



**UNAP**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**TESIS**

**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA  
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES  
DEL COLEGIO PARTICULAR SAN AGUSTÍN DE  
IQUITOS, OCTUBRE 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
GESTIÓN EMPRESARIAL**

**PRESENTADO POR: JEFFREY ALEXANDER GRANDEZ MAVILA**

**ASESOR: ECON. FREDDY MARTÍN PINEDO MANZUR, DR.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2021**



**UNAP**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**TESIS**

**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA  
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES  
DEL COLEGIO PARTICULAR SAN AGUSTÍN DE  
IQUITOS, OCTUBRE 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
GESTIÓN EMPRESARIAL**

**PRESENTADO POR: JEFFREY ALEXANDER GRANDEZ MAVILA**

**ASESOR: ECON. FREDDY MARTÍN PINEDO MANZUR, DR.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2021**



**UNAP**

Escuela de Postgrado "JOSÉ TORRES VÁSQUEZ"  
Oficina de Asuntos Académicos



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**  
**047-2021-OAA-EPG-UNAP**

Con **Resolución Directoral N° 0599-2021-EPG-UNAP**, se autoriza la sustentación de la Tesis denominada: "RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL COLEGIO PARTICULAR SAN AGUSTÍN DE IQUITOS, OCTUBRE 2019", teniendo como jurados a los siguientes profesionales:

Lic. Adm. Beny Pasquel Flores, Dr.	Presidente
Econ. Andrea Angulo Vela, Mgr.	Miembro
Econ. Jorge Luis Arrué Flores, Mgr.	Miembro
Econ. Freddy Martín Pinedo Manzur, Dr.	Asesor

A los ocho día del mes de setiembre del 2021, a las 16:00 horas, en la modalidad virtual zoom institucional de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, se constituyó el Jurado Evaluador y dictaminador, para escuchar y evaluar la sustentación de la Tesis denominada: "RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL COLEGIO PARTICULAR SAN AGUSTÍN DE IQUITOS, OCTUBRE 2019" presentado por el señor JEFFREY ALEXANDER GRANDEZ MAVILA, como requisito para obtener el **Grado Académico de Maestro en Gestión Empresarial**, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron:

..... RESPONDIDAS SATISFACTORIAMENTE .....

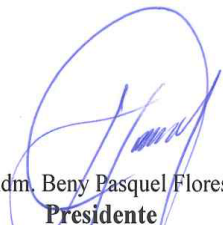
El Jurado, después de la deliberación correspondiente en privado, llegó a las siguientes conclusiones, la sustentación es:

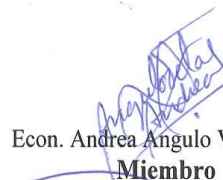
1. Aprobado como: a) Excelente ( ) b) Muy bueno (X) c) Bueno ( )

2. Desaprobado: ( )


Observaciones : NINGUNA.  
.....  
.....

A Continuación, el Presidente del Jurado, da por concluida la sustentación, siendo las 17:15 del ocho de setiembre del 2021; con lo cual, se le declara al sustentante APTO para recibir el **Grado Académico de Maestro en Gestión Empresarial**.

  
Lic. Adm. Beny Pasquel Flores, Dr.  
**Presidente**

  
Econ. Andrea Angulo Vela, Mgr.  
**Miembro**

  
Econ. Jorge Luis Arrué Flores, Mgr.

  
Econ. Freddy Martín Pinedo Manzur, Dr.

TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA DEL DÍA 08 DE SETIEMBRE DEL AÑO 2021 EN LA MODALIDAD VIRTUAL ZOOM INSTITUCIONAL DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS – PERÚ.



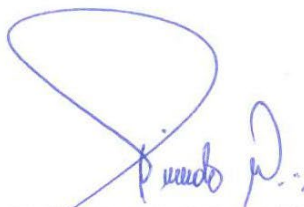
.....  
**LIC. ADM. BENY PASQUEL FLORES, DR.**  
**PRESIDENTE**



.....  
**ECON. JORGE LUIS ARRÚE FLORES, DR.**  
**MIEMBRO**



.....  
**ECON. ANDREA ANGULO VELA, DR.**  
**MIEMBRO**



.....  
**ECON. FREDDY MARTÍN PINEDO MANZUR, DR.**  
**ASESOR**

## Resultado del análisis

Archivo: Informe Final de Tesis de Jeffrey Alexander Grandez Mavila.doc

### Estadísticas

**Sospechosas en Internet: 27,93%**

Porcentaje del texto con expresiones en internet  $\Delta$ .

**Sospechas confirmadas: 14,25%**

Confirmada existencia de los tramos en las direcciones encontradas  $\Delta$ .

**Texto analizado: 87,97%**

Porcentaje del texto analizado efectivamente (no se analizan las frases cortas, caracteres especiales, texto roto).

**Éxito del análisis: 100%**

Porcentaje de éxito de la investigación, indica la calidad del análisis, cuanto más alto mejor.

### Direcciones más relevantes encontradas:

Dirección (URL)	Ocurrencias
<a href="https://www.slideshare.net/AngelaBL2/tesis-clima-organizacional-y-satisfaccion-laboral">https://www.slideshare.net/AngelaBL2/tesis-clima-organizacional-y-satisfaccion-laboral</a>	47
<a href="https://es.scribd.com/document/416979477/Roman-Rentabilidad-N">https://es.scribd.com/document/416979477/Roman-Rentabilidad-N</a>	45
<a href="https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache%3aZlR0pziSLU%3ahttps%3a%2f%2fpirhua.udel.edu.pe%2fbitstream%2fhandle%2f11042%2f22289%2fMAE_EDUC_146.pdf%3fsequence%3d1+%&amp;%3bcd=2&amp;%3bhl=es-419&amp;%3bct=clnk&amp;%3bjl=pe">https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache%3aZlR0pziSLU%3ahttps%3a%2f%2fpirhua.udel.edu.pe%2fbitstream%2fhandle%2f11042%2f22289%2fMAE_EDUC_146.pdf%3fsequence%3d1+%&amp;%3bcd=2&amp;%3bhl=es-419&amp;%3bct=clnk&amp;%3bjl=pe</a>	34
<a href="https://fr.scribd.com/doc/47575553/Tesis-CULTCA">https://fr.scribd.com/doc/47575553/Tesis-CULTCA</a>	32
<a href="https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/4062/131277.pdf.sequence=1">https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/4062/131277.pdf.sequence=1</a>	32
<a href="https://www.researchgate.net/publication/272238112_Relacion_Entre_el_Clima_Organizacional_y_la_Satisfaccion_Laboral_en_una_Pequeña_Empresa_del_Sector_Privado">https://www.researchgate.net/publication/272238112_Relacion_Entre_el_Clima_Organizacional_y_la_Satisfaccion_Laboral_en_una_Pequeña_Empresa_del_Sector_Privado</a>	28

### Texto analizado:

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

TESIS

RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA  
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES  
DEL COLEGIO PARTICULAR SAN AGUSTIN DE  
IQUITOS, OCTUBRE 2019

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN EMPRESARIAL

PRESENTADO POR: JEFFREY ALEXANDER GRANDEZ MAVILA

ASESOR: ECON. FREDDY MARTÍN PINEDO MANZUR, DR.

IQUITOS, PERÚ

2020

ACTA DE SUSTENTACIÓN

TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA DEL DÍA, MES AÑO EN EL AUDITORIO DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS PERÚ.

*A Cristo amigo, a mis hijos, a mi esposa, a mi madre, y a mis hermanos; a quienes los amo con todo mi ser.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Ante todo, dar gracias a Dios, quien guía mi camino y guarda mis pasos, me brinda la fortaleza necesaria para hacer frente a todos los retos que se me presentan.*

*A mi madre, quien me demostró que nunca es tarde para salir adelante, que, con esfuerzo, sacrificio y mucho amor se pueden conseguir grandes cosas.*

*Expreso mi gratitud plena al Dr. Freddy Martín Pinedo Manzur, por su esfuerzo y dedicación en la elaboración de esta tesis magistral, quien además con sus conocimientos, experiencias y enseñanzas aportó significativamente en mi desarrollo profesional.*

*Finalmente, quiero agradecer a todos los profesores, compañeros de aula, amigos y familiares, quienes, con sus consejos, enseñanzas y muestras de afecto, contribuyen con mi día a día y me ayudan a alcanzar mis ideales*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Páginas
Carátula	i
Contracarátula	ii
Acta de sustentación	iii
Jurado	iv
Resultado del informe de similitud	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice de contenido	viii
Índice de tablas	x
Índice de gráficos	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
<b>INTRODUCCIÓN</b>	01
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</b>	04
1.1 Antecedentes	04
1.2 Bases teóricas	04
1.3 Definición de términos básicos	09
<b>CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS</b>	14
2.1 Variables y su operacionalización	14
2.2 Formulación de la hipótesis	16
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	17
3.1 Tipo y diseño de la investigación	17
3.2 Población y muestra	17
3.3 Técnicas e instrumentos	18
3.4 Procedimientos de recolección de datos	19
3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de los datos	19
3.6 Aspectos éticos	20



<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	21
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	56
<b>CAPÍTULO VI: PROPUESTA</b>	59
<b>CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES</b>	61
<b>CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES</b>	63
<b>CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	65

## **ANEXOS**

01: Matriz de consistencia.

02: Tabla de operacionalización de variables.

03: Instrumento de recolección de datos.

04: Consentimiento informado.

## ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla N° 01: Edad de los colaboradores del colegio San Agustín de Iquitos, periodo octubre 2019	21
Tabla N° 02: Sexo de los colaboradores del colegio San Agustín de Iquitos, periodo octubre 2019	22
Tabla N° 03: Área en la que labora el colaborador del colegio San Agustín de Iquitos, periodo octubre 2019	23
Tabla N° 04: Cómo se siente el colaborador trabajando en la institución, periodo octubre 2019	24
Tabla N° 05: Conoce los riesgos y las medidas de prevención de su puesto de trabajo, periodo octubre 2019	25
Tabla N° 06: Cómo está organizado el trabajo en su área o línea, periodo octubre 2019	26
Tabla N° 07: La institución le facilita los equipos de protección individual necesarios para su trabajo, periodo octubre 2019	27
Tabla N° 08: Cómo percibe el desempeño de su superior inmediato, periodo octubre 2019	28
Tabla N° 09: Cómo esta llevando la plana directiva la gestión del colegio, periodo octubre 2019	29
Tabla N° 10: Perspectivas sobre las decisiones tomadas por el director general de la institución educativa, periodo octubre 2019	30
Tabla N° 11: Las funciones que desempeña en el colegio son útiles para su desarrollo profesional, periodo octubre 2019	31
Tabla N° 12: El colaborador recibe capacitación cuando la institución implementa mecanismos o procedimientos nuevos, periodo octubre 2019	32
Tabla N° 13: La institución le brinda oportunidades suficientes para su desarrollo profesional, periodo octubre 2019	33
Tabla N° 14: El colaborador recibe información adecuada y oportuna sobre el desempeño de su trabajo, periodo octubre 2019	34
Tabla N° 15: El colaborador se siente partícipe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo, periodo octubre 2019	35
Tabla N° 16: El colaborador percibe el reconocimiento al trabajo realizado y los logros alcanzados, periodo octubre 2019	36
Tabla N° 17: Relación entre la satisfacción laboral y la edad de los colaboradores del colegio San Agustín de Iquitos, periodo octubre 2019	37
Tabla N° 18: Relación entre la satisfacción laboral y el sexo de los colaboradores del colegio San Agustín de Iquitos, periodo octubre 2019	38
Tabla N° 19: Relación entre la satisfacción laboral y el área donde labora el colaborador del colegio San Agustín de Iquitos, periodo octubre 2019	39

Tabla N° 20: Relación entre la satisfacción laboral y si el colaborador conoce los riesgos y las medidas de prevención de su puesto de trabajo periodo octubre 2019	40
Tabla N° 21: Relación entre la satisfacción laboral y si el trabajo en el área o línea del colaborador está bien organizado, periodo octubre 2019	41
Tabla N° 22: Relación entre la satisfacción laboral y si la institución le facilita al colaborador los equipos de protección individual necesarios para su trabajo, periodo octubre 2019	42
Tabla N° 23: Relación entre la satisfacción laboral y cómo percibe el colaborador el desempeño de su superior inmediato, periodo octubre 2019	43
Tabla N° 24: Relación entre la satisfacción laboral y cómo considera el colaborador que la plana directiva está llevando la gestión del colegio, periodo octubre 2019	44
Tabla N° 25: Relación entre la satisfacción laboral y las perspectivas del colaborador sobre las decisiones tomadas por el director general de la institución educativa, periodo octubre 2019	45
Tabla N° 26: Relación entre la satisfacción laboral y si las funciones que desempeña el colaborador en el colegio son útiles para su desarrollo profesional, periodo octubre 2019	46
Tabla N° 27: Relación entre la satisfacción laboral y si la institución capacita de manera adecuada cuando se implementan mecanismos o procedimientos nuevos, periodo octubre 2019	47
Tabla N° 28: Relación entre la satisfacción laboral y si la institución les brinda oportunidades suficientes para su desarrollo profesional, periodo octubre 2019	48
Tabla N° 29: Relación entre la satisfacción laboral y si el colaborador recibe información adecuada y oportuna sobre el desempeño de su trabajo, periodo octubre 2019	49
Tabla N° 30: Relación entre la satisfacción laboral y si el colaborador se siente partícipe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo, periodo octubre 2019	50
Tabla N° 31: Relación entre la satisfacción laboral y la percepción del colaborador sobre el trabajo realizado y los logros alcanzados, periodo octubre 2019	51
Tabla N° 32: Relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de los colaboradores del colegio San Agustín de Iquitos, periodo octubre 2019	52
Tabla N° 33: Clima organizacional de los colaboradores del colegio San Agustín de Iquitos, periodo octubre 2019	53
Tabla N° 34: Nivel de satisfacción de los colaboradores del colegio San Agustín de Iquitos, periodo octubre 2019	54
Tabla N° 35: Test estadístico entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción de los colaboradores del colegio San Agustín de Iquitos, periodo octubre 2019	55

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Páginas
Gráfico N° 01: Edad de los colaboradores del colegio San Agustín de Iquitos, periodo octubre 2019	21
Gráfico N° 02: Sexo de los colaboradores del colegio San Agustín de Iquitos, periodo octubre 2019	22
Gráfico N° 03: Área en la que labora el colaborador del colegio San Agustín de Iquitos, periodo octubre 2019	23
Gráfico N° 04: Cómo se siente el colaborador trabajando en la institución, periodo octubre 2019	24
Gráfico N° 05: Conoce los riesgos y las medidas de prevención de su puesto de trabajo, periodo octubre 2019	25
Gráfico N° 06: Cómo está organizado el trabajo en su área o línea, periodo octubre 2019	26
Gráfico N° 07: La institución le facilita los equipos de protección individual necesarios para su trabajo, periodo octubre 2019	27
Gráfico N° 08: Cómo percibe el desempeño de su superior inmediato, periodo octubre 2019	28
Gráfico N° 09: Cómo está llevando la plana directiva la gestión del colegio, periodo octubre 2019	29
Gráfico N° 10: Perspectivas sobre las decisiones tomadas por el director general de la institución educativa, periodo octubre 2019	30
Gráfico N° 11: Las funciones que desempeña en el colegio son útiles para su desarrollo profesional, periodo octubre 2019	31
Gráfico N° 12: El colaborador recibe capacitación cuando la institución implementa mecanismos o procedimientos nuevos, periodo octubre 2019	32
Gráfico N° 13: La institución le brinda oportunidades suficientes para su desarrollo profesional, periodo octubre 2019	33
Gráfico N° 14: El colaborador recibe información adecuada y oportuna sobre el desempeño de su trabajo, periodo octubre 2019	34
Gráfico N° 15: El colaborador se siente partícipe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo, periodo octubre 2019	35
Gráfico N° 16: El colaborador percibe el reconocimiento al trabajo realizado y los logros alcanzados, periodo octubre 2019	36
Gráfico N° 17: Clima organizacional de los colaboradores del colegio San Agustín de Iquitos, periodo octubre 2019	53
Gráfico N° 18: Nivel de satisfacción de los colaboradores del colegio San Agustín de Iquitos, periodo octubre 2019	54

## RESUMEN

El recurso humano es el activo de mayor valía para cualquier organización, por lo que es necesario conocer si se encuentra satisfecho laborando en la institución y qué factores determinan esa satisfacción. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Colegio Particular San Agustín de Iquitos, en el periodo octubre 2019; llevándose a cabo esta investigación de tipo Cuantitativa, nivel Correlacional y de diseño No Experimental. La investigación concluye que existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, debido a que el Coeficiente de Correlación (  $r$  ) fue de  $r = 0.942871931$ ; valor muy cercano a +1. De la misma forma, el 55.34% de los encuestados calificaron de “Bueno” el clima organizacional en la institución educativa. El 63.11% de los trabajadores consideran la satisfacción laboral como “Buena” y el 24.47% como “Muy Buena”. El test estadístico que muestra la asociación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral dio como resultado que el Coeficiente de Correlación fue de  $r = 0.942871931$ ; y el Coeficiente de Determinación fue de  $R^2 = 0.978937615$ ; concluyéndose que existe significancia estadística entre ambas variables. El perfil del trabajador es que tiene “Entre 35 – 39 Años” (23.30%), es de sexo “Femenino” (58.25%), labora en “Primaria” (28.16%) y está “Satisfecho” (63.11%) de trabajar en la institución.

**Palabras Clave:** Clima Organizacional, Satisfacción Laboral, Gestión de la Plana Directiva, Reconocimiento.

## ABSTRACT

Human resources are the most valuable asset for any organization, so it is necessary to know if you are satisfied working in the institution and what factors determine that satisfaction. The objective of the research was to determine the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the collaborators of the Colegio Particular San Agustín de Iquitos, in the period October 2019; carrying out this research of Quantitative type, Correlational level and Non-Experimental design. The research concludes that there is a direct relationship between the organizational climate and job satisfaction, because the Correlation Coefficient ( $r$ ) was  $r = 0.942871931$ ; value very close to +1. Similarly, 55.34% of the respondents rated the organizational climate in the educational institution as "Good". 63.11% of workers consider job satisfaction as "Good" and 24.47% as "Very Good". The statistical test that shows the association between the organizational climate and job satisfaction resulted in the Correlation Coefficient being  $r = 0.942871931$ ; and the Determination Coefficient was  $R^2 = 0.978937615$ ; concluding that there is statistical significance between both variables. The worker's profile is that he is "Between 35 - 39 Years" (23.30%), is of the "Female" sex (58.25%), works in "Primary" (28.16%) and is "Satisfied" (63.11%) of working in the institution.

**Keywords:** Organizational Climate, Job Satisfaction, Management of the Board of Directors, Recognition.

## INTRODUCCIÓN

El recurso humano de una institución que es atendido en sus requerimientos oportunamente, dotado del material para el cumplimiento de sus funciones, y además trabaja en un entorno agradable, sin dudas va a entregar lo mejor de sí elevando considerablemente la productividad. Tal como lo señala Robbins & Judge (2004), la satisfacción laboral abarca aspectos tales como el reflejo explícito en la vida personal del colaborador, gozar de buena salud con un mínimo de estrés lo que hará que viva más años, y la reducción considerable de inasistencias al centro laboral. Es indudable que un servidor que se encuentra satisfecho en la organización o empresa en la que viene trabajando, irradiará una vida familiar plena dando la imagen que es un tipo de bien, que aporta positivamente a la sociedad. Del mismo modo, al encontrarse satisfecho y disfrutar del trabajo que realiza, se sentirá con buen ánimo reduciendo considerablemente los niveles de estrés, por lo tanto, la esperanza de vida se le puede alargar. Por último, si se encuentra a gusto con la labor y el lugar de trabajo, es obvio que siempre va a querer estar ahí, por lo que optará por no faltar al trabajo, sino que más bien entregará todo de sí para realizarlo de la mejor manera posible.

Es por eso que la presente investigación se planteó como interrogante general ¿cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Colegio Particular San Agustín de Iquitos, en el periodo octubre 2019?; interrogante general que fue estudiada mediante las siguientes interrogantes específicas: ¿cuál es el nivel del clima organizacional que existe en el Colegio Particular San Agustín de Iquitos, en octubre 2019?; ¿cuál es el nivel de satisfacción laboral que tienen los colaboradores del Colegio Particular San Agustín de Iquitos, en el periodo octubre 2019?; y ¿cuál es el nivel de significancia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Colegio Particular San Agustín, octubre 2019? Teniendo en cuenta las interrogantes que sintetizan el problema de estudio, se planteó como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral

de los colaboradores del Colegio Particular San Agustín de Iquitos, en octubre 2019; contándose con los siguientes objetivos específicos: determinar el nivel del clima organizacional que existe en el Colegio Particular San Agustín de Iquitos, en el periodo octubre 2019; identificar el nivel de satisfacción laboral que tienen los colaboradores del Colegio Particular San Agustín de Iquitos, durante el periodo octubre 2019; y, determinar el nivel de significancia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Colegio Particular San Agustín, en el periodo octubre 2019. Con este propósito se llevó a cabo en análisis univariado y bivariado, validándose estadísticamente mediante el Coeficiente de Correlación (  $r$  ) y el Coeficiente de Determinación (  $R^2$  ).

La investigación es de tipo cuantitativa por su naturaleza, de nivel correlacional y de diseño no experimental. La hipótesis general, que fue sometida a validación, señala que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Colegio Particular San Agustín de Iquitos, en el periodo octubre 2019, es directa; la que fue complementada mediante las siguientes hipótesis específicas: el nivel del clima organizacional que existe en el Colegio Particular San Agustín de Iquitos, en el periodo octubre 2019, es “Bueno”; el nivel de satisfacción laboral que tienen los colaboradores del Colegio Particular San Agustín de Iquitos, en el periodo octubre 2019, es “Bueno”; y, el nivel de significancia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Colegio Particular San Agustín, octubre 2019, es “Alto”.

Esta investigación se justifica porque se pretende identificar y analizar todos los factores que puedan estar afectando las variables anteriormente mencionadas, y así proponer posibles soluciones y puedan beneficiarse todas las partes, colaboradores, institución y usuarios de esta. De no realizarse la investigación, el índice de renuncias puede incrementarse, dejando escapar el talento humano con el que cuenta, así mismo, la insatisfacción laboral podría traer otras consecuencias más como el estrés laboral, mala imagen institucional, problemas de salud en el personal,



descontento y mal trato al alumnado, etc. Asimismo, se debe mencionar nunca antes se había realizado un estudio similar siendo ésta la primera vez.

La contrastación de las hipótesis mediante el análisis univariado, análisis bivariado y del test estadístico demuestra la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es directa; de la misma forma el clima organizacional es “Bueno” al igual que la satisfacción laboral. En ese mismo sentido, se demostró que existe significancia estadística muy buena entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. De acuerdo con estos resultados, se formularon las propuestas que, sin lugar a dudas, ayudará a superar el problema planteado en la identificación de la situación problemática. Luego, se detallan las conclusiones, las que son planteadas como respuesta a los objetivos e hipótesis de la investigación. Al final, se dan a conocer las recomendaciones que llevan a resolver el problema de investigación y la bibliografía revisada.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Antecedentes**

En el año 2017, desarrolló una investigación de tipo descriptiva y correlacional, de diseño no experimental, el cual contó con una población de 683 trabajadores; sin embargo, para el presente estudio solo se consideró trabajar con una muestra de 36 servidores públicos, los cuales deberían representar al total de la población anteriormente establecida, para la recolección de la información en dicho estudio se aplicó la técnica de la encuesta y su respectivo instrumento el cuestionario, luego de haber realizado la recolección, análisis y contrastación de los resultados. Dicha investigación determinó el tipo y nivel de relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de dicha institución pública, y se concluyó con lo siguiente: el clima organizacional tuvo un nivel inadecuado (64%), debido a que se ha comprobado que no cuentan con la autonomía suficiente para desarrollar sus funciones de acuerdo al puesto de trabajo y funciones que desempeñan, además de estar descontentos con la poca valoración que se da a sus esfuerzos y trabajo diario. Así mismo, se identificó que existe un nivel bajo de satisfacción laboral (67%), principalmente debido a que los trabajadores no se sienten identificados con sus funciones o tareas designadas, ya que escasas veces existe visibilidad de los resultados obtenidos. Como punto final, se ha podido confirmar que si hubo una relación directa respecto al clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Maynas en el año 2017. (Urresti y Flores, 2017).

En el año 2017, se desarrolló un estudio de tipo descriptivo, diseño no experimental, la cual tuvo como población de estudio 650 personas, y una muestra representativa de población de 241 personas; la investigación determinó que las instituciones educativas para poder competir en la tan exigente industria educativa necesitan tener como

características principales la agilidad y modernidad, además de tener una política orientada al mercado, es por esto que se da la necesidad de conocer las diferentes opiniones de los padres de familia de la institución, de esta manera poder medir cuán satisfecho se encuentra con los servicios recibidos y todos los factores que abarquen tales como nivel de enseñanza, infraestructura, equipamiento tecnológico, etc. Para recolectar esta información en la investigación se utilizó un cuestionario, el cual abarcó todos los puntos anteriormente mencionados. La investigación concluyó que los padres de familia se encuentran satisfechos (64.32%) con respecto a los servicios educativos recibidos por parte del colegio; también, se obtuvo que el 48.96% de padres de familia están conformes o satisfechos con la formación académica y el 34.85% opina positivamente sobre la infraestructura y equipamiento. Así mismo, además de haber obtenido y demostrado estos resultados, el estudio en mención recomienda analizar los niveles de satisfacción de los usuarios directos, que en este caso son los alumnos de la institución educativa para tener una visión más amplia de alguna problemática que se pueda presentar, y para garantizar la fidelidad de los usuarios a todo nivel. (Rodríguez y Ruíz, 2017).

En el año 2014, desarrolló un estudio de tipo descriptivo, diseño no experimental transversal, el cual tuvo una población de 45 personas, en lo que respecta a la muestra se consideró necesario tomar el total de la población; determinó que los puntos críticos en la gestión del clima laboral en la Institución Educativa Santísima Virgen de la Puerta son: las condiciones laborales, supervisión e involucramiento laboral, los cuales no solo perjudican al clima laboral sino también causa un impacto negativo en lo que respecta a la satisfacción laboral del personal docente, lo cual propicia altas tasas de renuncias, inasistencias e incumplimiento de sus respectivas obligaciones. El trabajo concluyó que la institución educativa tuvo un resultado adverso y evidenció el bajo nivel de clima laboral que existe, teniendo un puntaje de 90 a 129 a nivel general, en comparación con el rango

mínimo aceptable que oscila entre 130 a 169 puntos. (Beltrán y Palomino, 2014).

En el año 2013, se desarrolló una investigación de tipo descriptiva, diseño no experimental, tuvo como población de estudio a toda la literatura sobre satisfacción laboral y productividad laboral, indican que el estudio se realizó con el fin de analizar e indagar sobre las cuestiones que relacionan a la satisfacción laboral y productividad laboral como variables de la investigación, de esta manera poder plantear nuevas áreas de investigación. Esta investigación determinó que la satisfacción laboral se interpreta de manera emotiva y es definida como la actitud hacia el trabajo. En lo que respecta a productividad laboral, se llegó a la definición que se explica como un elemento clave para que la organización pueda alcanzar sus objetivos. Como conclusión se señala que sí existe relación entre ambas variables, pero que su relación estaría condicionada a variables adicionales. (Chiroque y Piscoya, 2013).

## **1.2 Bases teóricas**

Una investigación de singular importancia es el que desarrollaron Quarstein, McAfee, & Glassman (1992) enunciando la “Teoría de los Sucesos Situacionales de la Satisfacción Laboral”, donde hacen referencia a dos de los componentes principales de esta teoría las cuales son las características y los sucesos situacionales, como ejemplo de características situacionales se tiene a las oportunidades de ascenso o promoción, el salario, las condiciones de trabajo, la supervisión y demás políticas de la organización. Esta teoría indica que los individuos antes de aceptar un trabajo evalúan primero las características situacionales, posteriormente después de haber aceptado el empleo son evaluados los sucesos situacionales, los cuales dependiendo de los resultados pueden ser positivos o negativos. Para ejemplificar los sucesos positivos se puede mencionar, habilitar un área de esparcimiento dentro del lugar de labores, contar con flexibilidad en el horario de ingreso, etc.; en el caso de los sucesos

negativos están los siguientes ejemplos, hacer pagar al empleado alguna avería no provocada por su persona, no reconocer los trabajos extras que hace en la compañía, etc. Estos autores afirman que los motivos de la satisfacción laboral de manera global recaen en la combinación de características y sucesos situacionales que el empleado pudo haber percibido antes y durante su permanencia en el trabajo. Esta teoría guarda relación con el presente estudio, ya que, indica que la satisfacción laboral de los colaboradores del Colegio Particular San Agustín nace desde antes de que estos ingresen a laborar en la institución, debido al análisis que hacen los individuos de las características situacionales del puesto de trabajo a la que postulan, además es importante generar sucesos situacionales positivos a los colaboradores durante su permanencia en el cargo.

En ese mismo sentido, Maslow (1943) autor de la “Teoría de la Jerarquía de las Necesidades”, indica que el ser humano cuenta con distintos tipos de necesidades las cuales no pueden expresarse ni satisfacerse al mismo tiempo. Los distintos tipos de necesidades se ubican en diferentes escalas de forma piramidal, en la que plantea que los individuos intentarán satisfacer las necesidades del nivel superior siempre y cuando ya haya satisfecho las necesidades del nivel inferior, es así que la consecución en la satisfacción de estas necesidades va de forma ascendente. Así mismo, Maslow determina que cada necesidad se convierte en una motivación, el cual deja de serlo cuando se logra satisfacerlo. Este autor identifica cinco niveles de necesidades en orden ascendente, los primeros dos niveles son considerados necesidades de orden inferior (fisiológicas y de seguridad) y los tres siguientes se identifican como necesidades de orden superior (afiliación, estima y autorrealización). La teoría que se acaba de describir tiene relación con la investigación propuesta debido a que existen ciertas necesidades humanas que se relacionan fundamentalmente con el clima organizacional y la satisfacción laboral, por ejemplo, en las necesidades de afiliación el ser humano necesita ser aceptado por sí mismo y por los demás, en lo que correspondería al

nivel de estima y comunicación con sus compañeros de labores en la institución, por otro lado, está la necesidad de estatus o estima, que se convierte en la satisfacción que produce el poder obtener un mayor cargo jerárquico en la organización, o lo valioso que son sus funciones para la institución, el cual debe ser reconocido como tal y finalmente está la autorrealización, en la que el personal del colegio tiene la necesidad de sentirse orgulloso de lo que es capaz de lograr, desarrollando todas sus habilidades y potenciales.

El mismo tema abordado desde otro punto de vista, lo hace Herzberg (1954) en la "Teoría de la Motivación - Higiene", donde explica el comportamiento de los colaboradores en sus centros de trabajo. Para poder explicarlo, se genera primero una gran interrogante "¿qué quiere la gente de sus trabajos?", en la respuesta a esta pregunta se establece dos factores que orientan estos comportamientos, en las cuales se encuentran los Factores Motivacionales o Intrínsecos y los Factores Higiénicos o extrínsecos. Con respecto a los factores intrínsecos se considera los factores que están relacionados con el desempeño del individuo o con lo que hace, es decir, se encuentran bajo el control del individuo, tales como los logros del cargo que ocupa, crecimiento profesional, responsabilidad, progreso, necesidades de autorrealización, etc. Por otro lado, los factores higiénicos o extrínsecos hacen referencia a los factores externos al desempeño del trabajador, tratándose del ambiente que rodea a los individuos y están fuera de su control, como ejemplo se pueden mencionar el salario, las condiciones ambientales y físicas del puesto de trabajo, políticas de la compañía, la calidad de supervisión que tienen, beneficios sociales, etc. Herzberg indica que cuando los factores extrínsecos tienen niveles adecuados no se genera insatisfacción en los empleados. Además, el autor señala que los factores que generan satisfacción laboral en los individuos no están relacionados y son distintos a los factores que generan insatisfacción en los mismos. En este caso a su entender el opuesto a la satisfacción laboral no es la insatisfacción sino la no existencia de la satisfacción.

Con respecto a la presente investigación, esta tesis es muy útil, ya que, detalla los factores extrínsecos que se relacionan con el ambiente del trabajador, en este caso haciendo referencia al clima organizacional de los colaboradores del Colegio Particular San Agustín, y a los factores intrínsecos que van de la mano con la satisfacción propia del trabajador de la institución en mención.

De la misma forma, Robbins & Judge (2004) explican en el “Comportamiento Organizacional”, que la satisfacción laboral tiene fundamentos sólidos que explican la actitud de los trabajadores y determina que esta variable es importante por tres razones básicas; en primer lugar la satisfacción laboral se refleja de manera explícita en la vida personal del colaborador, incluso alterando su manera de sentir o percibir las situaciones externas al trabajo, llámese ámbito familiar o amical, en segundo lugar queda demostrado que se puede garantizar mejor salud e incluso vivir muchos más años si es que los trabajadores cuentan con un nivel adecuado de satisfacción laboral, y finalmente también se cuenta con evidencias que el personal satisfecho laboralmente tiende a faltar menos al trabajo, ser puntuales en el horario de ingreso a su centro de labores e incluso se obtiene un índice mucho menor de renuncias en la organización. Esta teoría se relaciona con la investigación propuesta debido a que explica los factores que están relacionados a la satisfacción laboral, a partir de esto se podrá identificar si es que estos factores importantes se encuentran o se pueden percibir en los colaboradores del Colegio Particular San Agustín de Iquitos.

### **1.3 Definición de términos básicos**

Actitud: es un estado mental y neuronal de disponibilidad que ejerce influjo directivo o dinámico sobre las respuestas del individuo a todos los objetos y situaciones con que está relacionado, y se forma a base de experiencia. (Chiang, Martín y Nuñez, 2010).

Autonomía laboral: se entiende como autonomía laboral a la formalización de las responsabilidades o tareas que adoptan los

individuos dentro de su espacio laboral, en el que los colaboradores pueden elegir y decidir sobre los métodos y procedimientos que estos crean más convenientes y ayuden a fortalecer su desempeño y productividad, pudiendo adaptarse a sus propias necesidades laborales. Para que esto se pueda dar a nivel organizativo, se necesita eliminar todas las barreras de comunicación, incentivar de acuerdo a nivel de objetivos alcanzados, y evitar las sanciones por errores de poca relevancia (Pérez-Bustamante y Sáenz, 2010).

Clima organizacional: se refiere a las condiciones organizacionales y el comportamiento administrativo, los cuales influenciarán en el comportamiento de los colaboradores de acuerdo con la percepción que tienen con respecto a estos factores. Se puede diferenciar al clima organizacional como causa y efecto, debido a que este puede causar ciertos comportamientos de los colaboradores, pero también puede ser influenciada por las conductas de estos. (Likert, 1946).

Colaborador: es la persona que interactúa en todo proceso donde se involucre el trabajo de varias personas en equipo o en grupos como un aspecto intrínseco de la sociedad humana, se aplica en diversos contextos aparte del empresarial y organizacional, tales como la ciencia, el arte, la educación y negocios. Está muy relacionado con la cooperación y la coordinación. (Montalvo, 2011).

Empatía: es la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo. La empatía hace que las personas se ayuden entre sí. Está estrechamente relacionada con el altruismo - el amor y preocupación por los demás - y la capacidad de ayudar. (Likert, 1946).

Estrés laboral: es la experiencia subjetiva de un individuo, el cual es resultado de la percepción del mismo con respecto a la existencia de demandas laborales excesivas o amenazantes, las cuales en su gran mayoría son incontrolables y traen consecuencias negativas para el



individuo, las cuales son denominadas “tensión”, en cuanto a las fuentes de las experiencias estresantes se denominan “estresores”, las cuales son los estímulos que provocan el ciclo de estrés-tensión (Peiro y Rodríguez, 2008).

Incentivo: premio o gratificación económica que se le ofrece o entrega a una persona para que trabaje más o consiga un mejor resultado en determinada acción o actividad. (Peiro y Rodríguez, 2008).

Liderazgo empresarial: es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos. También se entiende como la capacidad de delegar, tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar un proyecto, de forma eficaz y eficiente, sea este personal, gerencial o institucional (dentro del proceso administrativo de la organización). (Pérez-Bustamante y Sáenz, 2010).

Motivación laboral: es la capacidad que tienen las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetos de la misma, es decir, en relación al trabajo. (Likert, 1946).

Necesidad de logro: es el deseo de hacer las cosas mejor que la mayoría de las personas, el deseo de alcanzar metas superiores a las anteriormente conseguidas son, básicamente, la fuente de satisfacción de todas aquellas personas caracterizadas por la necesidad de logro. (Peiro y Rodríguez, 2008).

Oportunidad de desarrollo profesional: ocasión que brinda la organización para que un trabajador crezca y se realice profesionalmente, teniendo en cuenta la preparación académica, la experiencia, la meritocracia, entre otros. (Peiro y Rodríguez, 2008).

Percepción: conjunto de mecanismos por lo que un individuo conoce, se representa, juzga o forma una impresión de alguien o algo. (Chiang, Martín y Nuñez, 2010).

Reconocimiento laboral: es la acción de distinguir a un trabajador por la tarea desempeñada o por haber alcanzado las metas propuestas. (Chiang, Martín y Nuñez, 2010).

Satisfacción del cliente: es una medida de cómo los productos y servicios suministrados por una empresa cumplen o superan las expectativas del cliente. En tal sentido, la satisfacción del cliente se define como el número de clientes, o el porcentaje del total de clientes, cuyo reporte de sus experiencias con una empresa, sus productos, o sus servicios superan los niveles de satisfacción establecida. (Chiang, Martín y Nuñez, 2010).

Satisfacción laboral: es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad. (Chiang, Martín y Nuñez, 2010).

Subjetividad: se refiere como subjetividad a lo opuesto de objetividad, el cual se define como la capacidad de interactuar, pensar y dar cierta intencionalidad en la descripción de una acción en base a lo percibido internamente por el propio sujeto. Esta subjetividad está relacionada a la interpretación de un suceso o experiencia obtenida, así el individuo puede desarrollar sus propias opiniones, basado en la percepción que tuvo de manera particular de acuerdo a lo vivido (De la Garza, 2001).

Talento humano: capacidad de la persona que entiende y comprende de manera inteligente la forma de resolver en determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes propias de las personas talentosas. Sin embargo, no entenderemos solo el

esfuerzo o la actividad humana; sino también otros factores o elementos que movilizan al ser humano, talentos como: competencias (habilidades, conocimientos y actitudes) experiencias, motivación, interés, vocación aptitudes, potencialidades, salud, etc. (Moreno y Godoy, 2012).

## CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS

### 2.1 Variables y su operacionalización

- Variables
  - a) Clima organizacional.
  - b) Satisfacción laboral.
  
- Definiciones conceptuales
  - a) Clima organizacional: se trata de todas aquellas relaciones personales y laborales que se ejecutan en los centros de trabajos de cada individuo y que intervienen en su actitud al momento de desempeñar sus funciones.
  - b) Satisfacción laboral: se define como un estado de ánimo emocional que se expresa de manera positiva, que es resultado de lo percibido por el sujeto de acuerdo con sus experiencias en el trabajo.
  
- Definiciones operacionales
  - a) Variable Independiente (X): Clima organizacional.
  - b) Variable Dependiente (Y): Satisfacción laboral.
  
- Indicadores
  - a) Del clima organizacional:
    - Nivel de satisfacción respecto a las condiciones físicas del trabajo.
    - Nivel de satisfacción respecto al liderazgo en la organización.
    - Nivel de satisfacción con respecto a las oportunidades de desarrollo profesional.
  - b) De la satisfacción laboral:
    - Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores.

➤ Índices

a) Del nivel de satisfacción respecto a las condiciones físicas del trabajo:

- Alto.
- Medio.
- Bajo.

b) Del nivel de satisfacción respecto al liderazgo en la organización:

- Alto.
- Medio.
- Bajo.

c) Del nivel de satisfacción respecto a las oportunidades de desarrollo profesional:

- Alto.
- Medio.
- Bajo.

d) Del nivel de satisfacción laboral de los colaboradores:

- Alto.
- Medio.
- Bajo.

➤ Instrumento

El instrumento utilizado fue el Cuestionario.

➤ Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicador	Índice	Instrumento
Variable Independiente (X): Clima Organizacional.	Relaciones personales y laborales que se ejecutan en los centros de trabajos de cada individuo y que intervienen en su actitud al momento de desempeñar sus funciones.	Variables Independiente (X): Clima Organizacional.	a) Nivel de satisfacción respecto a las condiciones físicas del trabajo.  b) Nivel de satisfacción respecto al liderazgo en la organización.  c) Nivel de satisfacción respecto a las oportunidades de desarrollo profesional.	➤ Alto. ➤ Medio. ➤ Bajo.  ➤ Alto. ➤ Medio. ➤ Bajo.  ➤ Alto. ➤ Medio. ➤ Bajo.	Cuestionario
Variable Dependiente (Y): Satisfacción Laboral.	Estado de ánimo emocional que se expresa de manera positiva, que es resultado de lo percibido por el sujeto de acuerdo con sus experiencias en el trabajo.	Variable Dependiente (Y): Satisfacción Laboral.	Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores.	➤ Alto. ➤ Medio. ➤ Bajo.	Cuestionario

## 2.2 Formulación de la hipótesis

Hipótesis principal:

La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Colegio Particular San Agustín de Iquitos, en el periodo octubre 2019, es directa.

Hipótesis derivadas:

1. El nivel de clima organizacional que existe en el Colegio Particular San Agustín de Iquitos, en el periodo octubre 2019, es “Bueno”.
2. El nivel de satisfacción laboral que tienen los colaboradores del Colegio Particular San Agustín de Iquitos, en el periodo octubre 2019, es “Bueno”.
3. El nivel de significancia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Colegio Particular San Agustín, octubre 2019, es “Alto”.

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

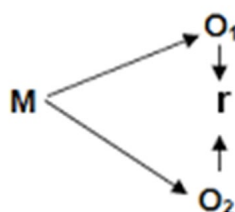
### 3.1 Tipo y diseño de la investigación

#### Tipo de investigación

Con respecto al tipo de investigación, el presente estudio es de tipo cuantitativo, de nivel correlacional, debido a que tiene el propósito de describir el problema de investigación exactamente como se manifiesta, en este caso se detalla tal y cual se muestra el clima organizacional y el nivel de satisfacción de los colaboradores del Colegio Particular San Agustín de Iquitos en el periodo octubre 2019.

#### Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental y responde al siguiente esquema:



Dónde:

M = Muestra de la investigación (en este caso es igual a la Población).

O<sub>1</sub> = Observación de la variable 1.

O<sub>2</sub> = Observación de la variable 2.

r = Correlación entre variables.

### 3.2 Población y muestra

#### Población de estudio

La población que conforma la presente investigación es de tipo finita, temporal y geográficamente disponible. Está conformada por un total de 103 colaboradores del Colegio Particular San Agustín de la ciudad de Iquitos, que estuvieron laborando en octubre del 2019.

#### Tamaño de la muestra de estudio

Como la población de estudio no es muy grande, la muestra es igual a la población; es decir, 103 colaboradores del Colegio San Agustín de la ciudad de Iquitos.

Tipo de muestreo y procedimiento de selección de la muestra

Tal como se mencionó anteriormente, se trata de un censo, por lo que no aplica el tipo de muestreo.

Criterios de selección

- Criterios de inclusión: los individuos a considerar dentro de la población del estudio, fueron todos aquellos que habían firmado un contrato de prestación de servicios con la institución educativa y venían laborando en octubre del 2019; es decir, que se encontraban en la planilla de esta.
- Criterios de exclusión: los individuos excluidos de la investigación fueron aquellos que no laboraron para el colegio en octubre del 2019, tampoco los que prestaron servicios independientes a la institución educativa; es decir, que no se encontraban registrados en la planilla del colegio.

### **3.3 Técnica e instrumentos**

Técnica

De acuerdo con el tipo y diseño del estudio, la técnica más apropiada es la Encuesta. La técnica mencionada estuvo orientada a recolectar información acerca del nivel de clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del Colegio Particular San Agustín de Iquitos, la que fue aplicada en el mes de octubre del año 2019.

Instrumento

Según la técnica escogida para la presente investigación, el instrumento de recolección de datos utilizado fue el Cuestionario, el mismo que se aplicó a todos los colaboradores del Colegio Particular San Agustín de Iquitos, en el mes de octubre del 2019.



### **3.4 Procedimientos de recolección de datos**

El procedimiento de recolección de datos se hizo de acuerdo a la siguiente secuencia:

- De acuerdo con lo establecido, en primer lugar, se elaboró el instrumento de medición o cuestionario.
- Se solicitó la autorización correspondiente al director del colegio San Agustín de Iquitos Reverendo Padre Antonio Lozán Pun Lay.
- La recolección de datos se realizó en el turno de la mañana, considerando los días de lunes a viernes, durante un periodo de 30 días aproximadamente.
- Esta recolección de datos fue hecha por el autor de la presente investigación, quien fue el único responsable de aplicar el cuestionario, de esta manera se garantiza la obtención de información óptima.

### **3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de los datos**

- Después de haber recopilado la información, se procedió a elaborar una base de datos para su respectivo análisis estadístico.
- Esta información recopilada se procesó con el soporte del software estadístico que tiene por nombre Epi Info 7.
- Luego, se llevó a cabo el análisis univariado y bivariado, los que fueron acercando los resultados a los objetivos e hipótesis.
- El análisis univariado se hizo utilizando las frecuencias y porcentajes, tanto simples como acumuladas.
- De la misma manera, se utilizó la covarianza muestral, la moda estadística, chi cuadrado, entre otros.
- Posteriormente, se elaboraron las tablas y gráficos necesarios para presentar la información de las variables en estudio.
- Una vez elaboradas las tablas y los gráficos, se procedió a eliminar todos los instrumentos de recolección de datos utilizados.
- Finalmente se procedió a realizar el informe final de la tesis, para su sustentación.

### **3.6 Aspectos éticos.**

En la presente investigación se trabajó con compromiso, ética y responsabilidad, sin posibilidad en que en ningún momento del estudio pueda existir algún tipo de manifestación o procedimiento que pueda ir en contra de la integridad de las personas o incluso infringir alguna ley. La participación de los sujetos de estudio fue de forma voluntaria, poniendo mucho énfasis en el respeto hacia los derechos, por lo cual se mantuvo el anonimato, el consentimiento informado y la confidencialidad durante el proceso de recolección de datos.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

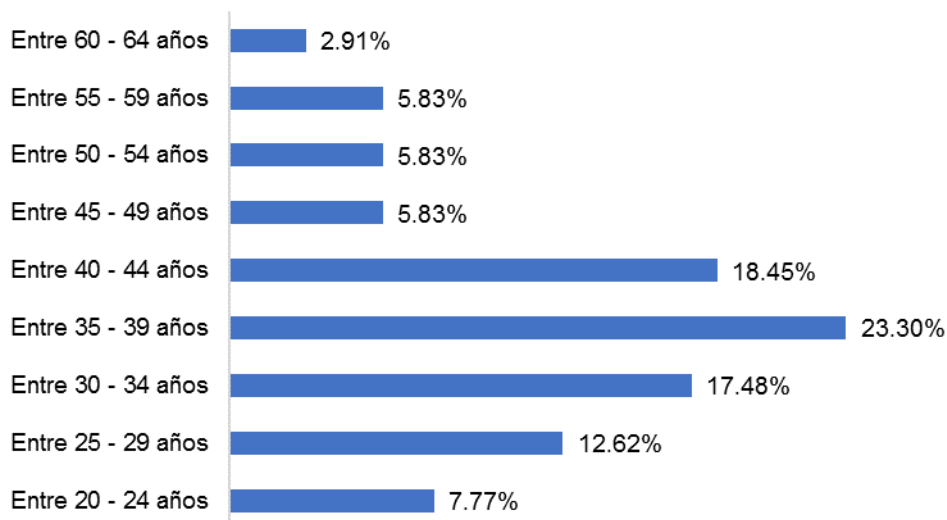
### 4.1 Análisis univariado

Tabla N° 01  
Edad de los Colaboradores del Colegio San Agustín de Iquitos,  
Periodo Octubre 2019

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Entre 20 - 24 años	8	7.77%	7.77%
Entre 25 - 29 años	13	12.62%	20.39%
Entre 30 - 34 años	18	17.48%	37.86%
Entre 35 - 39 años	24	23.30%	61.17%
Entre 40 - 44 años	19	18.45%	79.61%
Entre 45 - 49 años	6	5.83%	85.44%
Entre 50 - 54 años	6	5.83%	91.26%
Entre 55 - 59 años	6	5.83%	97.09%
Entre 60 - 64 años	3	2.91%	100.00%
Total	103	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

Gráfico N° 01  
Edad de los Colaboradores del Colegio San Agustín de Iquitos,  
Periodo Octubre 2019



Fuente: Instrumento de medición.

El rango de edad que concentra a los colaboradores del Colegio San Agustín es “Entre 35–39 Años” con el 23.30% de los encuestados.

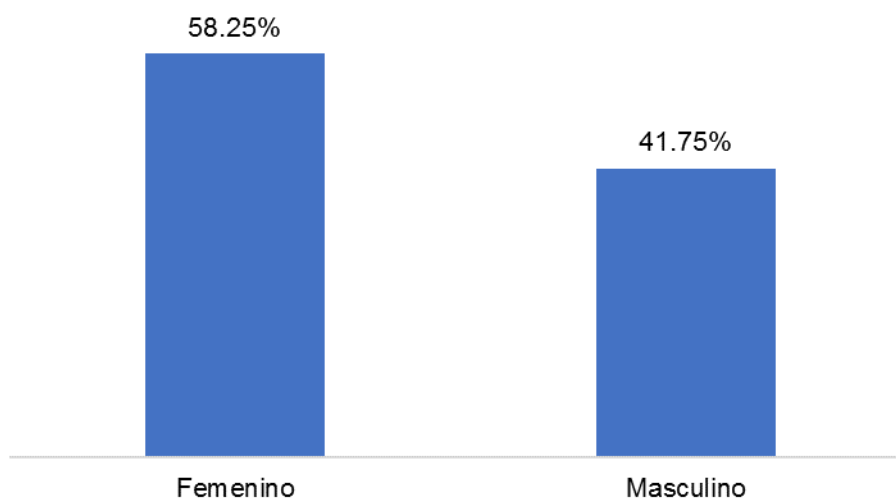
Tabla N° 02

Sexo de los Colaboradores del Colegio San Agustín de Iquitos,  
Periodo Octubre 2019

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Femenino	60	58.25%	58.25%
Masculino	43	41.75%	100.00%
Total	103	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

Gráfico N° 02  
Sexo de los Colaboradores del Colegio San Agustín de Iquitos,  
Periodo Octubre 2019



Fuente: Instrumento de medición.

En la Tabla N° 02 se da a conocer el sexo de los colaboradores del Colegio San Agustín de Iquitos, notándose que 60 de ellos son de sexo “Femenino” y equivalentes al 58.25% del total; es decir, más de la mitad de los trabajadores son mujeres.

Por otro lado, 43 colaboradores son de sexo “Masculino” y representa al 41.75% del total, cifra muy distante a la cantidad de trabajadores de sexo “Femenino”, quienes mantienen la primacía durante el periodo en que se aplicó el instrumento de medición.

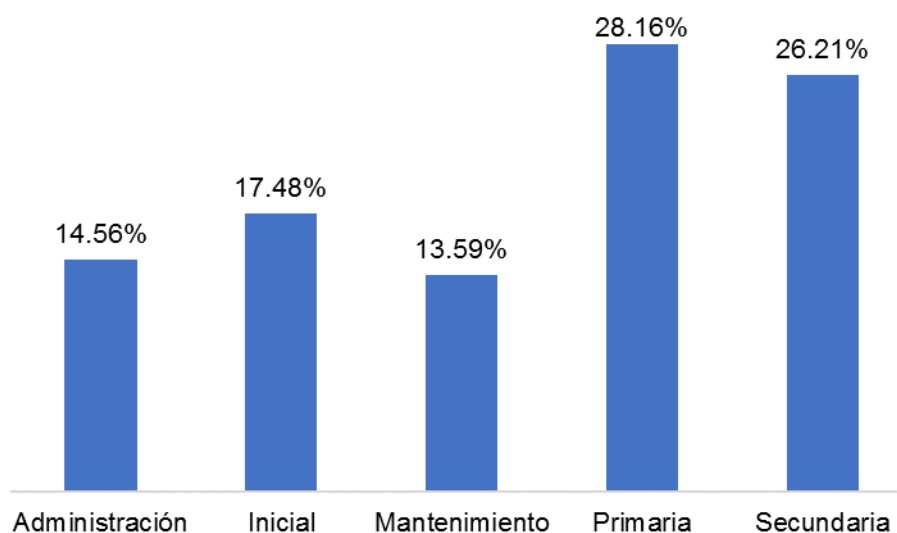
Tabla N° 03

Área en la Que Labora el Colaborador del Colegio San Agustín de Iquitos, Periodo Octubre 2019

Área	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Administración	15	14.56%	14.56%
Inicial	18	17.48%	32.04%
Mantenimiento	14	13.59%	45.63%
Primaria	29	28.16%	73.79%
Secundaria	27	26.21%	100.00%
Total	103	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

Gráfico N° 03  
Área en la Que Labora el Colaborador del Colegio San Agustín de Iquitos, Periodo Octubre 2019



Fuente: Instrumento de medición.

De acuerdo con lo observado en la Tabla N° 03, los colaboradores que vienen laborando en el área de “Primaria” con la mayoría, llegando a sumar la cantidad de 29 personas equivalente al 28.16% del total. En segundo orden, aparecen los trabajadores que laboran en “Secundaria” y son un total de 27 personas que representan el 26.21% del total. En tercera ubicación, se encuentran los trabajadores de educación “Inicial” que son 18 (17.48% del total).

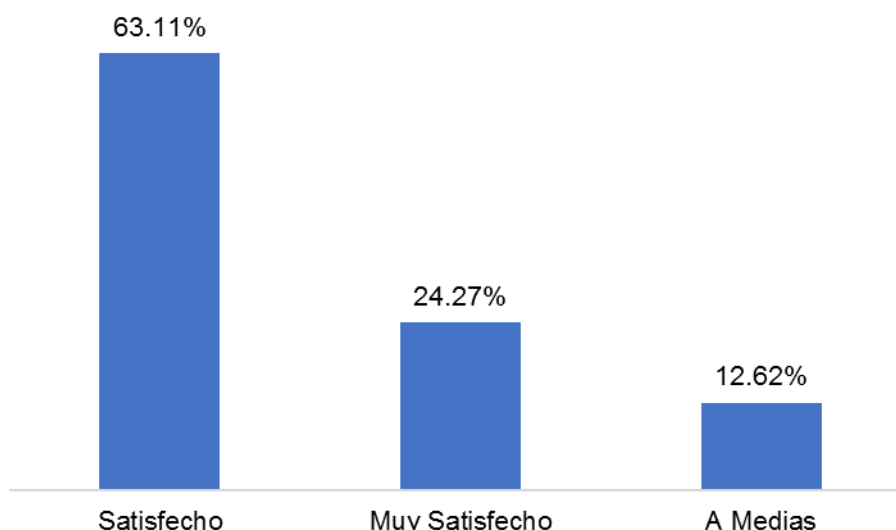
Tabla N° 04

Cómo se Siente el Colaborador Trabajando en la Institución,  
Periodo Octubre 2019

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Satisfecho	65	63.11%	63.11%
Muy Satisfecho	25	24.27%	87.38%
A Medias	13	12.62%	100.00%
Total	103	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

Gráfico N° 04  
Cómo se Siente el Colaborador Trabajando en la Institución,  
Periodo Octubre 2019



Fuente: Instrumento de medición.

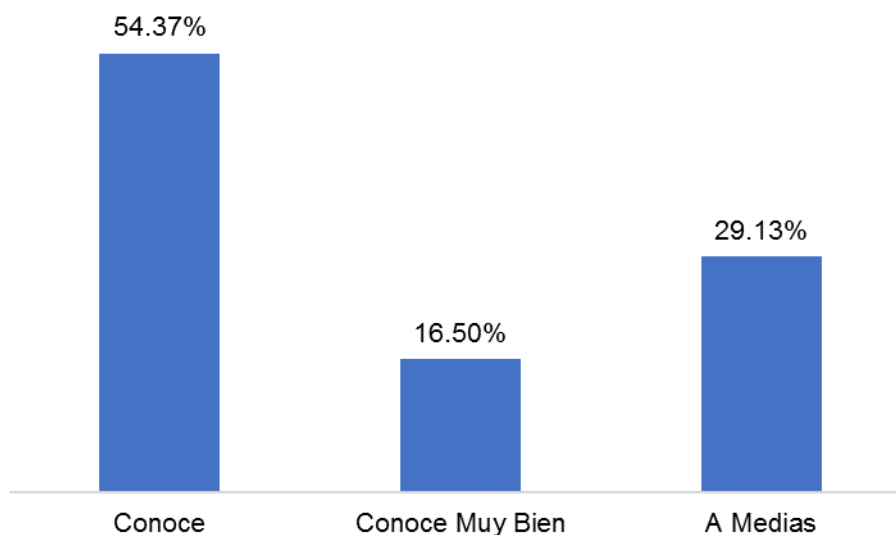
Según se puede mostrar en la Tabla N° 04, cuando se preguntó a los colaboradores del Colegio San Agustín de Iquitos cómo se sienten trabajando en la institución, el 63.11% dijo sentirse “Satisfecho”, cifra que representa a 65 encuestados. La segunda respuesta mayoritaria fue de los que manifiestan sentirse “Muy Satisfechos” y son 25 trabajadores, que significan el 24.27% de los entrevistados. Por último, tan solo 13 colaboradores opinaron sentirse satisfechos “A Medias”, y este valor es equivalente al 12.62% del total.

Tabla N° 05  
 Conoce los Riesgos y las Medidas de Prevención de su  
 Puesto de Trabajo, Periodo Octubre 2019

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Conoce	56	54.37%	54.37%
Conoce Muy Bien	17	16.50%	70.87%
A Medias	30	29.13%	100.00%
Total	103	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

Gráfico N° 05  
 Conoce los Riesgos y las Medidas de Prevención de su  
 Puesto de Trabajo, Periodo Octubre 2019



Fuente: Instrumento de medición.

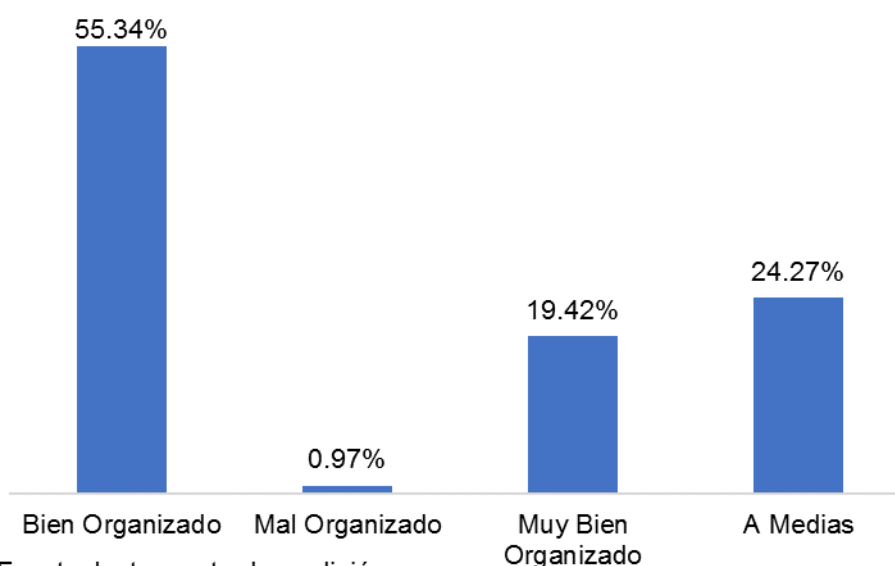
Teniendo en cuenta lo mostrado en la Tabla N° 05, son 56 los colaboradores que “Conocen” los riesgos y las medidas de prevención de sus respectivos puestos de trabajo, equivalente al 54.37% del total de encuestados. Asimismo, 17 trabajadores respondieron que “Conocen Muy Bien” y representan el 16.50% del total. Entre estas dos respuestas positivas se encuentran el 70.87% de los servidores de la institución, lo que resulta muy alentador. Por otro lado, son 30 los que dicen conocer “A Medias”, cifra que significa el 29.13% del total.

Tabla N° 06  
 Cómo Está Organizado el Trabajo en su Área o Línea,  
 Periodo Octubre 2019

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bien Organizado	57	55.34%	55.34%
Mal Organizado	1	0.97%	56.31%
Muy Bien Organizado	20	19.42%	75.73%
A Medias	25	24.27%	100.00%
Total	103	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

Gráfico N° 06  
 Cómo Está Organizado el Trabajo en su Área o Línea,  
 Periodo Octubre 2019



Fuente: Instrumento de medición.

Teniendo en cuenta los resultados de la Tabla N° 06, son 57 los trabajadores del Colegio San Agustín de Iquitos que manifiestan que está “Bien Organizado” el trabajo en su área o línea, valor que asciende al 55.34% de los encuestados. Sin embargo, son 25 los servidores que dicen que está “A Medias” y equivale al 24.27%. Pero, por otro lado, son 20 los colaboradores que señalan que está “Muy Bien Organizado” y representan al 19.42% del total. Solamente 01 trabajador dijo que está “Mal Organizado” (0.97% del total).

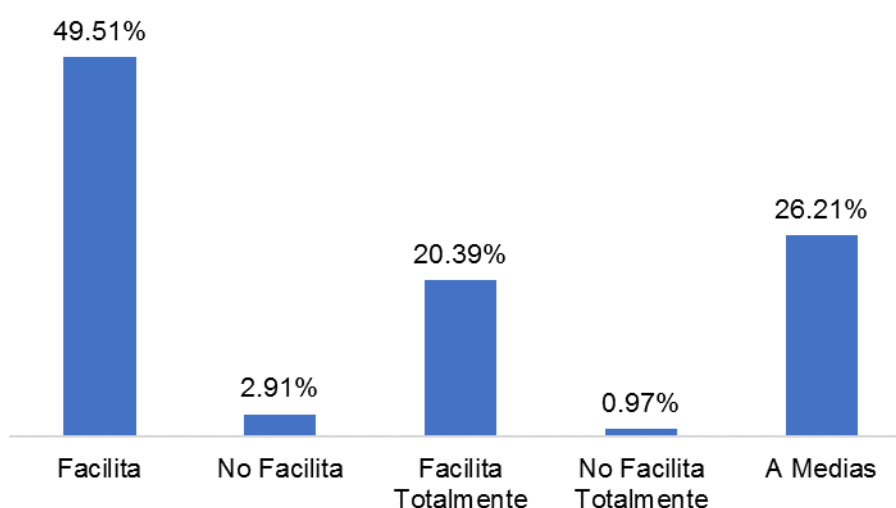


Tabla N° 07  
 La Institución le Facilita Los Equipos de Protección Individual  
 Necesarios Para su Trabajo, Periodo Octubre 2019

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Facilita	51	49.51%	49.51%
No Facilita	3	2.91%	52.43%
Facilita Totalmente	21	20.39%	72.82%
No Facilita Totalmente	1	0.97%	73.79%
A Medias	27	26.21%	100.00%
Total	103	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

Gráfico N° 07  
 La Institución le Facilita Los Equipos de Protección Individual  
 Necesarios Para su Trabajo, Periodo Octubre 2019



Fuente: Instrumento de medición.

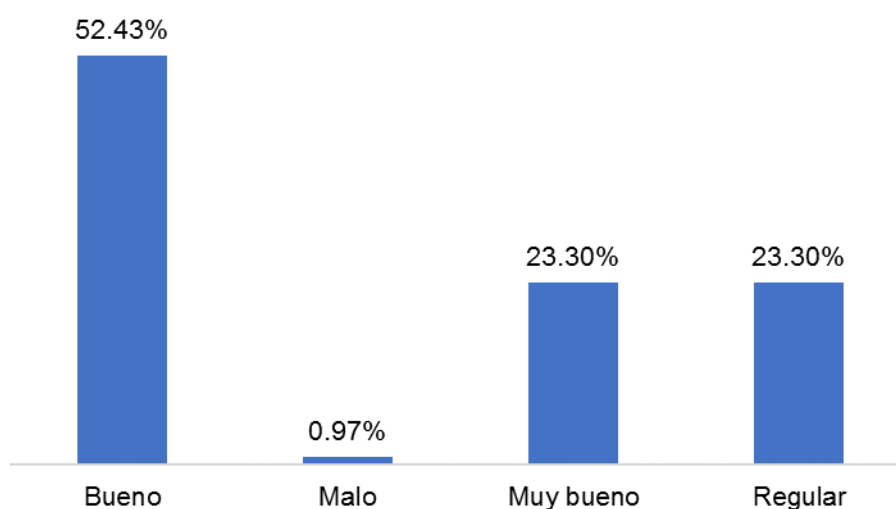
Tal como se puede ver en la Tabla N° 07, se preguntó a los encuestados si la institución les facilita los equipos de protección individual necesarios para realizar su trabajo, a lo que 51 de ellos dijo que sí le “Facilita” y representan al 49.51% del total. Pero, 27 trabajadores respondieron “A Medias” equivalente al 26.21% de los encuestados. Asimismo, 21 servidores dijeron que les “Facilita Totalmente” y significa el 20.39% del total, y 03 “No Facilita” (2.91%).

Tabla N° 08  
 Cómo Percibe el Desempeño de su Superior Inmediato,  
 Periodo Octubre 2019

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bueno	54	52.43%	52.43%
Malo	1	0.97%	53.40%
Muy bueno	24	23.30%	76.70%
Regular	24	23.30%	100.00%
Total	103	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

Gráfico N° 08  
 Cómo Percibe el Desempeño de su Superior Inmediato,  
 Periodo Octubre 2019



Fuente: Instrumento de medición.

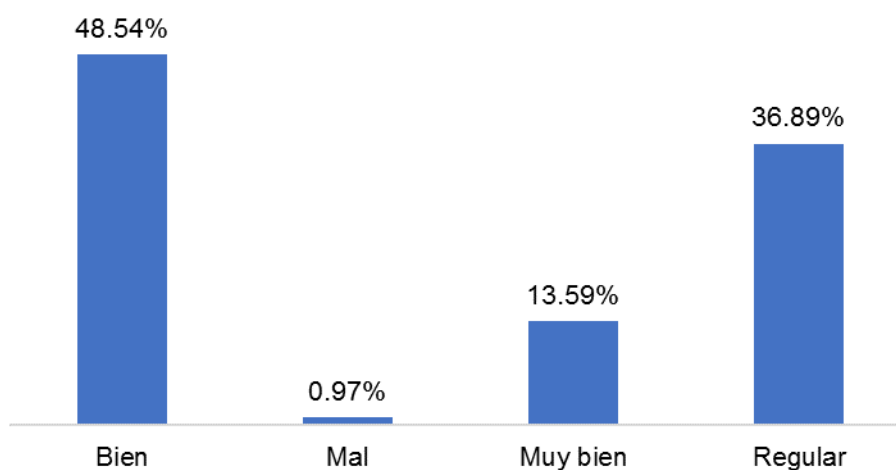
Quando se preguntó a los encuestados cómo perciben el desempeño de su superior inmediato, 54 respondieron “Bueno” y representa el 52.43% del total. En el segundo lugar se produjo un empate entre los que califican como “Muy Bueno” que son 24 servidores, y los que dicen que es “Regular”; cada una de estas respuestas equivale al 23.30% de los encuestados. Finalmente, tan solo 01 trabajador calificó como “Malo” el desempeño de su superior inmediato y equivale al 0.97% del total.

Tabla N° 09  
 Cómo Está Llevando la Plana Directiva la Gestión del Colegio,  
 Periodo Octubre 2019

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bien	50	48.54%	48.54%
Mal	1	0.97%	49.51%
Muy bien	14	13.59%	63.11%
Regular	38	36.89%	100.00%
Total	103	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

Gráfico N° 09  
 Cómo Está Llevando la Plana Directiva la Gestión del Colegio,  
 Periodo Octubre 2019



Fuente: Instrumento de medición.

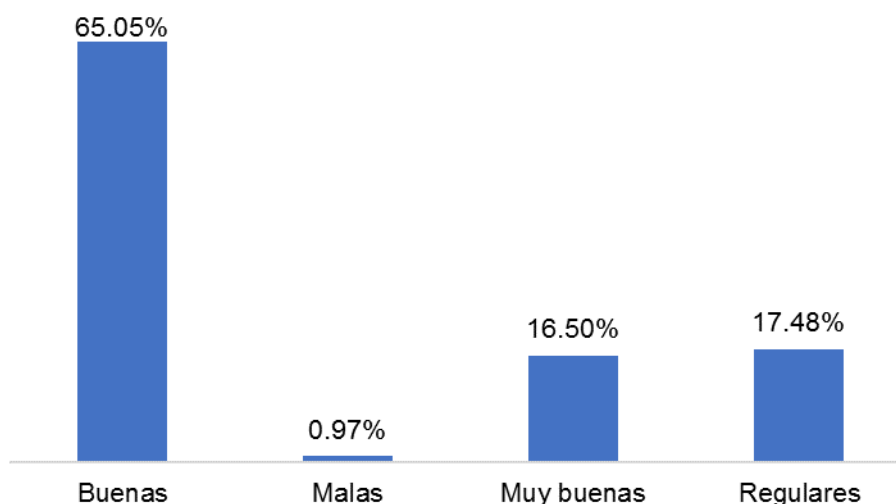
En la Tabla N° 09, se da a conocer los resultados a la interrogante de cómo está llevando la plana directiva la gestión del colegio, a lo que 50 encuestados consideran que “Bien” y representan el 48.54% del total. Por otro lado, el 36.89% respondieron que “Regular” y equivale a 38 servidores. En ese mismo sentido, 14 encuestados expresaron que consideran como “Muy Bien” la gestión y significa el 13.59% del total. Por último, únicamente 01 trabajador dijo que está “Mal” y representa el 0.97% del total.

Tabla N° 10  
 Perspectiva Sobre Las Decisiones Tomadas Por el Director General  
 de la Institución Educativa, Periodo Octubre 2019

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Buenas	67	65.05%	65.05%
Malas	1	0.97%	66.02%
Muy buenas	17	16.50%	82.52%
Regulares	18	17.48%	100.00%
Total	103	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

Gráfico N° 10  
 Perspectiva Sobre Las Decisiones Tomadas Por el Director General  
 de la Institución Educativa, Periodo Octubre 2019



Fuente: Instrumento de medición.

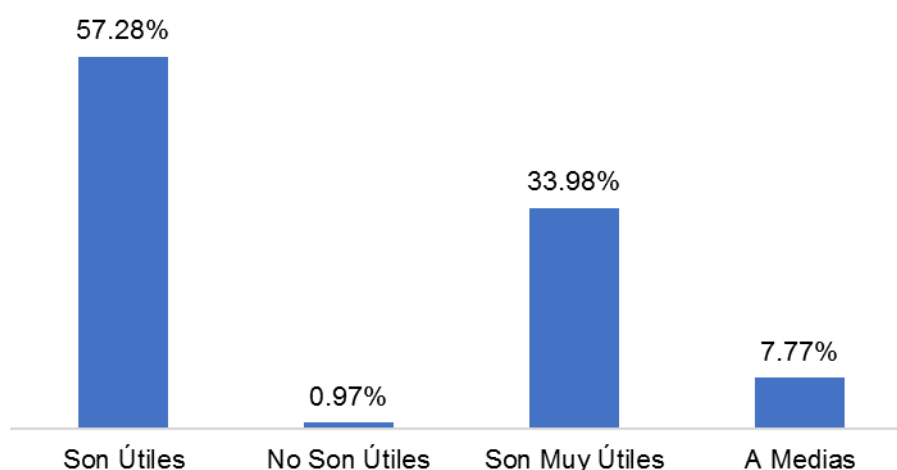
De acuerdo con los resultados de la Tabla N° 10, el 65.05% de los encuestados consideran como “Buenas” las decisiones tomadas por el Director General de la institución educativa, equivalente a 67 colaboradores. La segunda respuesta mayoritaria fue de 18 encuestados que consideran las decisiones tomadas como “Regulares” y representan al 17.48% del total. La tercera mayor respuesta es para 17 trabajadores que calificaron como “Muy Buenas” y equivale a 16.50%; además, 01 persona calificó de “Malas” (0.97% del total).

Tabla N° 11  
Las Funciones Que Desempeña en el Colegio Son Útiles Para su  
Desarrollo Profesional, Periodo Octubre 2019

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Son Útiles	59	57.28%	57.28%
No Son Útiles	1	0.97%	58.25%
Son Muy Útiles	35	33.98%	92.23%
A Medias	8	7.77%	100.00%
Total	103	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

Gráfico N° 11  
Las Funciones Que Desempeña en el Colegio Son Útiles Para su  
Desarrollo Profesional, Periodo Octubre 2019



Fuente: Instrumento de medición.

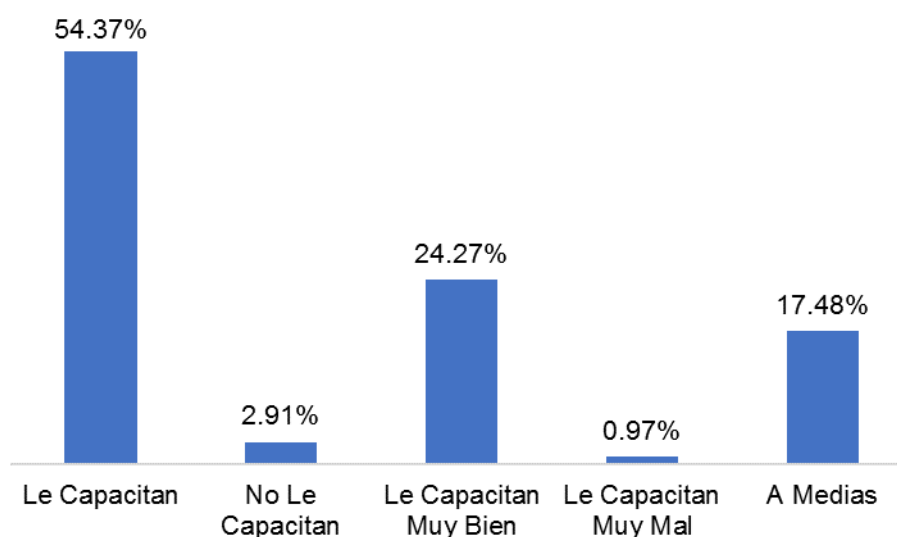
Ante la interrogante si las funciones que desempeña el colaborador en el colegio son útiles para su desarrollo profesional, 59 de ellos contestaron que “Son Útiles” y equivalen al 57.28% de los encuestados. En ese mismo sentido, 35 encuestados respondieron que “Son Muy Útiles” y representan el 33.98% del total. En cambio, son 08 los que dijeron “A Medias” y significan el 7.77% de los servidores. Mientras tanto, tan solo 01 de los colaboradores contestó que “No Son Útiles” y es equivalente al 0.97% del total.

Tabla N° 12  
El Colaborador Recibe Capacitación Cuando la Institución Implementa Mecanismos o Procedimientos Nuevos, Periodo Octubre 2019

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Le Capacitan	56	54.37%	54.37%
No Le Capacitan	3	2.91%	57.28%
Le Capacitan Muy Bien	25	24.27%	81.55%
Le Capacitan Muy Mal	1	0.97%	82.52%
A Medias	18	17.48%	100.00%
Total	103	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

Gráfico N° 12  
El Colaborador Recibe Capacitación Cuando la Institución Implementa Mecanismos o Procedimientos Nuevos, Periodo Octubre 2019



Fuente: Instrumento de medición.

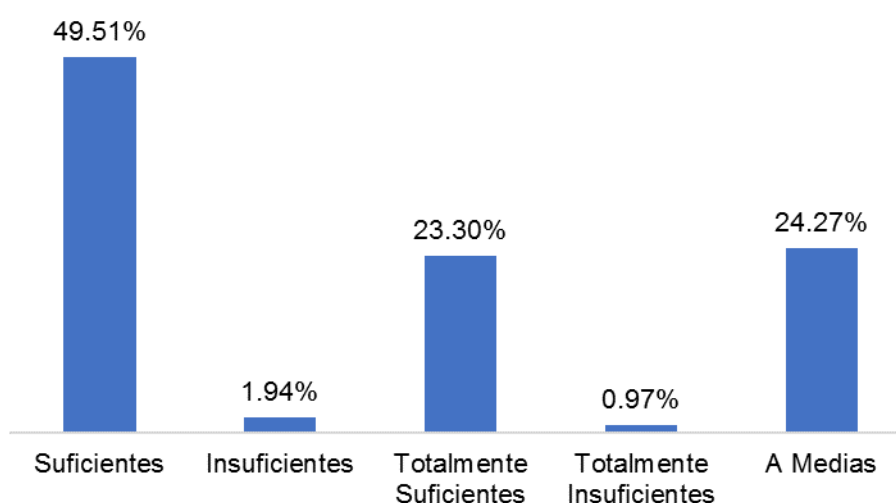
Ante la pregunta si el colaborador recibe capacitación cuando la institución implementa mecanismo o procedimientos nuevos, 56 de los encuestados respondieron que “Les Capacitan”, cifra que representa al 54.37% del total. De la misma manera, 25 trabajadores contestaron que “Les Capacitan Muy Bien” y eso equivale al 24.27% del total. La tercera mayor respuesta corresponde a 18 personas que dijeron “A Medias” y representan el 17.48% y 03 que “No Les Capacitan” (2.91%).

Tabla N° 13  
La Institución le Brinda Oportunidades Suficientes Para su Desarrollo Profesional, Periodo Octubre 2019

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Suficientes	51	49.51%	49.51%
Insuficientes	2	1.94%	51.46%
Totalmente Suficientes	24	23.30%	74.76%
Totalmente Insuficientes	1	0.97%	75.73%
A Medias	25	24.27%	100.00%
Total	103	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

Gráfico N° 13  
La Institución le Brinda Oportunidades Suficientes Para su Desarrollo Profesional, Periodo Octubre 2019



Fuente: Instrumento de medición.

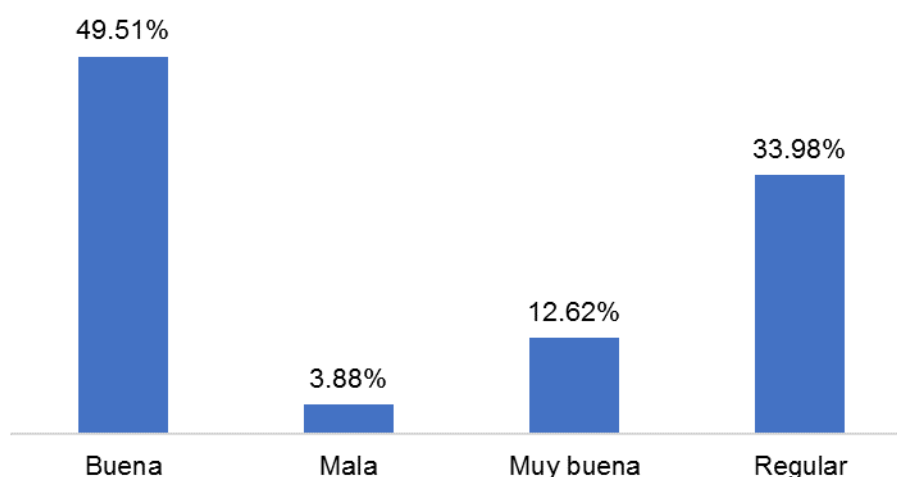
A la pregunta si la institución le brinda oportunidades suficientes para su desarrollo, el 49.51% de los encuestados respondió “Suficientes” y equivale a 51 trabajadores. Por otro lado, 25 encuestados dijeron les brindan oportunidades “A Medias” y significa el 24.27% del total, mientras que 24 servidores opinaron como “Totalmente Suficientes” y son el 23.30% del total de encuestados. Así, 02 dijeron que son “Insuficientes” y 01 “Totalmente Insuficientes”.

Tabla N° 14  
El Colaborador Recibe Información Adecuada y Oportuna Sobre el Desempeño de su Trabajo, Periodo Octubre 2019

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Buena	51	49.51%	49.51%
Mala	4	3.88%	53.40%
Muy buena	13	12.62%	66.02%
Regular	35	33.98%	100.00%
Total	103	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

Gráfico N° 14  
El Colaborador Recibe Información Adecuada y Oportuna Sobre el Desempeño de su Trabajo, Periodo Octubre 2019



Fuente: Instrumento de medición.

Quando se indagó sobre si el colaborador recibe información adecuada y oportuna sobre el desempeño de su trabajo, 51 de ellos respondieron como “Buena” y es equivalente al 49.51% del total; mientras que 35 de los trabajadores dijeron que “Regular” significando el 33.98% de los encuestados. En ese mismo sentido, 13 personas contestaron como “Muy Buena” y es equivalente al 12.62% de los servidores. Por último, 04 servidores dieron como respuesta “Mala” y es el 3.88% de los sujetos que participaron en el estudio.

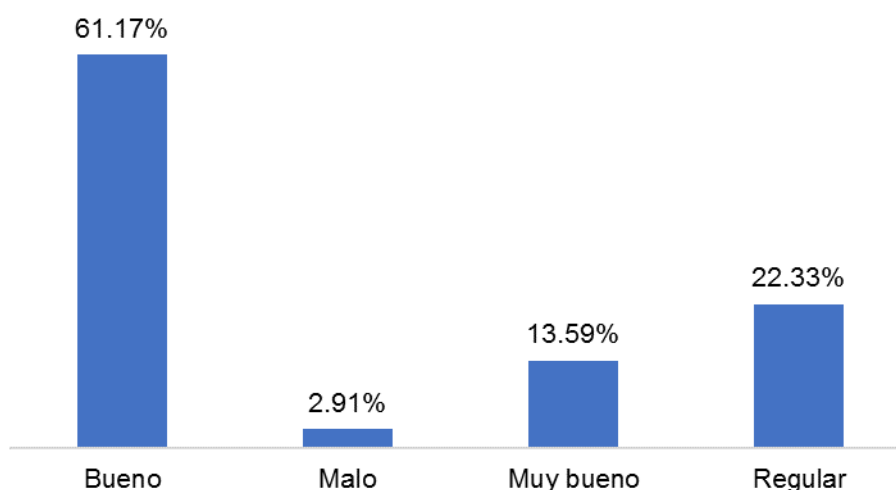


Tabla N° 15  
El Colaborador se Siente Partícipe de los Éxitos y Fracasos de su Área de Trabajo, Periodo Octubre 2019

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bueno	63	61.17%	61.17%
Malo	3	2.91%	64.08%
Muy bueno	14	13.59%	77.67%
Regular	23	22.33%	100.00%
Total	103	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

Gráfico N° 15  
El Colaborador se Siente Partícipe de los Éxitos y Fracasos de su Área de Trabajo, Periodo Octubre 2019



Fuente: Instrumento de medición.

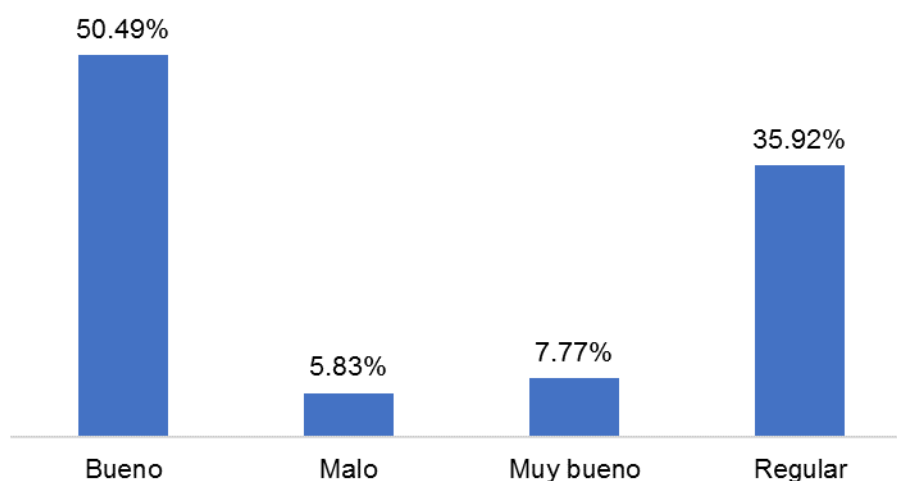
Ante la interrogante si el colaborador se siente partícipe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo, 63 dieron como respuesta “Bueno”, cifra que significa el 61.17% de los encuestados. Sin embargo, 23 trabajadores calificaron como “Regular” y representa el 22.33% del total. Del mismo modo, 14 servidores señalaron como “Muy Bueno”, cantidad equivalente al 13.59% del total, siendo la respuesta más positiva recibida hasta el momento. Finalmente, 03 encuestados respondieron “Malo” y eso es el 2.91% del total.

Tabla N° 16  
El Colaborador Percibe el Reconocimiento al Trabajo Realizado y Los Logros Alcanzados, Periodo Octubre 2019

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bueno	52	50.49%	50.49%
Malo	6	5.83%	56.31%
Muy bueno	8	7.77%	64.08%
Regular	37	35.92%	100.00%
Total	103	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

Gráfico N° 16  
El Colaborador Percibe el Reconocimiento al Trabajo Realizado y Los Logros Alcanzados, Periodo Octubre 2019



Fuente: Instrumento de medición.

Ante la pregunta si el colaborador percibe el reconocimiento al trabajo realizado y los logros alcanzados, 52 calificaron como “Bueno” representando al 50.49% de los encuestados. Asimismo, 37 trabajadores respondieron como “Regular” y significan el 35.92% del total. Pero, acto seguido, 08 servidores contestaron como “Muy Bueno” y es igual al 7.77% del total. Como última categoría está los 06 encuestados que dijeron “Malo”, representando al 5.83% de los participantes en la investigación.

## 4.2 Análisis bivariado

Tabla N° 17  
Relación Entre la Satisfacción Laboral y la Edad de los Colaboradores  
Del Colegio San Agustín de Iquitos, Periodo Octubre 2019

Edad	Satisfacción Laboral			Total
	Satisfecho	Muy Satisfecho	A Medias	
<b>Entre 20 - 24 años</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>8</b>
Filas%	62.50%	12.50%	25.00%	100.00%
Columnas%	7.69%	4.00%	15.38%	7.77%
<b>Entre 25 - 29 años</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>13</b>
Filas%	38.46%	53.85%	7.69%	100.00%
Columnas%	7.69%	28.00%	7.69%	12.62%
<b>Entre 30 - 34 años</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>18</b>
Filas%	66.67%	11.11%	22.22%	100.00%
Columnas%	18.46%	8.00%	30.77%	17.48%
<b>Entre 35 - 39 años</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>24</b>
Filas%	66.67%	29.17%	4.17%	100.00%
Columnas%	24.62%	28.00%	7.69%	23.30%
<b>Entre 40 - 44 años</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>19</b>
Filas%	68.42%	21.05%	10.53%	100.00%
Columnas%	20.00%	16.00%	15.38%	18.45%
<b>Entre 45 - 49 años</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
Filas%	83.33%	0.00%	16.67%	100.00%
Columnas%	7.69%	0.00%	7.69%	5.83%
<b>Entre 50 - 54 años</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>
Filas%	16.67%	50.00%	33.33%	100.00%
Columnas%	1.54%	12.00%	15.38%	5.83%
<b>Entre 55 - 59 años</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
Filas%	83.33%	16.67%	0.00%	100.00%
Columnas%	7.69%	4.00%	0.00%	5.83%
<b>Entre 60 - 64 años</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
Filas%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Columnas%	4.62%	0.00%	0.00%	2.91%
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>25</b>	<b>13</b>	<b>103</b>
Filas%	63.11%	24.27%	12.62%	100.00%
Columnas%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

La relación entre la satisfacción laboral y la edad de los colaboradores del colegio San Agustín de Iquitos tiene una moda estadística de 16, y corresponde a los que manifiestan sentirse “Satisfechos” y tienen “Entre 35 – 39 Años”. En tal sentido, se puede afirmar que es una población laboral con una edad media, que son ni jóvenes ni adultos extremos, pero que se encuentran satisfechos.

Tabla N° 18  
Relación Entre la Satisfacción Laboral y el Sexo de los Colaboradores  
Del Colegio San Agustín de Iquitos, Periodo Octubre 2019

Sexo	Satisfacción Laboral			Total
	Satisfecho	Muy Satisfecho	A Medias	
<b>Femenino</b>	<b>35</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>60</b>
Filas%	58.33%	26.67%	15.00%	100.00%
Columnas%	53.85%	64.00%	69.23%	58.25%
<b>Masculino</b>	<b>30</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>43</b>
Filas%	69.77%	20.93%	9.30%	100.00%
Columnas%	46.15%	36.00%	30.77%	41.75%
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>25</b>	<b>13</b>	<b>103</b>
Filas%	63.11%	24.27%	12.62%	100.00%
Columnas%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

La Tabla N° 18 tiene una moda estadística de 35 colaboradores y son los que señalan sentirse “Satisfechos” y son de sexo “Femenino”. De este resultado se puede colegir que los trabajadores del colegio San Agustín de Iquitos son de sexo “Femenino” y que se sienten “Satisfechos” trabajando en la institución.

El segundo mayor valor es de 30 personas e identifica a colaboradores que se sienten “Satisfechos” y son de sexo “Masculino”. Es así que ambos sexos manifiestan sentirse “Satisfechos” prestando sus servicios en el colegio San Agustín de Iquitos.

Independientemente del sexo del colaborador, es importante lo manifestado en relación a la satisfacción laboral, ya que en ambos casos señalan estar “Satisfechos” trabajando en el colegio; y, como es sabido, un trabajador que se siente satisfecho con el trabajo que realiza y con la institución donde presta sus servicios, entrega lo mejor de sí. En este caso, los colaboradores trabajan con alumnos buscando formar mejores personas, labor muy delicada y que depende de ello para tener una mejor sociedad.

Tabla N° 19  
Relación Entre la Satisfacción Laboral y el Área Donde Labora el  
Colaborador Del Colegio San Agustín de Iquitos,  
Periodo Octubre 2019

Área	Satisfacción Laboral			Total
	Satisfecho	Muy Satisfecho	A Medias	
<b>Administración</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>15</b>
Filas%	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%
Columnas%	15.38%	20.00%	0.00%	14.56%
<b>Inicial</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>18</b>
Filas%	55.56%	22.22%	22.22%	100.00%
Columnas%	15.38%	16.00%	30.77%	17.48%
<b>Mantenimiento</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>14</b>
Filas%	64.29%	28.57%	7.14%	100.00%
Columnas%	13.85%	16.00%	7.69%	13.59%
<b>Primaria</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>29</b>
Filas%	62.07%	27.59%	10.34%	100.00%
Columnas%	27.69%	32.00%	23.08%	28.16%
<b>Secundaria</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>27</b>
Filas%	66.67%	14.81%	18.52%	100.00%
Columnas%	27.69%	16.00%	38.46%	26.21%
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>25</b>	<b>13</b>	<b>103</b>
Filas%	63.11%	24.27%	12.62%	100.00%
Columnas%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

En la Tabla N° 19 se puede observar la relación entre la satisfacción laboral y el área donde labora el colaborador del colegio San Agustín de Iquitos, la misma que tiene una moda estadística de 18 personas y muestra un empate entre los trabajadores que se sienten “Satisfechos” y el área laboral donde trabajan es “Primaria”, con los trabajadores que igual se sienten “Satisfechos” y cuya área laboral es “Secundaria”. Es de suponer que la labor que realizan es de docencia en los diferentes niveles educativos.

El segundo mayor valor es 10 y corresponde a igual número de personas que se sienten “Satisfechos” y laboran en el área de educación “Inicial”, y los que trabajan en el área de “Administración”.

Tabla N° 20  
Relación Entre la Satisfacción Laboral y Si el Colaborador Conoce los  
Riesgos y Las Medidas de Prevención de su Puesto de Trabajo,  
Periodo Octubre 2019

Conoce Los Riesgos y Medidas de Prevención	Satisfacción Laboral			Total
	Satisfecho	Muy Satisfecho	A Medias	
<b>Conoce</b>	<b>38</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>56</b>
Filas%	67.86%	23.21%	8.93%	100.00%
Columnas%	58.46%	52.00%	38.46%	54.37%
<b>Conoce Muy Bien</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>17</b>
Filas%	58.82%	41.18%	0.00%	100.00%
Columnas%	15.38%	28.00%	0.00%	16.50%
<b>A Medias</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>30</b>
Filas%	56.67%	16.67%	26.67%	100.00%
Columnas%	26.15%	20.00%	61.54%	29.13%
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>25</b>	<b>13</b>	<b>103</b>
Filas%	63.11%	24.27%	12.62%	100.00%
Columnas%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

En la Tabla N° 20 se da a conocer la relación entre la satisfacción laboral y si el colaborador conoce los riesgos y las medidas de prevención de su puesto de trabajo, la misma que tiene una moda estadística de 38 personas. Esta moda estadística corresponde a los colaboradores que se sienten “Satisfechos” y que “Conocen” los riesgos y las medidas de prevención propios de su puesto de trabajo.

En segundo mayor valor es 17 y corresponde a los colaboradores que se sienten “Satisfechos trabajando en la institución educativa y, además, conocen “A Medias” los riesgos y medidas de prevención derivados del ejercicio de su trabajo.

El tercer valor más alto es de 13 personas que se sienten “Muy Satisfechos” trabajando en el colegio San Agustín de Iquitos y, al mismo tiempo, sí “Conocen” los riesgos y medidas de prevención de su puesto de trabajo, lo que ha hecho que tomen las previsiones del caso para no verse afectados.

Tabla N° 21  
Relación Entre la Satisfacción Laboral y Si el Trabajo en el Área o Línea  
Del Colaborador Está Bien Organizado, Periodo Octubre 2019

El Trabajo Está Bien Organizado	Satisfacción Laboral			Total
	Satisfecho	Muy Satisfecho	A Medias	
<b>Bien Organizado</b>	<b>39</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>57</b>
Filas%	68.42%	21.05%	10.53%	100.00%
Columnas%	60.00%	48.00%	46.15%	55.34%
<b>Mal Organizado</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Filas%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%
Columnas%	0.00%	0.00%	7.69%	0.97%
<b>Muy Bien Organizado</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>20</b>
Filas%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%
Columnas%	15.38%	40.00%	0.00%	19.42%
<b>A Medias</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>25</b>
Filas%	64.00%	12.00%	24.00%	100.00%
Columnas%	24.62%	12.00%	46.15%	24.27%
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>25</b>	<b>13</b>	<b>103</b>
Filas%	63.11%	24.27%	12.62%	100.00%
Columnas%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

En la Tabla N° 21 se muestra la relación entre la satisfacción laboral y si el trabajo en el área o línea del colaborador esta bien organizado, habiéndose obtenido una moda estadística de 39 personas las que manifiestan sentirse “Satisfechas” con el trabajo que realizan y consideran que el trabajo está “Bien Organizado”.

El segundo mayor valor de la relación es de 16 encuestados, y corresponde a los colaboradores del colegio San Agustín de Iquitos que se sienten “Satisfechos”, y consideran que el trabajo en su área o línea está organizado “A Medias”.

Otro valor que merece la pena resaltar es el obtenido en tercer orden y asciende a 12 personas, que son aquellas que opinan que se sienten “Muy Satisfechos” y señalan que el trabajo en su área o línea está “Bien Organizado”.

Tabla N° 22  
Relación Entre la Satisfacción Laboral y Si la Institución le Facilita al Colaborador Los Equipos de Protección Individual Necesarios Para Su Trabajo, Periodo Octubre 2019

La Institución Facilita Equipos de Protección Individual	Satisfacción Laboral			Total
	Satisfecho	Muy Satisfecho	A Medias	
<b>Facilita</b>	33	9	9	51
Filas%	64.71%	17.65%	17.65%	100.00%
Columnas%	50.77%	36.00%	69.23%	49.51%
<b>No Facilita</b>	3	0	0	3
Filas%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Columnas%	4.62%	0.00%	0.00%	2.91%
<b>Facilita Totalmente</b>	9	12	0	21
Filas%	42.86%	57.14%	0.00%	100.00%
Columnas%	13.85%	48.00%	0.00%	20.39%
<b>No Facilita Totalmente</b>	1	0	0	1
Filas%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Columnas%	1.54%	0.00%	0.00%	0.97%
<b>A Medias</b>	19	4	4	27
Filas%	70.37%	14.81%	14.81%	100.00%
Columnas%	29.23%	16.00%	30.77%	26.21%
<b>TOTAL</b>	65	25	13	103
Filas%	63.11%	24.27%	12.62%	100.00%
Columnas%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

En la Tabla N° 22 se da a conocer la relación entre la satisfacción laboral y si la institución le facilita al colaborador los equipos de protección individual necesarios su trabajo, correspondiendo el mayor valor a 33 trabajadores que son los que manifiestan sentirse “Satisfechos” y señalan que la institución les “Facilita” los equipos en mención.

El segundo mayor valor corresponde a 19 trabajadores, quienes manifiestan que se sienten “Satisfechos” trabajando en la institución, pero que, además, expresan que el colegio San Agustín de Iquitos les facilita “A Medias” equipos de protección individual. Sin lugar a dudas, esta voz tiene que ser escuchada por parte de la Dirección.



Tabla N° 23  
Relación Entre la Satisfacción Laboral y Cómo Percibe el Colaborador el  
Desempeño de su Superior Inmediato, Periodo Octubre 2019

Cómo Percibe	Satisfacción Laboral			Total
	Satisfecho	Muy Satisfecho	A Medias	
<b>Bueno</b>	<b>44</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>54</b>
Filas%	81.48%	16.67%	1.85%	100.00%
Columnas%	67.69%	36.00%	7.69%	52.43%
<b>Malo</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Filas%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Columnas%	1.54%	0.00%	0.00%	0.97%
<b>Muy Bueno</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>24</b>
Filas%	41.67%	58.33%	0.00%	100.00%
Columnas%	15.38%	56.00%	0.00%	23.30%
<b>Regular</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>24</b>
Filas%	41.67%	8.33%	50.00%	100.00%
Columnas%	15.38%	8.00%	92.31%	23.30%
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>25</b>	<b>13</b>	<b>103</b>
Filas%	63.11%	24.27%	12.62%	100.00%
Columnas%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

La Tabla N° 23 muestra los resultados obtenidos cuando se relacionó la satisfacción laboral y la percepción del colaborador sobre el desempeño de su superior inmediato, obteniéndose una moda estadística de 44 encuestados, quienes señalan sentirse “Satisfechos” respecto al trabajo que realizan, y que, además, perciben como “Buena” en desempeño de su superior inmediato.

Por otro lado, el segundo mayor valor es de 14 personas y corresponde los extremos positivos, pues ellos manifiestan sentirse “Muy Satisfechos” y califican como “Muy Bueno” el desempeño de su superior inmediato.

El tercer valor es de 12 servidores, quienes precisan sentirse satisfechos “A Medias” y consideran como “A Medias” el desempeño del superior inmediato del trabajador.

Tabla N° 24  
Relación Entre la Satisfacción Laboral y Cómo Considera el Colaborador Que la Plana Directiva Está Llevando la Gestión Del Colegio, Periodo Octubre 2019

Cómo Considera	Satisfacción Laboral			Total
	Satisfecho	Muy Satisfecho	A Medias	
<b>Bien</b>	<b>34</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>50</b>
Filas%	68.00%	22.00%	10.00%	100.00%
Columnas%	52.31%	44.00%	38.46%	48.54%
<b>Mal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Filas%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%
Columnas%	0.00%	0.00%	7.69%	0.97%
<b>Muy Bien</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>14</b>
Filas%	28.57%	71.43%	0.00%	100.00%
Columnas%	6.15%	40.00%	0.00%	13.59%
<b>Regular</b>	<b>27</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>38</b>
Filas%	71.05%	10.53%	18.42%	100.00%
Columnas%	41.54%	16.00%	53.85%	36.89%
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>25</b>	<b>13</b>	<b>103</b>
Filas%	63.11%	24.27%	12.62%	100.00%
Columnas%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

La Tabla N° 24 relaciona la satisfacción laboral y cómo considera el colaborador que la plana directiva esta llevando la gestión del colegio, obteniéndose como resultado una moda estadística de 34 personas, que son aquellas que mencionan sentirse “Satisfechas” y consideran que la plana directiva está llevando “Bien” la gestión del colegio.

Por otro lado, segunda mayor respuesta es para la relación es la emitida por 27 trabajadores, y corresponde a aquellos que contestaron sentirse “Satisfechos” trabajando en el colegio y, al mismo tiempo, califican como “Regular” la forma en que la plana directiva viene llevando a cabo la gestión de la institución. Esta respuesta debe llamar la atención de los directivos de la institución ya que representa el 26.21% del total de trabajadores; es decir, más de  $\frac{1}{4}$  de los encuestados, y se debe corregir lo necesario para mejor aceptación.

Tabla N° 25  
Relación Entre la Satisfacción Laboral y Las Perspectivas Del Colaborador Sobre  
Las Decisiones Tomadas Por el Director General de la Institución Educativa,  
Periodo Octubre 2019

Perspectivas Del Colaborador	Satisfacción Laboral			Total
	Satisfecho	Muy Satisfecho	A Medias	
<b>Buenas</b>	<b>49</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>67</b>
Filas%	73.13%	19.40%	7.46%	100.00%
Columnas%	75.38%	52.00%	38.46%	65.05%
<b>Malas</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Filas%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Columnas%	1.54%	0.00%	0.00%	0.97%
<b>Muy Buenas</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>17</b>
Filas%	41.18%	58.82%	0.00%	100.00%
Columnas%	10.77%	40.00%	0.00%	16.50%
<b>Regulares</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>18</b>
Filas%	44.44%	11.11%	44.44%	100.00%
Columnas%	12.31%	8.00%	61.54%	17.48%
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>25</b>	<b>13</b>	<b>103</b>
Filas%	63.11%	24.27%	12.62%	100.00%
Columnas%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

En la Tabla N° 25 se puede observar la relación entre la satisfacción laboral y las perspectivas del colaborador sobre las decisiones tomadas por el Director General de la institución educativa, ante lo cual 49 de ellos respondieron en forma mayoritaria que se sienten “Satisfechos” y los colaboradores perciben como “Buena” las decisiones tomadas.

La segunda relación que congrega a la mayor cantidad de personas es 13 y relaciona a aquellas que dicen sentirse “Muy Satisfechas” con el trabajo que realizan y, al mismo tiempo, perciben como “Buenas” las decisiones tomadas por el Director General del Colegio San Agustín de Iquitos. Esta respuesta es muy importante porque está relacionada con un extremo positivo, pues se consideran muy satisfechos, y si se agrega al anterior, se tiene una gran positiva.

Tabla N° 26  
Relación Entre la Satisfacción Laboral y si Las Funciones Que Desempeña el Colaborador en el Colegio Son Útiles Para su Desarrollo Profesional, Periodo Octubre 2019

Las Funciones Son Útiles	Satisfacción Laboral			Total
	Satisfecho	Muy Satisfecho	A Medias	
<b>Son Útiles</b>	<b>44</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>59</b>
Filas%	74.58%	11.86%	13.56%	100.00%
Columnas%	67.69%	28.00%	61.54%	57.28%
<b>No Son Útiles</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Filas%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%
Columnas%	0.00%	0.00%	7.69%	0.97%
<b>Son Muy Útiles</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>35</b>
Filas%	45.71%	48.57%	5.71%	100.00%
Columnas%	24.62%	68.00%	15.38%	33.98%
<b>A Medias</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>8</b>
Filas%	62.50%	12.50%	25.00%	100.00%
Columnas%	7.69%	4.00%	15.38%	7.77%
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>25</b>	<b>13</b>	<b>103</b>
Filas%	63.11%	24.27%	12.62%	100.00%
Columnas%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

En la Tabla N° 26 se puede apreciar la relación entre la satisfacción laboral y si las funciones que desempeña el colaborador en el Colegio San Agustín de Iquitos son útiles para su desarrollo profesional, relación que tiene una moda estadística de 44 y corresponde a los trabajadores que se sienten “Satisfechos” laborando en la institución, y consideran que “Son Útiles”.

La segunda mayor respuesta es de 17 colaboradores quienes dicen sentirse “Muy Satisfechos” trabajando en la institución, pero que, adicionalmente señalan que las funciones que desempeñan son “Muy Útiles”. En este caso, ambas categorías son extremas positivas. Corroborando esta posición, se encuentra el tercer mayor valor y es de 16 personas, correspondiendo a aquellas que se sienten “Satisfechas” laboralmente hablando, y las funciones “Son Muy Útiles”.

Tabla N° 27  
Relación Entre la Satisfacción Laboral y si la Institución Les Capacita de Manera Adecuada Cuando se Implementan Mecanismos o Procedimientos Nuevos, Periodo Octubre 2019

La Institución Les Capacita	Satisfacción Laboral			Total
	Satisfecho	Muy Satisfecho	A Medias	
<b>Les Capacita</b>	<b>34</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>56</b>
Filas%	60.71%	23.21%	16.07%	100.00%
Columnas%	52.31%	52.00%	69.23%	54.37%
<b>No Les Capacita</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
Filas%	66.67%	0.00%	33.33%	100.00%
Columnas%	3.08%	0.00%	7.69%	2.91%
<b>Les Capacita Muy Bien</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>25</b>
Filas%	60.00%	40.00%	0.00%	100.00%
Columnas%	23.08%	40.00%	0.00%	24.27%
<b>Les Capacita Muy Mal</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Filas%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Columnas%	1.54%	0.00%	0.00%	0.97%
<b>A Medias</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>18</b>
Filas%	72.22%	11.11%	16.67%	100.00%
Columnas%	20.00%	8.00%	23.08%	17.48%
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>25</b>	<b>13</b>	<b>103</b>
Filas%	63.11%	24.27%	12.62%	100.00%
Columnas%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

La Tabla N° 27 da a conocer la relación entre la satisfacción laboral y si la institución les capacita de manera adecuada cuando se implementan mecanismos o procedimientos nuevos, relación que tiene una moda estadística de 34 personas e identifica a aquellos colaboradores que se siente “Satisfechos” con el trabajo que realizan en la institución, y la institución “Les Capacita” cuando se implementan mecanismos o procedimientos nuevos.

El segundo mayor valor es 15 y corresponde al número de trabajadores que están “Satisfechos” prestando sus servicios en el colegio, y también consideran que “Les Capacita Muy Bien” cuando se implementan mecanismos o procedimientos nuevos en la institución.

Tabla N° 28  
Relación Entre la Satisfacción Laboral y si la Institución Les Brinda Oportunidades Suficientes Para su Desarrollo Profesional, Período Octubre 2019

Le Brinda Oportunidades	Satisfacción Laboral			Total
	Satisfecho	Muy Satisfecho	A Medias	
<b>Suficientes</b>	<b>37</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>51</b>
Filas%	72.55%	13.73%	13.73%	100.00%
Columnas%	56.92%	28.00%	53.85%	49.51%
<b>Insuficientes</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Filas%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
Columnas%	1.54%	0.00%	7.69%	1.94%
<b>Totalmente Suficientes</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>24</b>
Filas%	37.50%	58.33%	4.17%	100.00%
Columnas%	13.85%	56.00%	7.69%	23.30%
<b>Totalmente Insuficientes</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Filas%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Columnas%	1.54%	0.00%	0.00%	0.97%
<b>A Medias</b>	<b>17</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>25</b>
Filas%	68.00%	16.00%	16.00%	100.00%
Columnas%	26.15%	16.00%	30.77%	24.27%
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>25</b>	<b>13</b>	<b>103</b>
Filas%	63.11%	24.27%	12.62%	100.00%
Columnas%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

En la Tabla N° 28 se puede observar la relación entre la satisfacción laboral y si la institución les brinda oportunidades suficientes para su desarrollo profesional, la misma que tiene una moda estadística de 37 servidores, los que se sienten “Satisfechos” laborando en la institución y consideran que les brinda oportunidades “suficientes” para su desarrollo profesional.

El segundo valor más alto es 17 y corresponde a los colaboradores que se sienten “Satisfechos” trabajando en el colegio San Agustín de Iquitos, y consideran que la institución les brinda oportunidades “A Medias” para su desarrollo profesional, que dista mucho de la moda estadística antes descrita.

Tabla N° 29  
Relación Entre la Satisfacción Laboral y si el Colaborador Recibe Información  
Adecuada y Oportuna Sobre el Desempeño de su Trabajo,  
Periodo Octubre 2019

Recibe Información	Satisfacción Laboral			Total
	Satisfecho	Muy Satisfecho	A Medias	
<b>Buena</b>	<b>32</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>51</b>
Filas%	62.75%	23.53%	13.73%	100.00%
Columnas%	49.23%	48.00%	53.85%	49.51%
<b>Mala</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
Filas%	75.00%	0.00%	25.00%	100.00%
Columnas%	4.62%	0.00%	7.69%	3.88%
<b>Muy buena</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>13</b>
Filas%	30.77%	69.23%	0.00%	100.00%
Columnas%	6.15%	36.00%	0.00%	12.62%
<b>Regular</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>35</b>
Filas%	74.29%	11.43%	14.29%	100.00%
Columnas%	40.00%	16.00%	38.46%	33.98%
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>25</b>	<b>13</b>	<b>103</b>
Filas%	63.11%	24.27%	12.62%	100.00%
Columnas%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

La Tabla N° 29 relaciona la satisfacción laboral y si el colaborador recibe información adecuada y oportuna sobre el desempeño de su trabajo, la misma que muestra una moda estadística de 32 individuos, quienes manifiestan sentirse “Satisfechos” trabajando en la institución y consideran como “Buena” la información, además de adecuada y oportuna sobre el desempeño del trabajo realizado.

El segundo mayor valor es 26, cifra que identifica a los trabajadores que se sienten “Satisfechos” trabajando en el colegio San Agustín de Iquitos, y además señalan como “Regular” la información que le brinda la institución sobre el desempeño de su trabajo.

Esto es importante porque constituye la retroalimentación necesaria para que el trabajador mejore su trabajo y se más eficiente.

Tabla N° 30  
Relación Entre la Satisfacción Laboral y si el Colaborador Se Siente Partícipe de los Éxitos y Fracasos de su Área de Trabajo, Periodo Octubre 2019

Se Siente Partícipe	Satisfacción Laboral			Total
	Satisfecho	Muy Satisfecho	A Medias	
<b>Sí Se Siente Partícipe</b>	46	10	7	63
Filas%	73.02%	15.87%	11.11%	100.00%
Columnas%	70.77%	40.00%	53.85%	61.17%
<b>No Se Siente Partícipe</b>	2	0	1	3
Filas%	66.67%	0.00%	33.33%	100.00%
Columnas%	3.08%	0.00%	7.69%	2.91%
<b>Se Siente Muy Partícipe</b>	4	10	0	14
Filas%	28.57%	71.43%	0.00%	100.00%
Columnas%	6.15%	40.00%	0.00%	13.59%
<b>A Medias</b>	13	5	5	23
Filas%	56.52%	21.74%	21.74%	100.00%
Columnas%	20.00%	20.00%	38.46%	22.33%
<b>TOTAL</b>	65	25	13	103
Filas%	63.11%	24.27%	12.62%	100.00%
Columnas%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

En la Tabla N° 30 se da a conocer la relación entre la satisfacción laboral y si el colaborador se siente partícipe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo, relación que posee una moda estadística de 46 trabajadores que son los que manifiestan sentirse “Satisfechos” laborando en la institución, pero que, además, los servidores dicen que “Sí Se Sienten Partícipes” de los éxitos y fracasos de su área de trabajo.

El segundo mayor valor es de 13 personas, quienes expresan sentirse “Satisfechos” con la labor que vienen desempeñando en el Colegio San Agustín de Iquitos y, asimismo, se sienten partícipes “A Medias” de los éxitos y fracasos de su área de trabajo.

Esta respuesta pone de manifiesto la percepción del trabajador de qué tan importante es él y su trabajo para la institución.



Tabla N° 31  
Relación Entre la Satisfacción Laboral y la Percepción Del Colaborador Sobre  
el Trabajo Realizado y Los Logros Alcanzados, Periodo Octubre 2019

Percepción	Satisfacción Laboral			Total
	Satisfecho	Muy Satisfecho	A Medias	
<b>Buena</b>	35	14	3	52
Filas%	67.31%	26.92%	5.77%	100.00%
Columnas%	53.85%	56.00%	23.08%	50.49%
<b>Mala</b>	3	0	3	6
Filas%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
Columnas%	4.62%	0.00%	23.08%	5.83%
<b>Muy Buena</b>	4	4	0	8
Filas%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%
Columnas%	6.15%	16.00%	0.00%	7.77%
<b>Regular</b>	23	7	7	37
Filas%	62.16%	18.92%	18.92%	100.00%
Columnas%	35.38%	28.00%	53.85%	35.92%
<b>TOTAL</b>	65	25	13	103
Filas%	63.11%	24.27%	12.62%	100.00%
Columnas%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

La moda de 35 personas que se da a conocer en la Tabla N° 31, corresponde a los colaboradores que se sienten “Satisfechos” laborando en el Colegio Particular San Agustín de Iquitos, y que tienen una “Buena” percepción sobre el trabajo realizado y los logros alcanzados. Esta correlación es de suma importancia debido a que el servidor no solamente se encuentra satisfecho con el trabajo que viene desarrollando y en la institución que está laborando, sino que el trabajo que lleva a cabo lo está haciendo de manera eficiente.

El segundo mayor valor es de 23, y pertenece a los trabajadores que respondieron sentirse “Satisfechos” laborando en la institución educativa, y al mismo tiempo, perciben como “Regular” el trabajo realizado y los logros alcanzados.

### 4.3 Análisis de las variables relevantes

La Tabla N° 32 expresa la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de los colaboradores del Colegio San Agustín de Iquitos, la misma que tiene una moda estadística de 39 personas, quienes señalan que se encuentran “Satisfechos” y, además, consideran como “Bueno” el clima laboral de la institución educativa. En ese mismo sentido, el Coeficiente de Correlación (  $r$  ) tiene un valor de  $r = 0.942871931$ ; valor muy cercano a +1. Por lo tanto, se puede concluir afirmando que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Colegio Particular San Agustín de Iquitos, en el periodo octubre 2019, es directa; por lo que, el clima organizacional está asociado directamente con la satisfacción laboral; es así que, a mejor clima organizacional mayor satisfacción laboral.

Tabla N° 32  
Relación Entre la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional de los  
Colaboradores Del Colegio San Agustín de Iquitos,  
Periodo Octubre 2019

Clima Organizacional	Satisfacción Laboral			Total
	Satisfecho	Muy Satisfecho	A Medias	
<b>Bueno</b>	<b>39</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>57</b>
Filas%	68.42%	21.05%	10.53%	100.00%
Columnas%	60.00%	48.00%	46.15%	55.34%
<b>Malo</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Filas%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%
Columnas%	0.00%	0.00%	7.69%	0.97%
<b>Muy Bueno</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>20</b>
Filas%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%
Columnas%	15.38%	40.00%	0.00%	19.42%
<b>A Medias</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>25</b>
Filas%	64.00%	12.00%	24.00%	100.00%
Columnas%	24.62%	12.00%	46.15%	24.27%
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>25</b>	<b>13</b>	<b>103</b>
Filas%	63.11%	24.27%	12.62%	100.00%
Columnas%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

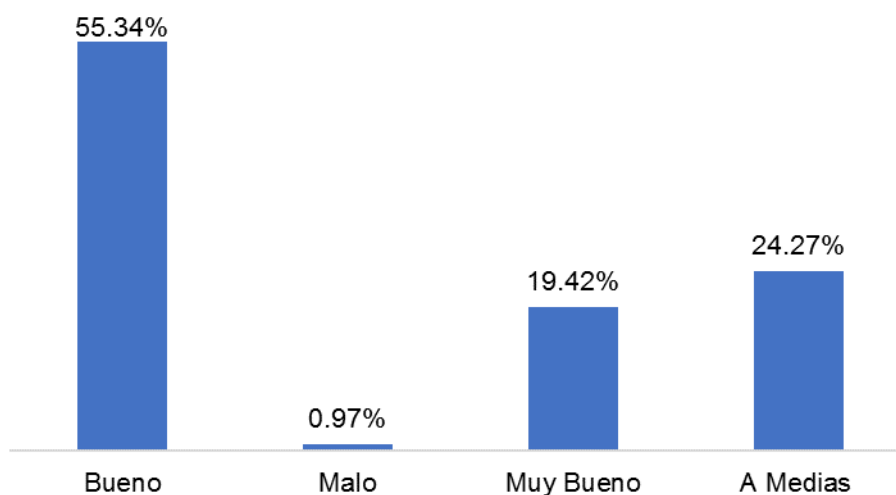
En la Tabla N° 33 se puede observar los resultados sobre el clima organizacional de los colaboradores del colegio San Agustín de Iquitos, evaluados en el mes de octubre del 2019, destacando que 57 colaboradores califican como “Bueno” y representan el 55.34% del total de encuestados; es decir, supera largamente la mitad de los servidores de la institución educativa antes mencionadas. En segunda instancia, 25 trabajadores consideraron como “A Medias” el clima organizacional imperante en el colegio, equivalente al 24.27% del total; o sea, aproximadamente  $\frac{1}{4}$  de los sujetos participantes en la investigación.

Tabla N° 33  
Clima Organizacional de los Colaboradores Del Colegio San Agustín de Iquitos, Periodo Octubre 2019

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bueno	57	55.34%	55.34%
Malo	1	0.97%	56.31%
Muy Bueno	20	19.42%	75.73%
A Medias	25	24.27%	100.00%
Total	103	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

Gráfico N° 17  
Clima Organizacional de los Colaboradores Del Colegio San Agustín de Iquitos, Periodo Octubre 2019



Fuente: Instrumento de medición.

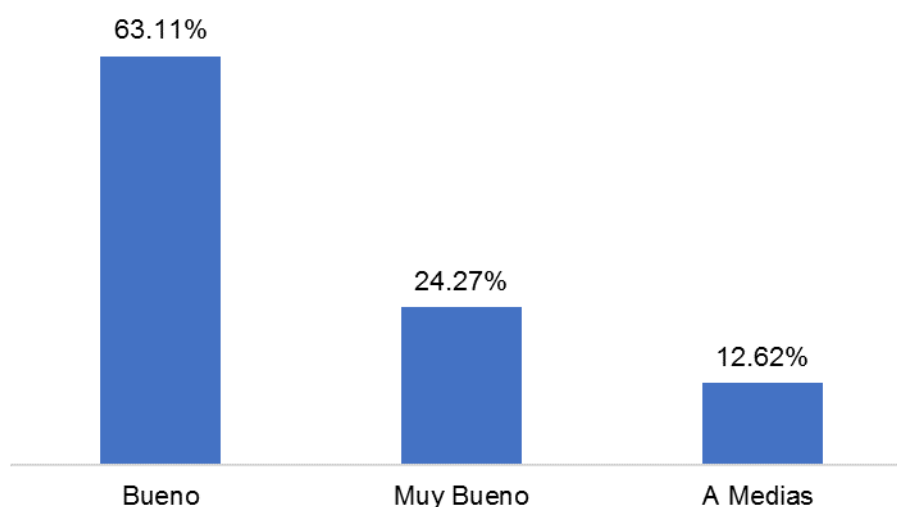
La Tabla N° 34, da a conocer el nivel de satisfacción de los colaboradores del Colegio San Agustín de Iquitos en el periodo octubre 2019, resaltando que 65 encuestados calificaron como “Bueno”, cantidad que es equivalente al 63.11% del total de trabajadores participantes en el estudio, lo que resulta bastante positivo pues significa que se hallan a gusto realizando el trabajo encargado y de pertenecer a la institución. La segunda respuesta más dada fue “Muy Bueno” y corresponde a 25 colabores, cifra que significa el 24.27% de los trabajadores de la institución. Entre los que calificaron de “Bueno” y “Muy Bueno” suman el 87.38% del total de encuestados.

Tabla N° 34  
Nivel de Satisfacción de los Colaboradores Del Colegio  
San Agustín de Iquitos, Periodo Octubre 2019

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bueno	65	63.11%	63.11%
Muy Bueno	25	24.27%	87.38%
A Medias	13	12.62%	100.00%
Total	103	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

Gráfico N° 18  
Nivel de Satisfacción de los Colaboradores Del Colegio  
San Agustín de Iquitos, Periodo Octubre 2019



Fuente: Instrumento de medición.

En la Tabla N° 35 se puede apreciar el test estadístico aplicado para determinar el nivel de significancia entre el clima organizacional (variable independiente) y la satisfacción laboral (variable dependiente), utilizándose para tal caso el Coeficiente de Correlación (  $r$  ) y el Coeficiente de Determinación (  $R^2$  ). Como se observa, el Coeficiente de Correlación tuvo un valor de  $r = 0.942871931$ ; lo que demuestra que existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. De la misma manera, el Coeficiente de Determinación fue de  $R^2 = 0.978937615$ ; resultado muy cercano a 1; lo que demuestra que el clima organizacional determina la satisfacción laboral de los colaboradores del Colegio San Agustín de Iquitos, en el periodo octubre 2019.

Teniendo en cuenta estos resultados, se concluye que el nivel de significancia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Colegio Particular San Agustín, es “Alto”.

Tabla N° 35  
Test Estadístico Entre el Clima Organizacional y el Nivel  
De Satisfacción de los Colaboradores Del Colegio  
San Agustín de Iquitos, Periodo Octubre 2019

<b>TEST ESTADÍSTICO</b>	<b>VALOR</b>
Coeficiente de Correlación (r)	0.942871931
Coeficiente de Determinación ( $R^2$ )	0.978937615

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Una de las teorías que estudia a profundidad la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, es la enunciada por Quarstein, McAfee, & Glassman (1992) y que lleva por título “Teoría de los Sucesos Situacionales de la Satisfacción Laboral”, en la que sostienen que todo individuo evalúa siempre las características institucionales del futuro empleo para ver si se va a encontrar a gusto trabajando ahí y, obviamente, dar lo mejor de sí. Pero, además, una vez que ya se halla laborando, evalúa nuevamente para ver si lo que viene obteniendo hasta el momento responde a las expectativas iniciales. En este caso, la evaluación se concentra en sucesos situacionales las que pueden ser positivas o negativas, dependiendo de los resultados. Finalmente, ambos aspectos, características y sucesos situacionales, determinan la satisfacción laboral del servidor. En la presente investigación, el 63.11% de los encuestados respondieron que se sienten “Satisfechos” trabajando en la institución educativa. Del mismo modo, el 24.27% respondieron “Muy Satisfechos”, lo que hace que al juntar ambas respuestas se obtenga que el 87.38% sean de los encuestados se manifiesten de manera positivas. Los sucesos situacionales que impulsaron la satisfacción laboral figuran varios, siendo uno de ellos que el 49.51% dijo que la institución les facilita los equipos de protección individual para que puedan llevar a cabo su trabajo con éxito. Otro suceso a tener en cuenta es que el 57.28% de los servidores declararon que las funciones que desempeñan en el colegio afectan positivamente su desarrollo profesional. Asimismo, el 54.37% señaló que reciben capacitación adecuada cada vez que el colegio implementa mecanismos o procedimientos nuevos, buscando dotarles de las habilidades suficientes que puedan manejarlo sin problema alguno. De la misma forma, el 49.51% de los servidores calificó de “Buenas” las oportunidades que le brinda la institución educativa para su desarrollo profesional y, además, el 23.30% calificó de “Muy Buenas” las oportunidades, sumando entre ambas 72.81% de respuestas positivas y determinantes de la satisfacción laboral.

Todo trabajador siempre se pregunta qué quiere o qué espera el servidor de su trabajo, situación que es tratada por Herzberg (1954) en la “Teoría de la Motivación – Higiene”. El autor postula que el nivel de satisfacción laboral depende algunos factores que tienen que ver directamente con el trabajador y otros no, a los que les llamó “Factores Intrínsecos” y “Factores Extrínsecos”, por ello es que esta teoría también es conocida como la “Teoría de los Dos Factores”. En la presente tesis también se estudia la percepción de ambos factores por parte del trabajador, para que, finalmente, expliquen la satisfacción laboral y el clima organizacional. En ese sentido, una revisión de los factores intrínsecos muestra los resultados obtenidos; por ejemplo, el 63.11% de los encuestados se siente “Bien” trabajando en la institución; asimismo, el 57.28% percibe que las funciones que desarrolla en la institución educativa contribuyen de manera positiva a su desarrollo profesional; pero además, el 49.51% de los servidores califica como “Buenas” las oportunidades que le brinda el colegio para que se pueda desarrollar profesionalmente; en ese mismo orden de cosas, el 61.17% califica como “Buena” su participación en los éxitos y fracasos de la institución, lo que significa que toman muy en cuenta sus aportes, sugerencias y recomendaciones para mejorar la manera en que se ejecuta el trabajo; y algo que es sumamente positivo es que el 50.49% de los encuestados percibe como “Bueno” el reconocimiento al trabajo realizado y a los logros alcanzados. Respecto a los factores extrínsecos, se ha obtenido los siguientes resultados: el 55.34% de los servidores manifiesta que el trabajo está “Bien” organizado en su área o línea, lo que sensación de orden y disciplina en la institución; del mismo modo, el 52.43% percibe como “Bueno” el desempeño de su superior inmediato; así como también, el 48.54% considera que la plana directiva está llevando “Bien” la gestión en general de la institución educativa; sin embargo, el 65.05% tiene “Buena” perspectiva sobre las decisiones del Director General de la institución educativa; como también, el 54.37% manifiesta que la institución les capacita “Bien” cuando implementan mecanismos o procedimientos nuevos que busque la eficiencia y eficacia del trabajo; de la misma forma, el 49.51% califica de “Buena” la retroalimentación respecto a la calidad y oportunidad del desempeño de su trabajo.

Una de las teorías que sirve como base para el desarrollo de la presente investigación es la “Teoría del Comportamiento Organizacional” enunciada por Robbins & Judge (2004), quienes sustentan que la satisfacción laboral tiene que ver con tres razones fundamentales del trabajador: la vida personal del servidor, garantizar mejor salud y alargar la esperanza de vida, y faltan menos al trabajo. De acuerdo a lo explicado por los autores, todo trabajador que se encuentra satisfecho con el trabajo que realiza y con la institución donde labora debe reflejarse en su vida personal; es decir, son personas que muestran crecimiento personal y profesional, se sienten realizados profesionalmente y disfrutan del trabajo asignado, tienen mejores familias dotadas de valores y cuentan con metas; asimismo, se evidencia una mejora de bienes materiales mínimos que los diferencian de otros. La segunda razón, tal como se mencionó, está referida a garantizar la salud del servidor en el centro de trabajo; es decir, otorgar condiciones mínimas necesarias para el normal desempeño del colaborador, otorgando los implementos requeridos y que no pongan en riesgo la integridad del trabajador en el desempeño de sus funciones; ello tendrá como resultado un incremento de la esperanza de vida del mismo. La tercera razón es que se reduce considerablemente o es nula la inasistencia del trabajador al centro de labores, ya que si se encuentra satisfecho en el centro de labores y con el trabajo que desempeña pues no va a querer faltar, debido a que se identifica con la institución y se considera parte de ella. Los resultados de la presente investigación referidos a las tres razones antes expuestas, tal es así que el 49.51% señala que son “Buenas” las oportunidades que le brinda la institución educativa para el crecimiento profesional; asimismo, la moda estadística de 44 trabajadores corresponde a aquellos que se sienten “Satisfechos” y al mismo tiempo las labores que desarrollan en el colegio contribuyen a su desarrollo profesional; de la misma forma, el 50.49% de los encuestados señalan como “Bueno” el reconocimiento al personal por el trabajo desarrollado y los logros alcanzados; bajo la misma línea de investigación, se obtuvo una moda estadística de 35 personas que son los que se sienten “Satisfechos” trabajando en la institución y califican como “Bueno” el reconocimiento al trabajo realizado y los logros alcanzados, moda estadística que relaciona satisfacción laboral y reconocimiento.



## CAPÍTULO VI: PROPUESTA

1. Se propone una mejora sustancial de la institución educativa para comunicar de manera oportuna al trabajador la información sobre su desempeño en el trabajo, ya que el 33.98% de los servidores calificaron como “regular” y equivale a más de un tercio de los trabajadores. La retroalimentación es sumamente importante, ya que ayuda a corregir errores y consolidar lo que se viene haciendo bien. Con esta respuesta, se pone en evidencia las falencias y temas que debe mejorar el trabajador para una labor más eficiente, pero si no se conoce o no se recibe la información oportunamente, no se corrige lo que se tiene que corregir, y se sigue incurriendo en falta. Por otro lado, la institución tiene que poner de su parte para superar los problemas detectados, ya sea mediante capacitaciones u otorgándoles el material requerido. Si se identifican los errores y carencias y no se hace nada, entonces resultaría ocioso levantar información sobre el desempeño del trabajador en la institución. Esa información debe ser usada para mejorar las actuales condiciones del trabajador y de la institución.
2. Se propone mejorar la entrega de reconocimiento a los trabajadores ya que el 35.92% lo ha calificado de “Regular”. La administración moderna denomina como “salario higiénico” el otorgamiento de reconocimientos a los servidores por la labor que realiza o por alcanzar los objetivos y metas propuestos. El entregar un reconocimiento muchas veces no implica mayor gasto para la institución, pero sí tiene un gran valor para el trabajador que lo recibe. Un mayor efecto del reconocimiento se logra no solo entregando un documento con ese propósito, sino haciendo público tal merecimiento, publicando la foto del trabajador en la empresa como el “Trabajador del Mes”. Asimismo, la entrega de reconocimiento pecuniario por alcanzar las metas y objetivos, también tiene un fuerte impacto en el colaborador, y hace que se identifique de mayor manera con la institución.

3. Se propone implementar estrategias para mejorar la percepción del trabajador sobre la gestión del colegio por parte de la plana directiva, ya que el 36.89% de los encuestados la califican como “Regular”. Una de las formas de mejorar este resultado es comunicar adecuadamente la gestión que viene llevando a cabo institución, mejorando los canales de comunicación, pero también haciendo que el trabajador forme parte de la gestión, con aportes y sugerencias que lleven a mejorar temas específicos y sea más eficiente el servicio que brinda. Se debe involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones importantes, y de esta manera se sientan parte de la institución.

## CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

1. La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Colegio Particular San Agustín de Iquitos, en el periodo octubre 2019, es directa, confirmado mediante el resultado del Coeficiente de Correlación que fue de  $r = 0.942871931$ ; cifra muy cercana a +1, lo que indica que existe una relación directa entre el clima organización (variable independiente) y la satisfacción laboral (variable dependiente) de los trabajadores de la institución educativa. Es así que, a mejor clima organizacional mayor satisfacción laboral, variable sobre la cual deben incidir los directivos de la institución. También, la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional tiene una moda estadística de 39 personas, que representan a los que se sienten “Satisfechos” trabajando en la institución y consideran como “Bueno” el clima organizacional.
2. El 55.34% de los trabajadores consideran como “Bueno” el clima organizacional en el Colegio Particular San Agustín de Iquitos, en el periodo octubre 2019. Pero, además, el 19.42% calificó como “Muy Bueno”. Si se suman estas dos respuestas se tiene que el 74.76% de los trabajadores califican como positiva el clima organizacional; en tal sentido, se puede afirmar que se encuentran a gusto con el entorno en el centro laboral lo que determina la satisfacción laboral.
3. Son 65 encuestados los que respondieron que el nivel de satisfacción es “Bueno” en el Colegio Particular San Agustín de Iquitos, cifra que es equivalente al 63.11% de total de trabajadores. Y si a este grupo se suman los que calificaron de “Muy Bueno” y que fueron 25 servidores (24.47% del total), se obtiene que las respuestas positivas sobre el nivel de satisfacción son expresadas por 80 colaboradores, y ese monto representa el 87.58% del total de participantes en la investigación, siendo totalmente aceptable.

4. El nivel de significancia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Colegio Particular San Agustín, en el periodo octubre 2019, es “Alto”. Conclusión arriba en base a los resultados del test estadístico para lo cual se utilizó el Coeficiente de Correlación de Pearson que fue de  $r = 0.942871931$ ; muy cercano a + 1, demostrando una muy buena asociación directa entre variables; es decir, si el clima organizacional se incrementa entonces la satisfacción laboral también lo hará, y a la inversa. Asimismo, el Coeficiente de Determinación fue de  $R^2 = 0.978937615$ ; muy cercano a 1, indicando que la variable independiente (clima organizacional) determina el comportamiento de la variable dependiente (satisfacción laboral). Por lo tanto, existe una buena significancia estadística entre las variables de estudio.
  
5. El perfil del colaborador del Colegio San Agustín de Iquitos en el periodo octubre 2019 es: su edad fluctúa en el rango de “Entre 35 – 39 Años” (23.30%), es de sexo “Femenino” (58.25%), labora en el área de “Primaria” (28.16%), se siente “Satisfecho” (63.11%) de trabajar en la institución, percibe como “Bueno” (52.43%) el desempeño de su superior inmediato, considera que la plana directiva está llevando “Bien” (48.54%) la gestión de la institución, las labores que realiza en el centro educativo “Son Útiles” (57.28%) para su desarrollo profesional, y la institución le brinda oportunidades “Suficientes” (49.51%) para su desarrollo profesional, entre los más importantes.

## CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que los directivos de la institución educativa mejoren los canales de comunicación hacia los colaboradores para dar a conocer de manera efectiva, los riesgos y medidas de protección existentes para los puestos de trabajo, ya que el 29.13% de los encuestados dijo conocer de manera “Regular” la vigencia de ellos. Esta cifra debe llamar a reflexión ya que casi un 1/3 de los trabajadores los conoce a medias; sin embargo, es un tema de suma importancia que tiene que ser conocido por todos.
2. Se recomienda que la plana directiva del colegio informe y comunique periódicamente a los colaboradores, puede ser de manera trimestral o cada vez que se requiera, sobre la gestión que viene ejecutando para asegurar la buena marcha del plantel, ya que el 36.89% de los trabajadores consideran como “Regular”. Y, quizás, la gestión viene siendo buena pero no se está dando a conocer de manera adecuada y oportuna, por lo que existe la percepción que las cosas no se están haciendo bien o se están llevando a cabo a medias.
3. Se recomienda retroalimentar a los colaboradores oportunamente con información sobre el desempeño de sus funciones y el cumplimiento de sus trabajos, pues ello hará que se corrijan las cosas que se viene haciendo mal y consolidando las que se vienen haciendo bien. En la actualidad, el 33.98% de lo encuestados califican como “Regular” la información recibida, porcentaje muy alto para una respuesta no tan alentadora y constituye una gran brecha que se debe cerrar para beneficios de todos, más aún teniendo presente que se trata de una institución educativa y, por lo tanto, trabaja impartiendo conocimiento y valores a seres humanos que serán los futuros ciudadanos del país; es decir, depende la clase de sociedad se tendrá en el mediano y largo plazo.

4. Se recomienda mejorar el otorgamiento de reconocimiento a los colaboradores por el trabajo realizado y los logros alcanzados, ya que el 35.92% de los encuestados lo perciben como "Regular". El reconocimiento es preponderante en la satisfacción del trabajador, ya que forma parte del salario higiénico no dinerario que le hace sentir que la institución le toma en cuenta y le considera parte de la institución; pero, lo que es más importante, que se está reconociendo el trabajo desarrollado por el trabajador en pro de la institución. Este reconocimiento se debería publicar y difundir entre los trabajadores, de tal forma que sirva como un incentivo para los demás y se esfuercen para obtenerlo.
  
5. Se recomienda medir la satisfacción laboral de los trabajadores por lo menos una vez año, de tal manera que se identifiquen los temas problemáticos y se trabajen en la solución, así como consolidar los logros positivos y difundir su funcionamiento. Al mismo tiempo, los resultados que provengan de la aplicación del instrumento de medición deben ser difundidos oportunamente entre la comunidad laboral de la institución educativa.

## CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Beltrán, E. y Palomino, M. (2014). "Propuesta Para Mejorar la Satisfacción Laboral en una Institución Educativa a Partir de la Gestión del Clima Laboral". (Tesis Magistral). Lima: Universidad del Pacífico.
- Chiang, M.; Martín, M. y Nuñez, A. (2010). "Relaciones Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral". (Publicación). Madrid, Universidad Pontificia Comillas, España.
- Chiroque, C. y Piscocoya, M. (2013). "Satisfacción Laboral y Productividad Laboral: Una Revisión Literaria". (Tesis Magistral). Lima: Escuela de Post Grado de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- De La Garza, E. (2001). "Subjetividad, cultura y Estructura". (Publicación). Iztapalapa: Universidad Autónoma Metropolitana, México.
- Herzberg, F. (1959). "Teoría de los Dos Factores en la Satisfacción del Cliente". (Investigación). Estados Unidos de Norteamérica: Universidad de Utah.
- Likert, R. (1946). "Teoría del Clima Organizacional". (Investigación científica). Michigan, Instituto de Investigaciones Sociales de la Universidad de Michigan, EE. UU.
- Maslow, A. (1943). "Teoría de la Jerarquía de las Necesidades". (Libro). México: Editorial McGraw Hill.
- Montalvo, A. (2011). "Recursos Humanos". (Publicación). Panamá: Changuinola, Bocas del Toro.
- Moreno, F. y Godoy, E. (2012). "El Talento Humano: Un Capital Intangible Que Otorga Valor en las Organizaciones". (Artículo). Daena:

International Journal of Good Conscience. 7(1) 57-67. Abril 2012.  
ISSN 1870-557X.

Peiro, J. y Rodríguez, I. (2008). “Estrés Laboral, Liderazgo y Salud Organizacional”. (Publicación). Revista: Papeles del Psicólogo, 2008, Vol. 29 (1), pp. 68-82. Valencia: Universidad de Valencia, España.

Pérez – Bustamante, G. y Sáenz, F. (2010). “Autonomía Laboral, Transferencia de Conocimiento y Motivación de los Trabajadores Como fuente de Ventajas Competitivas”. (Publicación). Bogotá: Universidad nacional de Colombia, Cuadernos de Economía, Vol. 29, N° 52, enero - junio 2010, pp. 183-211.

Quarstein, McAfee, & Glassman (1992). “Teoría de los Sucesos Situacionales de la Satisfacción Laboral”. (Artículo Científico). EE. UU.: The Tavistock Institute.

Robins, S. & Coulter, M. (2010). “Administration”. (Publicación). Editorial Pearson Education. 10ª Décima Edición.

Rodríguez, W. y Ruíz J. (2017). “Nivel de Satisfacción de los Padres de Familia del Centro Educativo Particular San Francisco de Asís de la Ciudad de Iquitos, periodo Marzo 2017”. (Tesis Magistral). Iquitos: Programa de Maestría en Gestión Empresarial, Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Urresti, M., y Flores, I. (2017). “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017”. (Tesis Magistral). Iquitos: Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.



# **A N E X O S**

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo de diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
<p>“Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Colegio San Agustín de Iquitos, octubre 2019”.</p>	<p><b>General</b> ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Colegio Particular San Agustín de Iquitos, octubre 2019?</p>	<p><b>General</b> Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Colegio Particular San Agustín de Iquitos, octubre 2019.</p>	<p><b>General</b> La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Colegio Particular San Agustín de Iquitos, en el periodo octubre 2019, es directa.</p>	<p><b>Tipo de investigación.</b> Tipo cuantitativo. Nivel correlacional.</p>	<p><b>Población.</b> 103 colaboradores del Colegio San Agustín de Iquitos.</p>	<p>Cuestionario.</p>
	<p><b>Específicos</b> 1. ¿Cuál es el nivel del clima organizacional que existe en el Colegio Particular San Agustín de Iquitos, octubre 2019? 2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral que tienen los colaboradores del Colegio Particular San Agustín de Iquitos, octubre 2019? 3. ¿Cuál es el nivel de significancia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Colegio Particular San Agustín, octubre 2019?</p>	<p><b>Específicos</b> 1. Determinar el nivel del clima organizacional que existe en el Colegio Particular San Agustín de Iquitos, octubre 2019. 2. Identificar el nivel de satisfacción laboral que tienen los colaboradores del Colegio Particular San Agustín de Iquitos, octubre 2019. 3. Determinar el nivel de significancia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Colegio Particular San Agustín, octubre 2019</p>	<p><b>Específicas</b> 1. El nivel de clima organizacional que existe en el Colegio Particular San Agustín de Iquitos, en el periodo octubre 2019, es “Bueno”. 2. El nivel de satisfacción laboral que tienen los colaboradores del Colegio Particular San Agustín de Iquitos, en el periodo octubre 2019, es “Bueno”. 3. El nivel de significancia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Colegio Particular San Agustín, octubre 2019, es “Alto”.</p>	<p><b>Diseño de investigación.</b> No experimental.</p>	<p><b>Procesamiento</b> ➤ La información recopilada fue procesada con Epi Info 7. ➤ Se llevó a cabo el análisis univariado y bivariado. ➤ Se hicieron las tablas y gráficos para el análisis. ➤ Se elaboró el Informe Final de Tesis para su sustentación.</p>	

Anexo N° 02: Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicador	Índice	Instrumento
Clima organizacional.	Se trata de todas aquellas relaciones personales y laborales que se ejecutan en los centros de trabajos de cada individuo y que intervienen en su actitud al momento de desempeñar sus funciones.	Variable independiente (X): Clima organizacional.	<p>a) Nivel de satisfacción respecto a las condiciones físicas del trabajo.</p> <p>b) Nivel de satisfacción respecto al liderazgo en la organización.</p> <p>c) Nivel de satisfacción respecto a las oportunidades de desarrollo profesional</p>	<p>➤ Alto. ➤ Medio. ➤ Bajo.</p> <p>a) Alto. b) Medio. c) Bajo.</p> <p>a) Alto. b) Medio. c) Bajo.</p>	Cuestionario
Satisfacción laboral	Se define como un estado de ánimo emocional que se expresa de manera positiva, que es resultado de lo percibido por el sujeto de acuerdo con sus experiencias en el trabajo.	Variable Dependiente (Y): Satisfacción laboral.	a) Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores.	a) Alto. b) Medio. c) Bajo.	Cuestionario

Anexo N° 03: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Área: \_\_\_\_\_

1. ¿Cómo se ha sentido trabajando en esta institución educativa?
  - a) Muy bueno
  - b) Bueno
  - c) Regular
  - d) Malo
  - e) Muy malo
  
2. ¿Conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionados con su puesto de trabajo?
  - a) Muy bueno
  - b) Bueno
  - c) Regular
  - d) Malo
  - e) Muy malo
  
3. ¿El trabajo en su área o línea está bien organizado?
  - a) Muy bueno
  - b) Bueno
  - c) Regular
  - d) Malo
  - e) Muy malo
  
4. ¿La institución le facilita los Equipos de Protección Individual necesarios para su trabajo?
  - a) Muy bueno
  - b) Bueno
  - c) Regular
  - d) Malo
  - e) Muy malo
  
5. ¿Cómo percibe el desempeño de su superior inmediato?
  - a) Muy bueno
  - b) Bueno
  - c) Regular

- d) Malo
  - e) Muy malo
6. ¿Considera que la plana directiva está llevando por el camino correcto las sendas del colegio?
- a) Muy bueno
  - b) Bueno
  - c) Regular
  - d) Malo
  - e) Muy malo
7. ¿Cuál es su perspectiva de acuerdo a las decisiones tomadas por el director general de la institución educativa?
- a) Muy bueno
  - b) Bueno
  - c) Regular
  - d) Malo
  - e) Muy malo
8. ¿Considera que las funciones que desempeña en el colegio es útil para su desarrollo profesional?
- a) Muy bueno
  - b) Bueno
  - c) Regular
  - d) Malo
  - e) Muy malo
9. ¿Cuándo se implementan mecanismos o procedimientos nuevos, la institución lo capacita de manera adecuada?
- a) Muy bueno
  - b) Bueno
  - c) Regular
  - d) Malo
  - e) Muy malo
10. ¿La institución le brinda las oportunidades suficientes para su desarrollo profesional?
- a) Muy bueno
  - b) Bueno
  - c) Regular
  - d) Malo
  - e) Muy malo

11. ¿Recibe información adecuada y oportuna sobre el desempeño de su trabajo?
- a) Muy bueno
  - b) Bueno
  - c) Regular
  - d) Malo
  - e) Muy malo
12. ¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?
- a) Muy bueno
  - b) Bueno
  - c) Regular
  - d) Malo
  - e) Muy malo
13. ¿Cómo percibe el reconocimiento a su trabajo realizado y sus logros alcanzados?
- a) Muy bueno
  - b) Bueno
  - c) Regular
  - d) Malo
  - e) Muy malo

## Anexo N° 04: Consentimiento informado

Fecha: \_\_\_\_\_

Mediante la firma de este documento, brindo mi consentimiento para participar en el trabajo de investigación titulado “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Colegio Particular San Agustín de Iquitos, Setiembre 2019”, desarrollado por el Lic. Jeffrey Alexander Grandez Mavila.

Entiendo que fui elegido(a) para el presente estudio debido a que pertenezco a la plantilla de trabajadores activos del Colegio Particular San Agustín

Además, acredito que mi participación en el estudio es de manera voluntaria y que la información que apporto es confidencial, por lo que no se entregará o revelará a otras personas, por lo tanto, no afectará mi situación personal, ni mucho menos laboral en la institución educativa en la que laboro actualmente.

Así mismo, doy fe que se me proporcionó la información suficiente sobre los aspectos éticos y legales que involucran mi participación y que en el caso de necesitar más información podría comunicarme con el responsable del estudio anteriormente mencionado al siguiente correo electrónico: Jeffrey\_mavila@hotmail.com

\_\_\_\_\_  
Participante:  
DNI:

\_\_\_\_\_  
Firma del Investigador