



UNIVERSIDAD
AUTONOMA
DE ICA
RESOLUCIÓN N° 136-2006-CONAFU RESOLUCIÓN N° 432-2014-CONAFU

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

TRABAJO DE INVESTIGACION

**LA MEJORA EN EL CLIMA LABORAL DENTRO DE LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA ISABEL LA CATOLICA**

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGIA

PRESENTADO POR:

Bach. SALAS PORTUGAL JANET TRINIDAD

ASESOR :

Mag. JORGE LUIS TORRES SARAVIA

CHINCHA - PERÚ - 2017

DEDICATORIA

A mi familia

Que me han instado y brindado todo lo necesario para llegar hasta donde estoy , siendo el soporte necesario para mi desarrollo

A mis formadores

Por colaborar con mi formación de manera ejemplar

JANET SALAS PORTUGAL

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el período de estudio y en especial a mis padres e hija por ser apoyo y motivación para seguir adelante.

Asimismo agradecer también a todos mis maestros, ya que ellos me enseñaron a valorar los estudios y superarme cada día.

MIL GRACIAS

JANET SALAS PORTUGAL

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado **LA MEJORA EN EL CLIMA LABORAL DENTRO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ISABEL LA CATOLICA**, está basado en la experiencia laboral alcanzada en esta prestigiosa Institución.

La Mejora es uno de los principales factores que tiene un aporte significativo y el resultado es muy fácil de medir, siempre y cuando se opere con una adecuada disciplina en la parte laboral.

Podemos ver un grupo de variables que alcanza en la manera que percibimos y de cómo nos sentimos en cuanto a nuestro trabajo y a las distintas

¿Qué se entiende por clima organizacional es el conjunto de variables que incide en la forma como percibimos y nos sentimos en relación a nuestro trabajo y a las ocurrencias en las cuales lo vivimos día a día, las variables incorporan, por ejemplo, la forma de supervisar que ejerce el director, la buena o mala relación que establece con su personal, el trabajo en equipo, puesto que estos temas están siempre ligados.

También podemos decir que incluyen una capacidad personal: cada de uno de nosotros llevamos con nosotros nuestra historia y nuestras características, nuestros diferentes comportamiento a distintas situaciones, esto se ve reflejado no solo entre compañeros, sino con los alumnos.

Cuando de alguna manera no tenemos claridad respecto a lo que nuestro superior espera de nosotros, debemos funcionar a un nivel de cumplimiento máximo es por eso que algunos de los indicadores del mal clima que pueda existir en las escuelas, son el ausentismo y la alta rotación del personal.

INDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADEDIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
I. INTRODUCCION	6
II. PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACION	7
2.1 DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	7
2.2 FORMULACION DE LA INVESTIGACION	7
2.3 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION.....	7
2.4 HIPOTESIS.....	8
2.5 VARIABLES.....	8
III. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	8
3.1 OBJETIVO GENERAL	8
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	9
IV. MARCO TEORICO	9
V. METODOS O PROCEDIMIENTOS.....	12
VI. RESULTADOS.....	16
VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	31
CONCLUSIONES.....	31
RECOMENDACIONES	32
BIBLIOGRAFIA	33
ANEXOS.....	34

I. INTRODUCCIÓN

Cuando confiamos en nuestro proyecto de una Institución Educativa, cuando nos sentimos apoyados, fortalecidos, reconocidos y a la vez desafiados por nuestros directivos, cuando conformamos parte importante de un equipo que persigue un objetivo común, damos todo nuestro esfuerzo que tenemos a otros de lo que habíamos imaginado, nuestra gran voluntad por superarnos permite sortear impedimento con una sonrisa, y nuestro apasionamiento mueve montañas, para los que trabajamos en un entorno vulnerable y estamos reprimir a muchas presiones y demandas, el buen clima laboral ayuda a mantener la salud mental y a tolerar el desgaste emocional que, de otra manera, podría conducirnos a diferentes enfermedades psicosomáticas relacionadas con el stress.

La existencia organizacional también influye en alguna medida del clima laboral, cuando en una Institución Educativa prevalece un ambiente de desconfianza y hay negativas relaciones interpersonales, el trabajo en equipo entorpece; los docentes tienden a trabajar apartados o constituir algún sub-grupo; puesto que los que logran resultados exitosos.

Si existe el clima laboral y es muy deficiente, también es posible que suceda que los docentes se desautoricen unos a otros, delante de los estudiantes, esto pone peor los problemas disciplinarios, ya que los estudiantes perciben estos desacuerdos y tienden a favorecer al docente que más les convenga y/o consienta, lo que dificulta aún más la labor de quienes eligen el camino difícil de la exigencia y el rigor

II. PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACION

2.1. DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La Satisfacción es considerada desde una perspectiva multidimensional a la que se deriva de diversos factores y en la cual se puede medir el nivel de trabajador, de esa manera poder clasificar, determinar y solucionar los diversos problemas, de esta manera poder distinguir la satisfacción de ambas partes trabajador e institución.

Es bien sabido que una buena relación trabajador, es una runda posibilidad al éxito, el debido control de los diversos procedimientos, culminará con lo mejor.

2.2. FORMULACION DE LA INVESTIGACION

¿De que manera influye el Clima Laboral en los Docentes de la Institución Educativa Isabel la Católica.

2.3. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

Conveniencia

La investigación es conveniente para demostrar la relación de satisfacción laboral y la identificación institucional del personal administrativo del Institución Educativa Isabel la Católica, lo cual servirá de base para gestionar un cambio de estrategia y de gestión y presentar alternativas de solución al problema planteado.

Relevancia Social

El presente Trabajo de Investigación nos permitirá tener el mejor conocimiento que es el vinculo principal entre Institución y trabajador, de ellos conlleva a la identificación laboral, servirá de guía para una buena toma de decisiones y el mejor trabajo en equipo.

Implicancia Práctica

Mejorar la calidad del entorno en el que vienen trabajando los docentes, preocupándose por su bienestar que esto influirá en su desenvolvimiento.

Valor Teórico

El trabajo se ha realizado con base de los diferentes procedimientos, donde todo lo aplicado servirán para los posteriores aportes, cambiando algunas cosas siempre con el espíritu de contribuir a diversas soluciones en las diferentes causas, problemáticas en las tantas organizaciones e instituciones.

2.4. HIPOTESIS

H1: Que tipo de Vinculo existe entre las relaciones interpersonales y la identificación institucional del personal administrativo de la Institución Educativa Isabel la Católica.

2.5. VARIABLES

Variable 1: Clima y/o Satisfacción Laboral

III. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

3.1. OBJETIVO GENERAL

Diagnosticar que nivel de vinculo existe entre la satisfacción laboral y la identificación que exista por parte del personal docente a la Institución Educativa.

3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Diagnosticar que nivel de vinculo existe entre el Personal Administrativo con el Director
- Diagnosticar que nivel de satisfacción laboral existe entre los Docentes de la Institución.
- Diagnosticar el grado de identificación existe de todo el personal con la Institución.
- Determinar que grado de vinculo existe entre la dimensión respeto a los superiores y la identificación institucional del personal administrativo del Institución Educativa Isabel la Católica
- Determinar que grado de vinculo existe entre la dimensión reconocimiento y la identificación institucional del personal administrativo del Institución Educativa Isabel la Católica
- Determinar que grado de vinculo existe entre la dimensión desarrollo personal y la identificación institucional del personal administrativo del Institución Educativa Isabel la Católica

IV. MARCO TEORICO :

Según Korman se puede considerar que junto a la teoría de Herzberg son dos las explicaciones importantes sobre la satisfacción el trabajo, que pueden integrarse en un esquema relativamente coherente, estas dos explicaciones se pueden considerar que siempre se pone como ejemplo a (Uribe Prado, 2014)., que nos quiere decir que las necesidades satisfechas en donde el contenido de un personal en su centro laboral, siempre y cuando se ajusten a las normas hace que pueda trabajar en una equilibrio y ambiente adecuado, produciendo esto un mejor resultado laboral,

La remuneración salarial se puede clasificar como la paga realizada por la institución a los trabajadores, consignado como el esfuerzo realizado a un trabajo, ya sea física, mental, etc, por cualquiera de

los motivos, teniendo en cuenta las diferentes modalidades de pagos o beneficios.

Existen dos teorías claramente definidas y diferenciadas entre sí; por una parte están quienes consideran que el dinero es el único valor por el que las personas desean tener un trabajo, aspecto que confirmaría la teoría X de McGregor y la postura contraria, es la de aquellos que consideran que el dinero fue el instrumento de motivación en momentos que no se cubrían las mínimas necesidades por el bajo desarrollo económico de los respectivos países, pero que actualmente, ha dejado de ser, el dinero, el único atractivo, si se tienen cubiertas las necesidades básicas (teoría Y).

(Romeo, 2002).

Posiblemente existen diferentes métodos de poder medir los niveles de educación, alimentación, etc; como bien sabemos las distintas cuestiones teóricas la finalidad es poder medir cualitativamente la satisfacción laboral, se puede finalizar con el grado de satisfacción de una persona, tomando en cuenta los valores y principios.

Satisfacción laboral

Se debe tomar en cuenta que los diversos métodos de satisfacción en las diferentes instituciones y los diferentes comportamientos de ellos trabajadores, se puede evaluar las diferencias, causas y debe entenderse como una función de la suma de la satisfacción de los diferentes aspectos del trabajo (modelo aditivo), o bien ser percibida como la diferencia existente entre el grado en que se satisfacen o colman las necesidades de las personas (realidad) y el grado en que deberían satisfacer (idealmente). (Gan Bustos & Jaumen , 2012)

Identificación laboral

Es la parte de un proceso evaluativo donde se recogen los principales aspectos que le dan identidad a la Institución, esto es, aquellos factores que la diferencian de organizaciones similares o de naturaleza idéntica. Ellos son antecedentes históricos, cultura organizacional, base social y normatividad interna. (Salazar, 2005)

	Acción 1	Acción 3
	Reconocer el buen desempeño	Fomentar la integración
Actividad	<ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar a los trabajadores que se han destacado en su desempeño y otorgar diploma y recuerdo institucional para fomentar las buenas prácticas. • Otorgar a los jefes de unidades recuerdos institucionales para entregarlos a los colaboradores que se destacan en su desempeño individual o a los que realicen acciones excepcionales dentro de su unidad. • Enviar carta y diploma firmada por máxima autoridad a unidades que se destacan por buen desempeño. 	<ul style="list-style-type: none"> - Celebración de cumpleaños - Celebración de días festivos - Reuniones informativas - Breves lecturas de formación
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> - Recuerdos institucionales (tazas, llaveros, chumpas, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Material - Refrigerios - Lecturas seleccionadas
Indicadores	No. de colaboradores reconocidos.	Evaluaciones: <ul style="list-style-type: none"> - percepción del equipo - encuesta de servicio
Responsable	Jefe de Desarrollo Laboral	Jefe de Desarrollo Laboral

V. METODOS Y PROCEDIMIENTOS

El presente estudio de investigación es de tipo no experimental, cual tiene como propósito conocer la relación de las variables determinadas teniendo como ventaja un punto de referencia inicial antes de aplicar el tratamiento o estímulo y la valoración de la misma posterior a este estímulo o tratamiento, para el estudio la relación entre la satisfacción laboral y la identificación institucional en el personal administrativo del Institución Educativa Isabel la Católica.

Este estudio puede ubicarse según su diseño como una investigación de campo; la recolección de los datos lo ha realizado la investigadora en el mismo lugar donde ocurren los acontecimientos con el propósito de describirlos, explicar la relación. En el caso específico del presente estudio los datos se recolectarán en el área administrativa del Institución Educativa Isabel la Católica.

Esquema: La población estuvo conformada por todo el personal administrativo, sumando 30 trabajadores, entre nombrados y contratados que pertenecen al área administrativa del Institución Educativa Isabel la Católica

ITEM	Nº	ENTIDAD
Docentes y Administrativos	30	Institución Educativa Isabel la Católica

Para determinar el tamaño de la muestra se usó la fórmula del muestreo aleatorio simple:

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población = 30

Z: Valor crítico normal que depende del nivel de confianza = 1.96

E: Error permitido ($\alpha = 5\%$) = 0.05

P: Probabilidad de éxito = 0.95

Q: Probabilidad de fracaso = 0.05

Reemplazando la muestra tenemos:

Finalmente la muestra está representada por 30 trabajadores Administrativos del Institución Educativa Isabel la Católica

Se considera como criterios de inclusión a todos los trabajadores administrativos del Institución Educativa Isabel la Católica; y como criterios de exclusión a todos los trabajadores no administrativos del Institución Educativa Isabel la Católica

Para la aplicación del instrumento en primer lugar se solicitó la autorización correspondiente del director del Hospital, dando a conocer el propósito de realizar el trabajo de investigación. Luego se informó el objetivo de la investigación a los trabajadores administrativos del estudio. Así mismo se les dio a conocer que el llenado del instrumento de recolección de información es de manera individual y anónima contarán con un tiempo aproximado de 40 minutos.

En cuanto a la descripción del instrumento y técnicas utilizadas en la recolección de los datos respecto a la relación entre la satisfacción laboral y la identificación institucional en el personal administrativo del Hospital Belén, se usó un instrumento que se aplicó a la población sujeto de estudio.

El instrumento consta de dos encuestas, la primera encuesta fue para medir la satisfacción laboral que constó de un total de 37 ítems y una segunda encuesta por medio del cual se obtuvo la identificación laboral que consta de 24 ítems, donde se evaluó si existe o no relación entre la satisfacción laboral y la identificación institucional, se proporcionara un puntaje de 3 a cada ítem como máximo y de 0 como mínimo.

La validación y confiabilidad para el presente estudio en la recopilación de datos se efectuó mediante una escala para evaluar la relación entre la satisfacción laboral y la identificación institucional, la cual fue tomada del estudio realizado por Daysi Vergaray denominado “Relación entre la satisfacción laboral y la identificación institucional del personal de enfermería del IREN Norte, Trujillo– 2014” y que fue validado por sus autores en su momento. Dicho instrumento no fue alterado en su constructo para ser aplicado por la autora de este estudio. (Vergaray, 2014)

Los métodos estadísticos aplicados, consistió en el ingreso de los datos recolectados a un software en este caso el SPSS, versión 22, teniendo en cuenta que los datos son de los cuestionarios desarrollados, se procedió al ingreso de datos y luego se procedió con el análisis descriptivo de las variables y posteriormente con el análisis relacional. El nivel de significancia estadística fijada fue alfa = 0.05, considerando el 95% de confianza y 5% de error. Con los resultados obtenidos se procedió a usar una prueba paramétrica de correlación. Por el valor o grado: Se rige por la siguiente escala:

GRADOS DEL COEFICIENTE PEARSON

VALOR r	INTERPRETACIÓN
-1	Correlación negativa perfecta
-0.90 a -0.99	Correlación negativa muy alta (muy fuerte)
-0.70 a -0.89	Correlación negativa alta (fuerte o considerable)

-0.40 a -0.69	Correlación negativa moderada (media)
-0.20 a -0.39	Correlación negativa baja (débil)
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja (muy débil)
00	Correlación nula (no existe correlación)
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja (muy débil)
0.20 a 0.39	Correlación positiva baja (débil)
0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada (media)
0.70 a 0.89	Correlación positiva alta (fuerte o considerable)
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta (muy fuerte)
1	Correlación positiva perfecta

Fuente: (Martinez Ortega, Tuya Pendas, Martinez Ortega, Perez Abreu, & Canovas, 2009)

Como consideraciones éticas para la aplicación del instrumento en el presente trabajo de investigación se informó a los participantes el propósito del estudio, se aplicó el consentimiento informado, y se mantuvo en todo momento el anonimato, así mismo la participación, colaboración de cada una de los trabajadores en estudio fue libre, voluntario y los resultados obtenidos del estudio han sido tratados confidencialmente y con fines de mejora en el trabajo del área administrativa y por ende de la Institución, este consentimiento informado es un documento que recoge todos los aspectos que debe conocer un participante de la investigación y es leído y firmado por el

participante, por supuesto que se resolvió algunas dudas que había, antes de proceder a las pruebas propiamente dichas. (Morales Gonzales, Nava Chapa, Esquivel Soto, & Díaz Perez, 2011)

VI. RESULTADOS

El resultado obtenido han sido procesados en base a los procedimientos que se han seguido eficientemente, que han sido plasmados en el presente trabajo, como tal son datos con el único fin de demostrar que debe cambiarse algunas cosas para que exista una mejor identificación entre el trabajador y la institución.

En los anexos líneas abajo se pueden hacer las diferentes verificaciones respectivas.

6.1 Descripción de resultados de los niveles de satisfacción laboral y la identificación institucional en el personal administrativo del Institución Educativa Isabel la Católica

Tabla 1: Niveles de comparación de Satisfacción Laboral e

Identificación Laboral

NIVELES	IDENTIFICACION INSTITUCIONAL	SATISFACCION LABORAL	
		F	%
MUY BAJA	8	6	
BAJA	13	16	
MEDIA	12	12	
ALTA	3	2	
TOTAL	36 100	36	100

Fuente: Anexo 3 y 4

Interpretación:

Según la tabla 1 en la variable Satisfacción Laboral el nivel predominante es el bajo con un 44.4% (16 trabajadores administrativos), seguido del medio con un 33.33% (12 trabajadores administrativos) y con un nivel de muy baja satisfacción laboral se encontró un 16.7% (6 trabajadores administrativos), siendo el dato muy bajo encontrado en el nivel alto con un 5.6% (2 trabajadores administrativos). Respecto a la variable identificación institucional los datos más altos se encontraron en el nivel bajo con un 36.11% (13 trabajadores administrativos), seguido del nivel medio con un 33.33% (12 trabajadores administrativos), en el nivel muy baja identificación se encontró un 22.22% (8 trabajadores administrativos) y finalmente la data más baja encontrado es en el nivel alta identificación con un 8.33% (3 trabajadores administrativos).

Gráfico 1: Niveles de Satisfacción Laboral y la Identificación Institucional en el personal Administrativo del Hospital Belén Trujillo

Fuente: Tabla N° 1

6.2 Resultados de las dimensiones de satisfacción laboral en el personal administrativo del Institución Educativa Isabel la Católica

Tabla 2: Datos encontrados en las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral

NIVELES	RETRIBUCIONES		CONDICIONES FISICAS		ESTABILIDAD Y SEGURIDAD		RELACIONES INTERPERSONALES		RESPECTO A LOS SUPERIORES		RECONOCIMIENTO		DESARROLLO PERSONAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy Baja	17	47,22	0	0	2	5,56	2	5,56	0	0	15	41,67	8	22,22
Baja	17	47,22	11	30,56	17	47,22	16	44,44	8	22,22	21	58,33	24	66,67
Media	2	5,56	21	58,33	17	47,22	18	50,00	21	58,33	0	0	4	11,11
Alta	0	0,00	4	11,11	0	0,00	0	0,00	7	19,44	0	0	0	0
TOTAL	36	100	36	100	36	100	36	100	36	100	36	100	36	100

Interpretación:

Según la tabla 2, se demuestra en la dimensión Retribuciones los niveles más altos son muy baja y bajo con un 47.22% (17 trabajadores administrativos), seguido del nivel medio con un 5.56% (2 trabajadores), el nivel alta satisfacción en retribución es 0%. De igual forma en la dimensión Condiciones Físicas la data más alta se presenta como satisfacción media con un 58.33% (21 trabajadores administrativos), seguido del nivel bajo con un 30.56% (11 trabajadores), y el nivel alto con un 11.11% (4 trabajadores administrativos), se debe resaltar que el nivel muy baja satisfacción en esta dimensión presento un 0%. En la dimensión Estabilidad y Seguridad los datos más altos se dio en los niveles bajo y medio con un 47.22% (17 trabajadores administrativos) seguido del nivel muy bajo con un 5.56% (2 trabajadores administrativos) encontrándose en el nivel alto 0%. En la dimensión Relaciones Interpersonales los datos más altos encontrados se dio en le nivel de satisfacción media con un 50% (18 trabajadores administrativos) seguido del nivel bajo con un 44.44% (16 trabajadores administrativos) y el nivel muy bajo con un 5.56% (2 trabajadores administrativos), en el nivel alto satisfacción en esta dimensión se encontró 0%. En la dimensión Respeto a los Superiores la data más alta se encontró en el nivel medio con un 58.33% (21 trabajadores administrativos) seguido del nivel bajo con un 22.22% (8 trabajadores administrativos) y el nivel alta satisfacción en la dimensión Respeto a los Superiores se encontró un 19.44% (7 trabajadores administrativos). En la dimensión Reconocimiento los datos muy altos encontrados fue en el nivel bajo con un 58.33% (21 trabajadores administrativos) seguido del nivel muy bajo con un 41.67% (15 trabajadores administrativos), siendo los niveles medio y alta satisfacción en la dimensión Reconocimiento 0%. Finalmente la dimensión Desarrollo Personal la data más alta encontrada fue en el nivel de satisfacción bajo con un 66.67% (24 trabajadores administrativos), seguido del nivel muy bajo con

un 22.22% (8 trabajadores administrativos) y el nivel medio con un 11.11% (4 trabajadores administrativos), siendo 0% en el nivel alta satisfacción en la dimensión de Desarrollo Personal.

Gráfico 2: Niveles porcentual de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral del Personal Administrativo del Institución Educativa Isabel la Católica

6.3 Resultados de las dimensiones de la variable identificación institucional en el personal administrativo del Institución Educativa Isabel la Católica

Tabla 3: Niveles de las dimensiones de Identificación Institucional del Personal Administrativo del Hospital Belén - Trujillo

NIVEL	SOCIAL		POLITICA		PERSONAL		SALARIAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy baja	0	0,00	6	16,67	16	44,44	10	27,78
Baja	8	22,22	12	33,33	19	52,78	11	30,56
Media	18	50,00	16	44,44	1	2,78	14	38,89
Alta	10	27,78	2	5,56	0	0,00	1	2,78
TOTAL	36	100	36	100	36	100	36	100

Fuente: Anexo 4

Interpretación:

Según la tabla 3 la dimensión que prevalece en la Identificación Institucional es la dimensión Social con un 50% en el nivel medio (18 trabajadores administrativos), seguido por el nivel alta identificación en la dimensión Identificación Institucional con un 27.78% (10 trabajadores administrativos) y de un nivel bajo con un 22.22% (8 trabajadores administrativos), el nivel muy baja identificación presenta un porcentaje de 0%. Luego tenemos la dimensión política presentando en el nivel medio con un 44.44% (16 trabajadores administrativos), seguido del nivel bajo con un 33.33% (12 trabajadores administrativos), un nivel muy bajo con el 16.67% (6 trabajadores administrativos) y el nivel alta identificación con un 5.56% (2 trabajadores administrativos). Así también tenemos la dimensión Salarial en un nivel medio con el 38.89% (14 trabajadores administrativos), nivel bajo con el 30.56% (11 trabajadores administrativos). Seguido del nivel muy baja identificación con el

27.78% (10 trabajadores administrativos), siendo el nivel alta identificación con 2.78% (1 trabajador administrativo). Finalmente tenemos la dimensión Personal que presente en el nivel baja identificación un 52.78% (19 trabajadores administrativos), seguido del nivel muy baja identificación con 44.44% (16 trabajadores administrativos), y el nivel medio con un 2.78% (1 trabajador administrativo), seguida del nivel alta identificación con un 0%

Gráfico 3: Niveles porcentual de las dimensiones de Identificación

Institucional del Personal Administrativo del Hospital Belén - Trujillo

6.4 Datos de las frecuencias de la dimensión Retribución Económica de la variable Satisfacción Laboral en el personal administrativo del Institución Educativa Isabel la Católica

Tabla 4: Datos comparativo de las frecuencias de cada ítem por escala valorativa de la dimensión Retribuciones Económicas de la Satisfacción Laboral

DIMENSION RETRIBUCION ECONOMICA	Muy	Baja	Media	alta	TOTAL
	Baja	F %	F %	F %	
	F %				

El salario que percibo es conforme al esfuerzo que realizo para la institución. 21 58,3 10 27,8 3 8,33 2 5,56 36 100

Mi salario es mayor al que perciben otras personas en cargos similares.	28 77,8	4 11,1	2 5,56	2 5,56	36 100
Mis haberes son suficientes para cubrir mis necesidades y las de mi grupo familiar.	24 66,7	12 33,3	0 0	0 0	36 100
Gozo de aumento salarial acorde al aumento del costo de vida.	26 72,2	10 27,8	0 0	0 0	36 100
PROMEDIO	25 68,8	9 25	1 3,47	1 2,78	36 100

Fuente: Anexo 3

Interpretación:

Según la Tabla N° 04 se observa que de las escalas valorativas de la dimensión retribuciones económicas predomina la satisfacción de “MUY BAJA”, en el ítem 2, en donde 28 trabajadores administrativos respondieron una satisfacción muy baja respecto a su salario es mayor al que perciben otras personas en cargos similares, representando un 77.8% de los encuestados.

6.5 Datos de las frecuencias de la dimensión Condiciones Físicas de la variable Satisfacción Laboral en el personal administrativo del Institución Educativa Isabel la Católica

Tabla 5: Datos comparativo de las frecuencias de cada ítem por escala valorativa de la dimensión Condiciones Físicas de la Satisfacción Laboral

DIMENSION CONDICIONES FISICAS	Muy	Baja	Media	Alta	TOTAL F %
	Baja	F %	F %	F %	
	F %				

En mi sitio de trabajo la distribución del espacio me permite trabajar con comodidad 8 22,2 11 30,6 13 36,1 4 11,1 36 100

Las condiciones ambientales (iluminación, Temperatura y ventilación) de mi sitio de trabajo son agradables.	4	11,1	12	33,3	16	44,4	4	11,1	36	100
Mi sitio de trabajo es limpio y ordenado.	2	5,56	9	25	12	33,3	13	36,1	36	100
Hay disponibilidad de recursos tecnológicos en mi lugar de trabajo	0	0	13	36,1	21	58,3	2	5,56	36	100
Se tiene uniformes e indumentarias adecuadas para desarrollar el trabajo	4	11,1	11	30,6	14	38,9	7	19,4	36	100
PROMEDIO	5	13	11	29,6	14	38	7	19,4	36	100

Fuente: Anexo 3

Interpretación:

Según la Tabla N° 05 se observa que de las escalas valorativas de la dimensión Condiciones Físicas predomina la satisfacción MEDIA, 21 Trabajadores administrativos opinan una satisfacción media respecto al ítem 8, donde el 58.3% respondieron que ha disponibilidad de recursos tecnológicos en mi lugar de trabajo, así mismo el porcentaje más bajo se obtuvo en el nivel de satisfacción muy baja.

6.6 Datos de las frecuencias de la dimensión Estabilidad y Seguridad de la variable Satisfacción Laboral en el personal administrativo del Institución Educativa Isabel la Católica

Tabla 6: Datos comparativo de las frecuencias de cada ítem por escala valorativa de la dimensión Estabilidad y Seguridad de la Satisfacción Laboral

DIMENSION ESTABILIDAD Y SEGURIDAD	Muy Baja	Baja	Media	Alta	TOTAL
	F %	F %	F %	F %	F %

El cambio de jefes en la institución

afectará mi permanencia en esta 23 63,89 3 8,33 6 16,67 4 11,11 36 100 organización.

Tengo protección contra cualquier contingencia por la institución.	21	58,33 6	16,67 5	13,89 4	11,11	36	100
Siento que la institución es sólida y me garantiza un empleo permanente.	5	13,89 8	22,22 7	19,44 16	44,44	36	100
La institución cumple con los convenios, las disposiciones y leyes laborales.	4	11,11 13	36,11 10	27,78 9	25,00	36	100
Utilizas medios de seguridad en trabajos que lo exijan.	11	30,56 13	36,11 10	27,78 2	5,56	36	100
Señalizan las zonas de riesgo en la institución.	8	22,22 9	25,00 14	38,89 5	13,89	36	100
PROMEDIO	16	45,37 6	15,74 6	16,67 8	22,22	36	100

Fuente: Anexo 3

Interpretación:

Según la Tabla N° 06 se observa que de las escalas valorativas de la dimensión estabilidad y seguridad predomina MUY BAJA satisfacción, en el ítem 10 de la encuesta en donde 23 trabajadores administrativos de 36 encuestados respondieron que el cambio de jefes en la Institución afectara la permanencia en la organización, correspondiendo a un 63.89%. Además observamos que existe un escaso porcentaje en promedio de las personas encuestadas que respondieron con una escala valorativa de “Baja” el cual solo llegó a un 15.74% en promedio lo que equivale sólo a 6 trabajadores administrativos.

6.7 Datos de las frecuencias de la dimensión Relaciones Interpersonales de la variable Satisfacción Laboral en el personal administrativo del Institución Educativa Isabel la Católica

Tabla 7: Datos comparativo de las frecuencias de cada ítem por escala valorativa de la dimensión Relaciones Interpersonales de la Satisfacción Laboral

DIMENSION RELACIONES INTERPERSONALES	Muy Baja	Baja	Media	Alta	TOTAL
	F %	F %	F %	F %	F %

Existe solidaridad y ayuda mutua

entre los miembros de mi equipo de 2 5,56 18 50,00 16 44,44 0 0,00 36 100 trabajo.

Existen relaciones cordiales en el trato entre mis compañeros de trabajo y los 2 Supervisores.	5,56 9	25,00 19	52,78 6	16,67 36	100
Se presta atención a las sugerencias entre los miembros de la institución.	2 5,56	20 55,56	14 38,89	0 0,00	36 100
En nuestro equipo de trabajo la comunicación es horizontal y 4 espontánea.	11,11 19	52,78 11	30,56 2	5,56 36	100

Siente usted que sus compañeros de trabajo son eficientes y colaboradores	00,00	1952,78	1541,67	2	5,56	36	100		
Cree usted que en el Hospital Belén se fomenta el trabajo en equipo ⁸	22,22	18	50,00	8	22,22	2	5,56	36	100
PROMEDIO 2	5,56	16	43,52	16	45,37	2	5,56	36	100

Fuente: Anexo 3

Interpretación:

Según la Tabla N° 07 se observa que de las escalas valorativas de la dimensión Relaciones Interpersonales predomina MEDIA satisfacción, en el ítem 17 de la encuesta en donde 19 trabajadores administrativos de 36 encuestados respondieron que existe satisfacción media respecto a las relaciones cordiales en el trato entre mis compañeros de trabajo y los Supervisores, correspondiendo a un 52.78 %. Además observamos que existe un escaso porcentaje en promedio de las personas encuestadas que respondieron con una escala valorativa de “Alta” el cual solo llego a un 5.56 % en promedio lo que equivale sólo a 2 trabajadores administrativos.

6.8 Datos de las frecuencias de la dimensión Respeto a los Superiores de la variable Satisfacción Laboral en el personal administrativo del Institución Educativa Isabel la Católica

Tabla 8: Datos comparativo de las frecuencias de cada ítem por escala valorativa de la dimensión Respeto a los Superiores de la Satisfacción Laboral

DIMENSION RESPETO A LOS SUPERIORES	Muy Baja	Baja	Media	Alta	TOTAL
	F %	F %	F %	F %	F %

Siempre estoy dispuesto a seguir las instrucciones de mi supervisor. 0,00 5,56 41,67 52,78 36 100

0 2 15 19

Acato las decisiones que toma la alta gerencia, independientemente de que las comparta o no.	0	0,00 11,11 47,22 41,67	4 17 15	36	100
Considero que mi supervisor conoce a plenitud su trabajo.	0	0,00 36,11 44,44 19,44	0 13 16 7	36	100
Estoy conforme con la manera en que vengo siendo dirigido.	2	5,56 50,00 33,33 11,11	18 12 4	36	100
Mi trabajo es supervisado frecuentemente.	10	27,78 30,56 25 16,67	11 9 6	36	100
Considero que mi superior inmediato es eficiente.	6	16,67 33,33 36,11 13,89	12 13 5	36	100
PROMEDIO 0		0,00 6 17,59 16 44,44 14 37,96 36			100

Fuente: Anexo 3

Interpretación:

Según la Tabla N° 08 se observa que de las escalas valorativas de la dimensión Respeto a los superiores predomina MEDIA satisfacción, en el ítem 23 de la encuesta en donde 17 trabajadores administrativos de 36 encuestados respondieron que acata las decisiones que toma la alta gerencia, independientemente de que las comparta o no, correspondiendo a un 47.22 %. Además observamos que existe un escaso porcentaje en promedio de las personas encuestadas que respondieron con una escala valorativa de “Muy Baja” el cual solo llegó a un 0.0 % de trabajadores administrativos.

6.9 Datos de las frecuencias de la dimensión Reconocimiento de la variable Satisfacción Laboral en el personal administrativo del Institución Educativa Isabel la Católica

Tabla 9: Datos comparativo de las frecuencias de cada ítem por escala valorativa de la dimensión Reconocimiento de la Satisfacción Laboral

DIMENSION Muy Baja Baja Media				Alta TOTAL	
RECONOCIMIENTO	F %	F %	F %	F %	F %
Mi supervisor me hace sentir que 13 mi trabajo es importante.	36,11 12	33,33 7	19,44 4	11,11 36	100
Recibo estímulos formales por parte de la institución por el 32 desempeño de mi trabajo.	88,89 4	11,11 0	0,00 0	0,00 36	100
Mis compañeros de trabajo me elogian cuando realizo bien mi 13 labor.	36,11 16	44,44 5	13,89 2	5,56 36	100

Los superiores me motivan a seguir mejorando mi trabajo.	15	41,67 16	44,44 5	13,89 0	0,00 36 100
Se propician las posibilidades de ascensos	31	86,11 5	13,89 0	0,00 0	0,00 36 100
PROMEDIO	19	53,70 11	29,63 4	11,11 2	5,56 36 100

Fuente: Anexo 3

Interpretación:

Según la Tabla N° 09 se observa que de las escalas valorativas de la dimensión Reconocimiento predomina MUY BAJA satisfacción, en el ítem 29 de la encuesta en donde 32 trabajadores administrativos de 36 encuestados respondieron que recibe estímulos formales por parte de la Institución por el desempeño de su trabajo, correspondiendo a un 88.89 %. Además observamos que existe un escaso porcentaje en promedio de las personas encuestadas que respondieron con una escala valorativa de “Alta” el cual solo llegó a un 5.56 % en promedio lo que equivale sólo a 2 trabajadores administrativos.

6.10 Datos de las frecuencias de la dimensión Desarrollo Personal de la variable Satisfacción Laboral en el personal administrativo del Institución Educativa Isabel la Católica

Tabla 10: Datos comparativo de las frecuencias de cada ítem por escala valorativa de la dimensión Desarrollo Personal de la Satisfacción Laboral

DIMENSION	Muy Baja	Baja	Media	Alta	TOTAL
DESARROLLO PERSONAL	F %	F %	F %	F %	F %

La institución me brinda estímulos para que incremente mi formación profesional. 28 77,78
8 22,22 0 0,00 0 0,00 36 100

La institución me ofrece oportunidades para hacer carrera pública	16	44,44 20	55,56 0	0,00 0	0,00 36	100
Tengo estabilidad en las funciones que desempeño.	8	22,22 12	33,33 4	11,11 12	33,33 36	100
Creo que mi trabajo en la institución me permite desarrollarme cada vez más como persona.	6	16,67 13	36,11 11	30,56 6	16,67 36	100
La institución se preocupa por mantenerme actualizado en las habilidades y conocimientos que necesito para desempeñar mi trabajo.	22	61,11 9	25,00 3	8,33 2	5,56 36	100
PROMEDIO	17	48,15 13	37,04 1	3,70 4	11,11 36	100

Fuente: Anexo 3

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

a. CONCLUSIONES

Existe una relación entre como se siente satisfecho en el plano laboral y la manera y como eso lleva a que pueda identificarse el personal administrativo del Institución Educativa Isabel la Católica, haciendo que si todo es bueno existirá una relación positiva. Quiero decir mientras fluya se hará producir, identificarse mejor con la institución.

El nivel que predomina en la variable satisfacción laboral, es el nivel bajo con un 43.2% (16 trabajadores administrativos), seguido de los nivel Medio con un 33.3% (12 trabajadores administrativos) y 16.7% en el nivel Muy Bajo con 6 trabajadores administrativos de las 36 encuestadas, el nivel Alto alcanzó 5.6%, que es el porcentaje más bajo y significativo a 2 trabajadores administrativos encuestadas.

El nivel de las dimensiones de la satisfacción laboral del personal administrativos de la Institución Educativa Isabel la Católica, son Muy Bajo y Bajo en Retribuciones Económicas con 47.22%, Medio en Condiciones Físicas con el 58.33%, Bajo y Media en Estabilidad y Seguridad con el 47.22%, Medio en Relaciones Interpersonales con el 50%, Medio en Respeto a los Superiores con el 58.33%, Bajo en Reconocimiento con 58.33% y Bajo en Desarrollo Personal con 66.67%.

El nivel institucional de los trabajadores del Institución Educativa Isabel la Católica, van como sigue Social con un 50%, políticamente con el 44.44%, poco personal en un 52.78% y tipo salarial 38.89%

Asimismo se llegó a la conclusión que el pago salarial es una de las principales variables que se puede medir como satisfacción, teniendo un porcentaje de 0.451% calculando algo moderado.

Por otro lado influye una satisfacción y se toma como medida la satisfacción las condiciones físicas y edad, motivación que existe entre las 2 variables que hace de ellos una relación positiva.

Para culminar se afirma que el desarrollo personal influye en un 0.555 por lo que afirmamos que existe una relación moderada.

b. RECOMENDACIONES

- La Oficina de Capacitación debe brindar las capacitaciones necesarias al personal administrativo y apoyar el desarrollo profesional, garantizándoles que podrán alcanzar nuevas responsabilidades.
- La Oficina de Recursos Humanos o de Administración tiene acondicionar y poder entablar, mejorar, proyectar relaciones positivas sociales y trazar objetivos que sean cumplidos mutuamente.
- La Administración debe desarrollar un ambiente de trabajo en el que las personas puedan entablar relaciones sociales y, al mismo tiempo, lograr sus objetivos personales.
- La Oficina de Recursos Humanos debe crear una cultura de confianza: Esto implica intervenir en las relaciones conflictivas y fomentar un ambiente donde prime la confianza mutua en el área administrativa del Institución Educativa Isabel la Católica
- La Dirección debe reconocer de entre todas las recomendaciones, la más importante para promover un buen desempeño laboral.
- La Administración debe mejorar el equipamiento tecnológico del área administrativa.
- El Sindicato de Trabajadores en coordinación con el Ministerio de Salud deben constituir pliegos de demandas para impulsar planes de mejora en cuanto a las retribuciones económicas, posiblemente a través de fondos de asistencias o incentivos a través de mecanismos que permitan las leyes del sector salud.

BIBLIOGRAFIA

- <http://psicoeducacion.bligoo.com/content/view/310770/Clima-laboral-en-educacion.html#.We9POVuCwdU> Castel, A. G. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. *Asociación Europea de Dirección y Economía de Empresa*, 563 - 575.
- Gan Bustos, F., & Jaumen, T. (2012). *Clima Laboral*. Madrid: Díaz de los Santos.
- Hungler, P. (1997). *Investigación Científica en Ciencias de la Salud*. Mexico: Mc Graw Hill Interamericana.
- Uribe Prado, J. F. (2014). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. Mexico: Manual Moderno.
- <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Contreras-Saida.pdf>

ANEXOS

	Acción 1	Acción 2	Acción 3
	Determinar grupo objetivo	Tabular opiniones de participantes	Dar a conocer resultados a autoridades para determinar acciones a seguir
Actividad	Seleccionar un grupo de colaboradores de las distintas unidades, para darles a conocer resultados y realizar preguntas que permitan conocer su opinión y las medidas a nivel general, que sugieren para mejorar resultados.	<ul style="list-style-type: none"> • Tabular las respuesta y opiniones. • Elaborar presentación de resultados. 	Convocar a autoridades para dar a conocer resultados generales del clima y opiniones y sugerencias del grupo objetivo que participó en el estudio focal.
Recursos	- Lap top -		- Material - Refrigerios
Indicadores	Hojas con respuestas de participantes.		Presentación con resultados de estudio focal. - percepción del equipo - encuesta de servicio
Responsable	Jefe de Desarrollo Laboral	Jefe de Desarrollo Laboral	Jefe de Desarrollo Laboral
Documentos	Anexo 5 Guía de preguntas		

	Acción 1	Acción 2	Acción 3
	Programa de Liderazgo	Fortalecer competencias de liderazgo	Impacto de la formación
Actividad	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar y afinar la propuesta, en base a resultados de clima. • Priorizar a las unidades donde el clima de liderazgo es crítico. 	Módulos de formación: <ul style="list-style-type: none"> • Teoría General de Liderazgo • Liderazgo Institucional • Heramientas de liderazgo y Autoconocimiento • Gestión de la Inteligencia Emocional • Heramientas de coaching para la gestión del talento humano 	<ul style="list-style-type: none"> - Llevar registro de asistencia de participantes. - Elaborar listado de participantes e incluir resultado de sub factor liderazgo obtenido en evaluación del desempeño de año anterior y relacionar si el mismo tuvo variación posterior a recibir programa.
Recursos	- Lap top	Facilitador externo	- Sistema de Clima Laboral y desempeño
Indicadores		Informe de módulos para evaluar avance	Evaluación:- percepción del equipo- % de participación
Responsable	Jefe de Desarrollo		
Documentos	Anexo 6 Contenido de Programa		

	Acción 1	Acción 3
	Reconocer el buen desempeño	Fomentar la integración
Actividad	<ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar a los trabajadores que se han destacado en su desempeño y otorgar diploma y recuerdo institucional para fomentar las buenas prácticas. • Otorgar a los jefes de unidades recuerdos institucionales para entregarlos a los colaboradores que se destacan en su desempeño individual o a los que realicen acciones excepcionales dentro de su unidad. • Enviar carta y diploma firmada por máxima autoridad a unidades que se destacan por buen desempeño. 	<ul style="list-style-type: none"> - Celebración de cumpleaños - Celebración de días festivos - Reuniones informativas - Breves lecturas de formación
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> - Recuerdos institucionales (tazas, llaveros, chumpas, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Material - Refrigerios - Lecturas seleccionadas
Indicadores	No. de colaboradores reconocidos.	Evaluaciones: <ul style="list-style-type: none"> - percepción del equipo - encuesta de servicio
Responsable	Jefe de Desarrollo Laboral	Jefe de Desarrollo Laboral