de: <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>

Gamboa, E (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes., Mérida, Yucatán México. Publicación de Revista de Psicología Científica. Com.

Recuperado de: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>

Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2001). Fundamentos de dirección y administración de empresas. Colombia. McGraw Hill.

Gómez Limaymanta, César Aurelio; Incio Pasache, Oscar William y O'Donnell Velásquez, Gonzalo, (2011). Niveles de Satisfacción Laboral en Banca Comercial: Un caso en estudio. Tesis para obtener el grado de Magíster en Administración Estratégica de Empresas otorgado por CENTRUM, de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de:

[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4552/GOMEZ\\_INCIO\\_ODONNELL\\_BANCA\\_COMERCIAL.pdf](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4552/GOMEZ_INCIO_ODONNELL_BANCA_COMERCIAL.pdf)

González JA (2010) Análisis del grado de satisfacción del profesorado de Educación Secundaria en el Desarrollo de su Labor docente. Jaén-España., Equipo de Investigación Grupo D.I.E.A. Universidad de Jaén- Publ. Contextos Educativos 13 2010 pp.27-41

Recuperado de: <https://publicaciones.unirioja.es/ojs/index.php/contextos/article/view/624/587>

Herzberg, Mausner & Snyderman (1967). The Motivation to Work. New York, Willey., USA. Recuperado de: <http://mariug.blogspot.pe/2013/02/teoria-herzberg-mausner-y-snyderman.html>

James L & Jones A (1974). Organizational climate: A review of theory research. Psychological Bulletin, 20, pp. 1393-1402. USA

Recuperado de: <http://psycnet.apa.org/record/1975-08510-001K>

Kolb, D; Rubin,1 & McIntyre, J. (1977) “Psicología de las organizaciones”. México DF: Prentice Hall. Recuperado:

<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/viewFile/4909/4764>

Lapierre, L & Hackett, R. (2007). Trait conscientiousness, leader-member exchange, job satisfaction and organizational citizenship behavior: A test of an integrative model. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 80, pp. 539-554. Cit., por Anaya & Suarez (2004)

Recuperado de:

[https://www.google.com.pe/search?q=Lapierre%2C+L.+y+Hackett%2C+R.+\(2007&oq=Lapierre%2C+L.+y+Hackett%2C+R.+\(2007&aqs=chrome..69i57j69i59.1468j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com.pe/search?q=Lapierre%2C+L.+y+Hackett%2C+R.+(2007&oq=Lapierre%2C+L.+y+Hackett%2C+R.+(2007&aqs=chrome..69i57j69i59.1468j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

Larentis, Fabiano (2010). Marketing relacional y cultura organizacional. Tesis doctoral. Universidad federal de Rio Grande del Sur. Brasil. Recuperado de: <https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/22744>

Likert, R (1968) *El Factor Humano en la Empresa*, Bilbao, Publicado por Deusto, España  
Recuperado de: <https://www.iberlibro.com/FACTOR-HUMANO-EMPRESA-LIKERT-Rensis-Deusto/19254783254/bd>

Litwin, G. y Stringer, en Kolb, D. (1980) *Psicología de las Organizaciones.*, México: Prentice Hall.

Litwin, G. & Stringer, R. (1968) *Motivation and Organizational Climate*. Boston: Harvard University Press –EUA. Recuperado de: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0030507373900421>

Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. Chicago. En Dunnette, M.D. (Ed.). *Handbook of industrial and organizational psychology*: Rand McNally. USA.

Recuperado de:

[https://www.researchgate.net/publication/238742406\\_The\\_Nature\\_and\\_Causes\\_of\\_Job\\_Satisfaction](https://www.researchgate.net/publication/238742406_The_Nature_and_Causes_of_Job_Satisfaction)

Marín, D; Cano, C; Zevallos M; y Mora, R (2009) Determinantes del Análisis y Diseño Organizacional., Bogotá. Facultad de Ciencias Económico Administrativas, Programa Administración de Empresas, universidad de Bogotá.

Recuperado de:

[http://www.managementensalud.com.ar/ebooks/Determinantes\\_del\\_Analisis\\_y\\_Disenio\\_Organizacional.pdf](http://www.managementensalud.com.ar/ebooks/Determinantes_del_Analisis_y_Disenio_Organizacional.pdf)

Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento. *Sapiens*, 7, (001), pp. 43-57.

Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41070104>

Mullins (1989) Clima social en el trabajo: Adaptación y Validación Psicométrica de la Escala de Clima Social Organizacional (WES) de Moos en México

Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007471914703813>

Mullins L.J. (2005). *Management and Organizational Behavior. Seventh Edition* Prentice Hall. USA. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/212744694/Management-and-Organisational-Behaviour-Mullins->

Palma, S. (1999) Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) en trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, pp. 27-34. Vol. IX, N° 1, Lima: Facultad de Psicología Universidad Ricardo Palma. Perú

Recuperado de: <http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/diagnostico.php>

Palma, S. (2004) Motivación y Clima Laboral en personal de entidades universitarias

Recuperado de: [Http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/viewFile/4909/4764](http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/viewFile/4909/4764)

Palma, S (2004) Escala clima Laboral-CL – SPC Manual (1° Edición) Lima-Perú

Recuperado de:

[https://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_Manual\\_1o\\_Edici%C3%](https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n)

B3n

Patlán-Pérez. J; Martínez. E; Hernández. R, (2012) El Clima y la Justicia Organizacional y su efecto en la Satisfacción Laboral, México. Publicado en la Revista Internacional Administración & finanzas., Volumen 5. UNAM-México.

Recuperado de: <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v5n5-2012/RIAF-V5N5-2012-1.pdf>

Pritchard, R. P., Karasick, B. W. (1973). The effects of organizational climate on managerial job performance and job satisfaction. USA. Organizational Behavior. Human Performance Magazine, 9 pp. 126-146. Cit., por Vega JC (2011)

Robbins S. (1999). Comportamiento organizacional. México: Prentice Hall, Octava Edición. Robbins S. (1987). Administración teórica y práctica. México: Prentice Hall Hispanoamérica

Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/658/65822264004.pdf>

Robbins. S (1993) Como explicar y prevenir el comportamiento. Comportamiento organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones, México Prentice Hall. Hispanoamericana, S.A., pp. 31-60

Rodríguez, D; Núñez, L; Cáceres, A (2009). Estudio comparativo de la satisfacción laboral universitaria en el núcleo de Anzoátegui de la universidad de oriente, Caracas.,

Investigación y Postgrado, vol. 25, núm. 1, enero-junio, 2010, pp. 63-80; Universidad Pedagógica Experimental Libertador Caracas, Venezuela

Ruiz Ruiz. M y Sallandt. U (2012). Cultura organizacional y educativa: Un sincretismo para el éxito empresarial. Lima, Universidad de Lima. Perú

Recuperado de: [http://fresno.ulima.edu.pe/sf/sf\\_bdfde.nsf/OtrosWeb/Ing30Cultura/\\$file/06-ingenieria30-negocios-RUIZ.pdf](http://fresno.ulima.edu.pe/sf/sf_bdfde.nsf/OtrosWeb/Ing30Cultura/$file/06-ingenieria30-negocios-RUIZ.pdf)

Salldoval-Caraveo M.C. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional, México DF., Hitos de Ciencias Económico Administrativas 2004;27:78-82. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Recuperado de:

[http://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md/lic/AE/EA/AM/02/Concepto\\_dimensiones.pdf](http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AE/EA/AM/02/Concepto_dimensiones.pdf)

Schein, H (1996). Psicología de la organización. 1996. México: PrenticeHall Hispanoamericana S.A. México.

Recuperado de: [https://books.google.com/books/about/Psicología\\_de\\_la\\_organización.html?id=G](https://books.google.com/books/about/Psicología_de_la_organización.html?id=G).

Spector, P. (1997). Satisfacción laboral: aplicación, evaluación, causas y consecuencias. Thousand Oaks, CA. Sage Publications.

Recuperado de: <http://www.sci epub.com/reference/101323>

Steers, R. y Braunstein, D. (1976) A behaviorally based measure of manifest needs in work settings Journal of Vocational behavior, Vol II, USA

Vega JC ET AL (2011) Metodología de evaluación del clima organizacional a través de un modelo de regresión logística para una universidad en Bogotá, Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) Colombia

Werther, W. & Davis, K. (2008). Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas. México. (6 Ed.). McGraw Hill.

## APÉNDICES

## Apéndice 1

### Consentimiento Informado

#### Presentación del estudio y consentimiento informado

Estimada profesora:

Estimado profesor:

El suscrito, Carlos Darcourt Huck, alumno del IV semestre de la Maestría en Educación, de la Escuela de Pos Grado de Educación de la Facultad de Teología Pontificia y Civil de Lima me presento ante usted para hacer de su conocimiento que vengo llevando a cabo un estudio que tiene por objetivo conocer como describen los docentes de una escuela de Lima el clima organizacional imperante en su institución, así como los niveles de satisfacción que estos experimentan respecto de su trabajo. La finalidad del estudio es entender, explicar y proponer, en su caso, mejoras sobre estos importantes asuntos para el desarrollo personal laboral de los docentes y el desarrollo organizacional de la escuela en la que trabajan.

Para llevar a cabo esta investigación resulta fundamental su participación, para lo cual se agradecerá dar su consentimiento informado, firmando en la parte final del presente documento, agradeciendo de antemano su colaboración al responder la ficha de datos personales, así como las dos encuestas escogidas, que les serán entregadas a continuación, para el recojo de la información referida en el párrafo precedente.

Cabe dejar establecido que la información proporcionada tendrá carácter reservado, y anónimo, destinándose su uso únicamente para los fines del estudio, establecidos.

¡Muchas gracias!

Firma del profesor o profesora

## Apéndice 2

### Hoja de Datos Generales

#### DATOS GENERALES

Estimada profesora

Estimado profesor

Le agradeceremos que en la consignación de sus datos generales, marque sus respuestas con una equis (X) o la escriba en números y/o letras, conforme sea necesario.

La información consignada aquí, la que nos ofrezca en las dos encuestas siguientes, así como la de su escuela, es totalmente anónima. Se guardará así la debida privacidad sobre la información brindada

Puede comenzar:

1. Edad: Años \_\_\_\_ Meses \_\_\_\_

2. Sexo: 2.1. Masculino \_\_\_\_; 2.2. Femenino \_\_\_\_

3. Lugar de nacimiento: \_\_\_\_\_ (\*)

4. Carga familiar: Número de hijos \_\_\_\_ Número de personas dependientes de usted \_\_\_\_

5. Grado de instrucción: 5.1. Superior incompleta \_\_\_\_ 5.2. \_\_\_\_ Superior completa 5.3. \_\_\_\_ Post-grado \_\_\_\_

5.4. Diplomado \_\_\_\_ 5.5. Maestría \_\_\_\_ 5.6. Doctorado \_\_\_\_

6. Tiempo que labora en el colegio: \_\_\_\_ años \_\_\_\_ meses

7. Tiempo de trabajo en su puesto actual: \_\_\_\_ años \_\_\_\_ meses \_\_\_\_

8. Horario de trabajo: 8.1. Jornada completa \_\_\_\_ 8.2. Jornada parcial \_\_\_\_

9. Puesto que ocupa actualmente: 9.1. Profesor de aula \_\_\_\_ 9.2. coordinación/Jefatura de área \_\_\_\_ 9.3. administración \_\_\_\_ 9.4. Directivo \_\_\_\_ 9.5. Otro \_\_\_\_\_ (\*)

(\*) Especifique de considerarlo necesario:

---



---



---

Gracias.

**Apéndice 3**  
**Escala Clima Laboral-CL-SPC**  
**(Distribución de ítems según dimensiones)**

**I. Involucramiento Laboral**

N° Ítem	Ítem
2.	Se siente comprometido con el éxito de la institución.
7.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.
12.	Cada trabajador se considera factor clave para el éxito de la organización.
17.	Los trabajadores están comprometidos con la organización.
22.	En la institución, se hacen mejor las cosas cada día.
27.	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.
32.	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.
37.	Cumplir con los productos y/o servicios de la organización, es motivo de orgullo del personal.
42.	Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución.
47.	La institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.

**II. Autorrealización**

N° Ítem	Ítem
1.	Existen oportunidades de progresar en la institución.
6.	El Director se interesa por el éxito de los trabajadores de la organización.
11.	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.
16.	Se valora los altos niveles de desempeño.
21.	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.
26.	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse personalmente.
31.	La organización promueve la capacitación que se necesita.
36.	Se promueve el desarrollo del personal.
41.	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.
46.	Se reconocen los logros en el trabajo.

**III. Supervisión**

N° Ítem	Ítem
3.	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.
8.	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.

- 13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.
- 18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.
- 23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.
- 28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.
- 33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.
- 38. Los objetivos de trabajo están claramente definidos.
- 43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.
- 48. Existe un trato justo en la organización.

#### **IV. Comunicación**

- | N° Ítem | Ítem   |
|---------|--|
| 4.      | Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. |
| 9.      | En mi centro de labores, la información fluye adecuadamente.                 |
| 14.     | En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.                     |
| 19.     | Existen suficientes canales de comunicación.                                 |
| 24.     | Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.                   |
| 29.     | En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.                     |
| 34.     | La institución fomenta y promueve la comunicación interna.                   |
| 39.     | El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.                    |
| 44.     | Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.              |
| 49.     | Se conocen los avances en otras áreas de la organización.                    |

#### **V. Condiciones Laborales**

- | N° Ítem | Ítem  |
|---------|---|
| 5.      | Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.  |
| 10.     | Los objetivos de trabajo son retadores.   |
| 15.     | Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad. |
| 20.     | El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.                        |
| 25.     | Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.                  |
| 30.     | Existe buena administración de los recursos.  |
| 35.     | La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.                 |
| 40.     | Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.                  |
| 45.     | Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.   |
| 50.     | La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.                                  |

**Apéndice 4**  
**Escala Satisfacción Laboral-SL-VO**  
**(Distribución de Ítems según dimensiones)**

**I. Diseño del trabajo**

N° Ítem	Ítem
30.	Tener un plan de trabajo claro
5.	Participar en el diseño del puesto de trabajo
26.	Participar activamente en el establecimiento de objetivos
33.	Tener una opinión propia
18.	Tener autonomía en el desarrollo de las actividades
22.	Contar con los suficientes medios técnicos y materiales exigidos por el trabajo
29.	Contar con el asesoramiento y ayuda de expertos
14.	Trabajo bajo políticas de personal consistentes e inteligentes
28.	Variedad en las actividades del trabajo

**II. Realización personal**

N° de ítem	Ítem
23.	Sentir que el trabajo es el adecuado a tus habilidades y talentos
35.	Sentir que el trabajo es el adecuado para ti
13.	Sentir que el trabajo te ayuda a lograr tus necesidades y metas
2.	Encontrar motivador el trabajo que realizas

**IV. Relaciones sociales y tiempo libre**

N° de ítem	Ítem
12.	Tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo
34.	Tener buenas relaciones con los compañeros
7.	Disponer de suficiente tiempo para la familia
24.	Tener un horario flexible
21.	Disponer de suficiente tiempo libre

**VI. Valoración social del trabajo**

N° de ítem	Ítem
20.	Desarrollar un trabajo del que tu familia se sienta orgullosa
19.	Alta valoración de tu trabajo por parte de los amigos y conocidos

1. Tener prestigio o status social
8. Sentir que está realizando algo valioso
<b>VII. Recompensas Extrínsecas</b>
4. Obtener un buen salario
11. Reconocimiento económico del rendimiento laboral
17. Disponer de una buena seguridad social
27. Contar con la adecuada seguridad e higiene en el trabajo
<b>VIII. Oportunidades de promoción</b>
36. Posibilidad de promoción en base del propio rendimiento y habilidades
25. Posibilidad de Avanzar de forma rápida y justa
32. Tener superiores competentes y justos.

**Apéndice N°5**  
**HOJA DE DATOS SOCIO-POBLACIONALES Y EDUCATIVOS DE LA LOCALIDAD HUAYCÁN-ATE (\*)**

---

**I. Información Poblacional:**

---

○ Lima Capital:	9'485,405 Hab.
○ Lima Provincias:	8'574,974 Hab.
○ Región Lima:	910,405 Hab.
○ Ate-Lima Este:	599,196 Hab.
○ Huaycán:	160,000 Hab.

---

**II. Información Distrital:**

---

○ Fecha de surgimiento:	Año 1984, al interior del Distrito de Ate-Vitarte
○ Fecha de creación del Distrito:	04 de marzo 2017
○ Dimensiones:	27.4 Km2 (34% de Ate)
○ Nombre oficial original:	Comunidad Urbana Autogestionaria de Huaycán
○ Origen poblacional:	Migrantes de la Selva y Sierra Central
○ Distribución etaria:	Menores de 18 años: 49%., Entre 19 a 35 años: 35%
○ Actividad principal:	Comercio
○ Ubicación:	Quebrada ubicada en el extremo Este del Distrito de Ate. Alt. Km 16 de la Carretera Central, entre las faldas de dos cerros La Localidad de Huaycán se encuentra integrada por los Centros Poblados: 1. Huaycán Arenero; 2. Huaycán; 3. Huaycán-Arenero-Huaycán; 4. Vitarte-Huaycán; -5. Autogestionaria Huaycán; 6. AH Proyecto Especial Huaycán; y, 7. Huaycán-Los Álamos.

---

**III. Data Educativa del Distrito:**

---

○ Número de Centros educativos:	193
○ Número de C.E.Estatales:	19
○ Número de estudiantes de los Niveles EBR:	29,107
○ Número de Docentes:	1,432

---

**IV. Datos de la Escuela Seleccionada para el estudio:**

---

○ Tipo de Centro Educativo:	Colegio particular Parroquial
○ Servidor Minedu:	UGEL 06
○ Ubicación Geográfica:	Zona G-Centro Poblado Autogestionaria-Huaycán.
○ Niveles formativos cubiertos:	Inicial, primario y la secundaria común y técnica.
○ Número de sesiones:	41.
○ Número de estudiantes:	1209
	Número de docentes 52

---

(\*) Fuentes: INEI Censos Nacionales (2017) y ESCALE-MINEDU (2018)  
 Data sistematizada por el autor para fines del presente trabajo (noviembre de 2018)