



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



[Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0

**UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" DE ICA
ESCUELA DE POSGRADO**



**Relación entre clima organizacional y nivel de
satisfacción en estudiantes de la I.E. "Andrés
Avelino Cáceres" del distrito de Subtanjalla-Ica,
2018.**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN EDUCACIÓN

PRESENTADO POR:

Mag. Javier Fausto Ticllahuanca Huarcaya

ASESORA

Dra. Silvia María Borjas Roa

**ICA – PERÚ
2021**

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación está dedicado a mi Padre y mis estudiantes que merecen y valen el esfuerzo de sus maestros.

Agradecimiento

Agradecimiento especial a los docentes colaboradores de la Institución Educativa “Andrés Avelino Cáceres”-Subtanjalla que apoyaron con el desarrollo y aplicación de los cuestionarios, a los estudiantes que formaron parte de este proyecto y a los docentes de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica que con su aporte y recomendaciones fueron mejorando el presente trabajo de investigación.

ÍNDICE

CARÁTULA	
DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE	4
RESUMEN	6
CONTRACARÁTULA	8
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I - MARCO TEÓRICO	
1.1. Antecedentes	10
a) Antecedentes internacionales	10
b) Antecedentes nacionales	11
c) Antecedentes locales	12
1.2. Bases teóricas	
1.2.1. Clima organizacional	14
1.2.1.1. Definición de clima organizacional	14
1.2.1.2. Importancia del clima organizacional	15
1.2.1.3. Dimensiones del clima organizacional	16
1.2.1.4. Características del clima organizacional	17
1.2.1.5. Factores que influyen en el clima organizacional	18
1.2.1.6. Beneficios de un óptimo clima organizacional	19
1.2.1.7. Tipos de clima organizacional	21
1.2.2. Satisfacción estudiantil	
1.2.2.1. Definición de satisfacción estudiantil	22
1.2.2.2. Características de la satisfacción estudiantil	23
1.2.2.3. Factores que influyen en la satisfacción estudiantil	24
1.2.2.4. Importancia de la satisfacción estudiantil	24
1.2.2.5. Elementos de la satisfacción estudiantil	25
1.2.2.6. Dimensiones de la satisfacción estudiantil	25
1.3. Marco conceptual	26
1.4. Marco legal	28
1.5. Marco filosófico	29

CAPÍTULO II - PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1.	Situación problemática	31
2.2.	Formulación del problema	32
	a) Problema General	32
	b) Problemas Específicos	32
2.3.	Justificación e importancia de la investigación	33
2.4.	Objetivos de la investigación	34
	a) Objetivo General	34
	b) Objetivos Específicos	35
2.5.	Hipótesis de la investigación	35
	a) Hipótesis General	35
	b) Hipótesis Específicas	35
2.6.	Variables de la Investigación	36
	a) Identificación de variables	36
	b) Operacionalización de variables	37

CAPÍTULO III - METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo, Nivel y Diseño de Investigación	38
3.2.	Población y muestra	39

CAPÍTULO IV - TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1.	Técnicas de recolección de datos	42
4.2.	Instrumentos de recolección de datos	42
4.3.	Técnica de procesamiento, análisis e interpretación de resultados	42

CAPÍTULO V - CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS 44

CAPÍTULO VI - REPRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1.	Presentación e Interpretación de los resultados	56
6.2.	Discusión de los resultados	68

CONCLUSIONES 69

RECOMENDACIONES 71

FUENTES DE INFORMACIÓN 72

ANEXOS 75

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

Considerando que es una investigación de tipo no experimental se utilizó el diseño correlacional causal. La población estuvo conformada por 465 estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018 y la muestra quedó constituida por 210 estudiantes cuya cantidad fue elegida mediante la aplicación de la técnica del muestreo probabilístico. Para la recolección de datos se elaboró un cuestionario para evaluar el clima organizacional y un cuestionario para evaluar la satisfacción. Mientras que para el procesamiento de datos se utilizó la estadística descriptiva para la presentación de resultados en tablas y figuras; además de la estadística inferencial para la comprobación de las hipótesis.

Los resultados demostraron que existe una relación directa entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018. Este resultado se refleja mediante el coeficiente de correlación rho Spearman de 0,620.

Palabras claves: Relación, clima organizacional y nivel de satisfacción.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship that exists between the organizational climate and the level of satisfaction of the students of the I.E. "Andrés Avelino Cáceres" from Subtanjalla district - Ica, 2018.

Considering that this is a non-experimental research, the correlational descriptive design was used. The population was conformed by 465 students of the I.E. "Andrés Avelino Cáceres" from the district of Subtanjalla - Ica, 2018 and the sample was constituted by 210 students whose amount was chosen through the application of probabilistic sampling technique. For the data collection a questionnaire was elaborated to evaluate the organizational climate and a questionnaire to evaluate the satisfaction. While for the data processing descriptive statistics was used for the presentation of results in tables and figures; besides the inferential statistics for the verification of the hypothesis.

The results showed that there is a direct relationship between the organizational climate and the level of satisfaction of the students of the I.E. "Andrés Avelino Cáceres" from the district of Subtanjalla - Ica, 2018. This result is reflected by the rho Spearman correlation coefficient of 0.620.

Keywords: Relationship, organizational climate and level of satisfaction.

CONTRACARÁTULA

**Relación entre clima organizacional y nivel de
satisfacción en estudiantes de la I.E. “Andrés
Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla-Ica,
2018.**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN EDUCACIÓN.

PRESENTADO POR:

Mag. Javier Fausto Ticllahuanca Huarcaya

ASESORA

Dra. Silvia María Borjas Roa

**ICA – PERÚ
2021**

INTRODUCCIÓN

En los últimos años se han desarrollado acciones en beneficios del mejoramiento de la calidad institucional, una de ellas es la presencia de un buen clima organizacional donde las relaciones humanas entre los agentes educativos sea cada vez más adecuada, y así lograr en los estudiantes un buen desempeño en el rendimiento académico. El clima organizacional dota con elementos para indagar cómo es la relación entre los individuos y su organización. Por otro lado la satisfacción estudiantil es considerada como un indicador que refleja la eficiencia de las diferentes dimensiones del servicio académico y por lo tanto se convierte en un criterio de calidad.

En la investigación se aborda aspectos relacionados a la relación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción de los estudiantes.

El autor

CAPÍTULO I - MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

a) Antecedentes internacionales

Chaparro y Vega (2007), en su tesis: *“El clima organizacional y la reforma académica 2003 en el CONALEP Querétaro”*. (Tesis de Maestría). Universidad FLACSO, México. La investigación se trabajó con una muestra probabilística con actores del personal administrativo, personal docente y alumnado. La investigación presenta un diseño descriptivo. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario. Con base a los resultados concluyeron lo siguiente: En esta institución se han analizado las cuatro dimensiones que han sido considerada de la teoría de Litwin & Stringer, de las cuales es la recompensa la que menor valor tuvo y siendo la dimensión relaciones las que tienen un mayor número de diferencias dentro de las instituciones de manera que tienden afectar al clima organizacional.

Pérez, R. (2016), con su tesis: Nivel de desempeño y grado de satisfacción de los colegios secundarios adventistas de la Asociación Sur Colombiana; (Tesis de Maestría) Universidad de Montemorelos, Nuevo León, México. Se trabajó con una población de estudiantes de educación básica secundaria y media de dos colegios adventistas, su muestra fue de 423; siendo una investigación cuantitativa, descriptiva, correlacional. Para la recolección de datos se aplicó cuestionarios. Como conclusión se tiene la siguiente: Los estudiantes encuestados tienen una percepción entre regular y buena del desempeño de sus docentes y ellos manifiestan estar algo satisfechos. Además, se encontró que existe relación positiva significativa entre las variables nivel de desempeño docente percibido por los alumnos y grado de satisfacción estudiantil.

Luna (2012), en su tesis: *“Bienestar subjetivo y satisfacción escolar en la adolescencia”*, (tesis doctoral) Universidad de Girona, España. Siendo de

tipo descriptiva, la muestra fue de 202 estudiantes, utilizándose un cuestionario como medio de recolección de datos. Concluyendo: Se ha logrado determinar que existe una correspondencia entre estas variables, así como la correspondencia inversa entre la variable vinculada a los entornos educativos y el bienestar personal, de manera que la variable satisfacción escolar actúa de forma mediadora. Igualmente, la emoción y el efecto que logra experimentar el estudiante dentro del aula de clases para la satisfacción escolar, logra orientar a una reflexión sobre cómo se planifica, mostrando el estímulo durante clase, como se da respuesta a la necesidad e interés de aprendizaje de los estudiantes, considerando el clima y la manera en la que el docente se relaciona durante la enseñanza.

b) Antecedentes nacionales

Eneque, E. (2015), con su tesis: *“Clima organizacional y la calidad del aprendizaje en los alumnos del quinto año de secundaria de la Institución Educativa Nuestra Señora de Guadalupe, UGEL 03 – 2011”*. (Tesis de Maestría) Universidad San Ignacio de Loyola, Lima – Perú. La investigación realizada fue de tipo básico, de diseño no experimental, de nivel correlacional, la muestra estuvo conformada por 244 estudiantes. La información se obtuvo con la aplicación del cuestionario. Como conclusión se señala lo siguiente: Se evidenció la relación significativa, siendo su valor de correlación de Spearman, se determinó que existe relación significativa ($RS= 0.338$; $p = .000$), por lo que se puede afirmar que si se toma conciencia de la importancia que tiene lograr un adecuado clima organizacional, pues esto incide de forma positiva en diferentes factores dentro de los cuales se tiene a la calidad educativa, de manera que si se logra una mejoría de la calidad educativa, se estarán formando estudiantes que se encontrarán capacitados para afrontar los diferentes retos que se dan en este mundo de inmerso a cambios y de avances tecnológicos, donde con el transcurrir del tiempo se va volviendo más competitivo.

Falcón, G. (2017), con su tesis: Desempeño docente y satisfacción académica en estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Héroes de San Juan. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú. La muestra fue de 86 estudiantes de la institución educativa Héroes de San Juan Ugel 01, siendo de tipo no experimental con un diseño correlacional. Para poder recolectar los datos. Para poder recolectar la información se aplicará dos encuestas para cada una de las variables. Como conclusión de tiene la siguiente: Existe una relación estadísticamente significativa entre desempeño docente factor pedagogía de la docencia y satisfacción académica, factor: proceso de la enseñanza aprendizaje en estudiantes.

Santos, L. (2017), con su tesis: *“Satisfacción estudiantil en el VII ciclo del nivel secundaria de la institución educativa privada “San Juan de Dios de Los Olivos”, 2017”*. (Tesis de grado) Universidad César Vallejo, Lima – Perú. Investigación de tipo no experimental, la muestra estuvo conformada por 40 estudiantes del VII ciclo. El instrumento de evaluación utilizado fue el cuestionario, el cual fue empleado para determinar el nivel de satisfacción en los estudiantes. Como conclusión se señala lo siguiente: los niveles de satisfacción estudiantil que lograron presentar estuvo dentro de las categorías alta y muy alta, existiendo un pequeño número de estudiantes que presentaron un nivel bajo, por lo que se puede afirmar que la institución educativa si desarrolla estrategias adecuadas, logrando brindar un servicio adecuado, en donde el estudiante realmente siente que se logran cubrir las expectativas que tiene sobre el servicio brindado en la institución, ya sea en el proceso de enseñanza, la forma en la que es tratado, los servicios, las instalaciones, entre otros.

c) Antecedentes locales

Ramos, E. (2016), con su tesis titulada: *“Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa Máximo De La Cruz Solórzano, de Ica, 2016”*. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo, Ica - Perú. La población y la muestra estuvieron

conformadas por 44 docentes. La investigación es de tipo no experimental y diseño correlacional causal. Para la recolección de datos se aplicaron dos instrumentos. Como conclusión se tiene la siguiente: En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $r=0,723$. Por otro lado el clima organizacional se encuentra relacionado a una serie de variables, por lo que si se logra desarrollar de forma adecuada esto puede repercutir de forma positiva no solo en la organización, sino también en todos los actores que pertenecen a ella.

Apcho, N. (2015), con su tesis: *“El liderazgo transformacional y el clima organizacional en los docentes de una Institución Educativa de Ica – 2015”*. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo, Ica - Perú. La población y la muestra estuvieron conformada por 64 docentes. La investigación es de tipo no experimental y diseño correlacional. Para la recolección de datos se aplicaron dos instrumentos. Como conclusión se tiene la siguiente: Se ha de determinado una relación positiva habiéndose obtenido un valor de $r= 0.665$, de manera que si para lograr un adecuado clima organizacional, es necesario que exista un liderazgo transformacional. Contar con líderes que conduzcan de forma adecuada, pues lograrán encaminar a los que trabajan con ellos para poder tener un ambiente adecuado para laborar.

Benito, I. (2018), con su tesis: *“Liderazgo docente y satisfacción académica estudiantil en estudiantes del V ciclo de una institución educativa de Ica-2017”*. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo, Ica - Perú. La población estuvo conformada por 200 estudiantes y la muestra quedo conformado por 65 alumnos. La investigación es de tipo no experimental y diseño correlacional. Para la recolección de datos se aplicaron dos instrumentos. Como conclusión se tiene la siguiente: En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $r=0,789$ que indica que existe relación directa entre el liderazgo docente y la satisfacción

académica estudiantil de los estudiantes del V ciclo de la institución educativa “Margarita Santa Ana de Benavides” de Ica, 2017. Es decir que a un buen liderazgo docente le corresponde una alta satisfacción académica estudiantil y viceversa.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Clima organizacional

1.2.1.1. Definición de clima organizacional

Según Domínguez, Sánchez y Torres (2010) el clima es una serie de percepciones que se dan de forma global por parte de las personas sobre su entorno, reflejando la interacción tanto entre las particularidades del individuo y la de la institución. De manera que el individuo puede ejercer cierta intervención. No solo es una definición o un fenómeno cuyo saber contribuirá a una mejor comprensión de cómo funciona la organización, sino amplía la visión de la actividades a desarrollar para lograr mejorar los resultados del funcionamiento de la institución.

Así mismo Guzmán (2015) manifiesta que cuando se habla de clima organizacional se refiere al entorno formado por los sentimientos de los trabajadores que integran la institución, el cual se encuentra vinculado tanto a la motivación como al desempeño del docente. Por lo que tiende a involucrar aspectos tanto de la parte física como emocional. Esta definición se asemeja al de la dinámica de grupo cuando se realiza el análisis de las diferentes fuerzas internas que influyen en el entorno laboral como es el de resistirse al cambio.

Por su parte Martínez et. al. (2010) expresa que el clima organizacional resulta ser la percepción que tiene todo individuo sobre su entorno laboral y el cual puede incidir ya sea de forma positiva o negativa en su comportamiento.

Además, Reyes (2011) manifiesta que el clima organizacional resulta ser un fenómeno que logra intervenir, mediando entre el factor del sistema organizacional y la tendencia motivacional que puede ser traducido como una conducta que logra repercutir en la institución (productividad, satisfacción, rotación, etc.).

También Chiavenato (2011) afirma que la definición de esta variable manifiesta el predominio que existe del entorno sobre la motivación que presentan los participantes, de forma que se puede señalar como el atributo o carácter del entorno organizacional que percibe o experimenta un integrante y que logre contribuir en su comportamiento.

De manera que este término hace referencia de forma específica a la propiedad motivacional del entorno organizacional, lo que significa, al aspecto de la organización que causa una variedad de incentivos a los que participan. Se dice que un clima organizacional resulta ser alto y favorable cuando se generan situaciones que brindan satisfacción de los requerimientos personales y tienden a elevar la moral; sin embargo puede desarrollarse un clima bajo y desfavorable por lo que se genera una frustración de estas necesidades.

Por otro lado Fischman (2015, citado en Ortiz, 2017), manifiesta que resulta ser un sistema de labores que se encuentran coordinadas entre dos o más individuos, la labor en equipo y la búsqueda de una meta común, lo cual resulta fundamental para lograr que la organización subsista. El tiempo que cada persona le da a la organización está supeditado al interés que cada persona tiene y de cómo logra recompensar la organización (p.56).

1.2.1.2. Importancia del clima organizacional

Según López (2010) se logra inferir que las particularidades del sistema organizativo tienden a ocasionar un establecido tipo de clima organizacional, lo cual tiene repercusiones en los integrantes de la institución, en los aspectos motivacionales y la forma en la que logran desarrollar sus labores, lo cual puede ser óptimo para el sistema o ser un

total fracaso. Por lo que sí existe un entorno atractivo y acogedor para el individuo, el trabajador empezará la búsqueda de nuevas maneras de desarrollar sus labores, tratando de lograr que cada una de ellas sea interesante, de manera que se encontrarán tan motivados que sus actividades tienden a volverse interesantes, logrando ampliar su visión, de manera que aportan una lluvia de ideas en beneficio de la institución. Si la persona se siente incentivado a desarrollar sus labores, ya sea por sentirse cómodo con sus colegas, dentro de su aula de clases, o dentro de la propia institución, esto logra tener un resultado sorprendente en generar una lluvia de ideas, logrado conseguir alternativas de solución a los diferentes problemas que se pueden dar dentro de la institución o de su propio crecimiento. Es evidente que los individuos que tienden a estar cómodos dentro de su entorno laboral, se desarrolla una mejor empatía tanto con el personal directivo, compañeros de trabajo, estudiantes y padres de familia, buscan estrategias que le permitan desarrollar un mejor proceso de enseñanza, porque se encuentran prestos a dar todo de sí para mejorar la calidad educativa, por otro lado también se logra desarrollar una identidad con la institución, por lo que existe un mayor compromiso en lograr las metas institucionales, de manera que existe un involucramiento total para lograr el crecimiento institucional.

1.2.1.3. Dimensiones del clima organizacional

Según el MINSA (2008) se considera las siguientes dimensiones:

- **Liderazgo**; el cual involucra el proceso de dirección, en la cual se brinda una serie de estímulos para lograr la excelencia, así como la labor en equipo y el proceso a través del cual se solucionan los diferentes conflictos que pueden darse dentro de la institución.
- **Motivación**; la cual involucra una serie de factores dentro de la más relevante se tiene al crecimiento personal, el ser reconocido por la labor que realiza, la responsabilidad asumida, así como la forma en la que se adecua a la condición laboral.
- **Reciprocidad**; la cual involucra el proceso de aplicación de la labor, así como el cuidado del patrimonio de la institución, así como su retribución como la equidad.

- **Participación**; esta dimensión involucra un aspecto vinculado con el compromiso que se desarrolla en la productividad, integración de intereses, cambio de información, así como el involucramiento que se tiene en el cambio.
- **Comunicación**; involucra el factor vinculado a los estímulos al crecimiento organizacional, el aporte a la cultura organizacional, la manera en lo que se logra desarrollar los procesos de retroalimentación y del estilo de comunicación.

1.2.1.4. Características del clima organizacional

Para Martínez et. al. (2010) las características son las siguientes:

- El clima organizacional resulta ser constante, lo que significa que la institución presenta una estabilidad en cuanto a su clima laboral que muchas veces se dan de forma gradual de acuerdo al transcurrir de los años.
- La conducta de los integrantes muchas veces cambia de acuerdo al clima organizacional que presenta la institución, es por ello que esto es fundamental para lograr un adecuado ambiente de manera que todos se sientan a gusto en su centro de labores, de manera que logra influir en su desempeño dando un buen servicio no solo a los estudiantes sino a toda la comunidad educativa.
- El clima de una institución influye tanto en el compromiso como la identificación de los trabajadores de la institución. De manera que si este clima resulta ser positivo entonces se tendrán mejores resultados respecto al compromiso desarrollado.
- Las personas tienden a transformar el clima organizacional de manera que esto influye tanto en su conducta como en la actitud del propio individuo. Lo que significa, que si un individuo percibe de forma adecuada o por medio de su subconsciente, esto le permite adoptar una conducta adecuada con la finalidad de seguir manteniendo este mismo clima.
- Las dificultades que puede presentar una institución, como que el personal sea rotado de forma constante, o que existe un alto índice de ausencia o no se encuentren motivados para realizar sus labores de

forma adecuada, resultan ser indicios de que existen falencias dentro de la institución, de manera que puede ser resultado de un inadecuado clima organizacional, lo que significa que los integrantes no se encuentran satisfechos.

1.2.1.5. Factores que influyen en el clima organizacional

Para López et. al. (2014) el clima organizacional se ve influenciado por los siguientes factores:

- **Motivación:** la cual está conformado por todos los elementos que logran estimular, conservar y encaminar el comportamiento de los trabajadores a fin de cumplir con el propósito institucional. En la actualidad resulta ser un factor fundamental, que involucra la administración de los trabajadores por lo que es necesario saber de este tema y dominar de forma adecuada, a fin de lograr contar con las condiciones adecuadas que contribuyan a lograr un adecuado clima organizacional, volviéndolo sólido y confiable.
- **Satisfacción:** es la conducta de la persona de su visión y reacción ante la satisfacción de sus requerimientos como respuesta a su interacción con los variados elementos que se encuentran presentes en su entorno.
- **Involucramiento y participación:** se vinculan con las mejoras que se dan del resultado del trabajo, logrando incrementar el beneficio de la institución, logrando aumentar la productividad, el buen servicio y el trabajo que se da tanto entre docente – docente, docente – personal directivo, docente – padre de familia, docente – estudiante y finalmente docente – comunidad educativa.
- **Actitudes:** todo individuo tiene un comportamiento que da como resultado una tendencia a dar una respuesta ya sea positiva o negativa ante otro individuo, o a un conjunto de individuos, ante un elemento, ante un contexto que involucra elementos e individuos ante un pensamiento concreto.
- **Valores:** resulta ser aquel juicio de índole ético sobre alguna situación imaginaria o real a la cual el individuo presenta cierta inclinación por su nivel de beneficio tanto personal como social.

- **Cultura organizacional:** en la actualidad resulta importante que la organización logre diseñar alguna estructura que resulte flexible a las transformaciones y que esto se dé como consecuencia del aprendizaje de los que conforman esta institución. De manera que se requiere generar una condición adecuada para fomentar un equipo capacitado y preparado, logrando un alto nivel de desempeño, por lo cual el aprendizaje en equipo involucra a que se le dé un valor a la labor que se realiza, desarrollando una mayor adaptación a la transformación, logrando ampliar la visión sobre lo que concierne la originalidad.
- **Conflicto:** fundamentalmente involucra un problema de apreciación, muchas veces quienes se encuentran envueltas deben de percibir este conflicto, pues si no se dan cuenta de ello, o podrán darse cuenta que pueden estar siendo afectados o estar afectando a sus compañeros de trabajo, muchas veces ciertas conducta o comportamientos que uno adopta dentro de su centro de labores puede repercutir de forma negativa en su desempeño tanto del cómo de sus compañeros.

1.2.1.6. Beneficios de un óptimo clima organizacional

Para Martínez et. al. (2010) los beneficios de un buen clima organizacional se presentan para la institución y para sus miembros:

- a. Para la institución los beneficios que se presenta son:
 - Logra fortalecer el nivel de compromiso de cada uno de los trabajadores para poder cumplir con las metas institucionales, el cual le permite adoptarlas como propias.
 - Conserva una actitud positiva frente a los integrantes de la institución con el propósito de mejorar la dirección.
 - Encamina a un comportamiento tanto pacifico como efectivo de manera que se logre cumplir los objetivos.
- b. Para los miembros los beneficios que se presentan son:
 - Mejora la relación del trabajo que se da de forma conjunta, generando que el individuo desarrolle una actitud positiva dentro de la institución.

- Favorece a un enfoque común entre cada uno de los miembros y el estilo que se adopta para poder liderar.
- Contribuye la colaboración que se da tanto de forma activa como entusiasta de cada uno de los individuos que integran la institución.
- Incentiva el dialogo de forma efectiva en donde cada uno tiene clara su función dentro de la institución.
- Cada integrante se encuentra incentivado y a la vez motivado a realizar de forma adecuada sus funciones.

Se evidencia que el lograr un adecuado clima organizacional solo trae beneficios, no solo para la institución, organización u empresa sino también para los propios trabajadores, aún existen lugares en donde al trabajador no se le da la importancia debido, sin tener en cuenta que son ellos la fuerza que contribuye al crecimiento; a veces solo se les considera como una simple mano de obra, sin embargo a través del clima organizacional se lograrán crear entornos adecuados que permitirán motivar al trabajador a realizar de forma adecuada sus funciones, asimismo las metas institucionales lo considerarán como propias desarrollando un mayor compromiso. Muchos directores se quejan de la falta de empatía de los docentes con su institución, que solo cumplen sus horas lectivas sin interesarles los estudiantes ni los problemas que pueda afrontar la institución; sin embargo, no realizan un análisis de que está ocurriendo, o como se sienten esos docentes para haber perdido todo interés o no haber desarrollado una identidad institucional, es por ello que una de los factores fundamentales para lograr mejoras es trabajar dentro de un ambiente en el cual se tenga un adecuado clima organizacional.

1.2.1.7. Tipos de clima organizacional

Dentro de los tipos de clima organizacional, según De la Cruz y Huaman (2016) se tiene los siguientes:

Sistema I: Autoritarismo explotador. Este tipo de sistema tiende a caracterizarse por la falta de confianza. La decisión es adoptada en la cumbre de toda organización de manera que desde ahí se logra difundir teniendo en cuenta una línea que se encuentra altamente burocratizada siguiendo un conducto regular. El proceso de control se encuentra también centralizada y formalizada. De manera que en este tipo de clima existe desconfianza, temor e inseguridad generalizado.

Sistema II: Autoritarismo paternalista. Este tipo de clima, la decisión es también adoptada en las altas instancias de la organización, de manera que tiende a centralizarse el control, existiendo una mayor representación que en el anterior tipo; caracterizándose por el sistema paternalista, en donde la autoridad es quien tiene todo el poder, sin embargo brinda ciertas facilidades a los trabajadores que se encuentran a su cargo, teniendo en cuenta todo límite de relativa flexibilidad. De manera que se fundamenta en la relación de confianza la cual resulta ser condescendiente desde los altos cargos hasta la base y viceversa. Para los trabajadores, este clima resulta estar bien estructurado y ser estable, por lo que su necesidad social parece estar cubierta, en la medida que se respete la regla de juego establecida en la cumbre.

Sistema III: Participación Consultiva. Este es un sistema en la cual se evidencia un mayor grado de descentralización y delegación de la decisión. Manteniéndose en un esquema jerárquico, pero la decisión específica es adoptada de acuerdo a normas internas. De manera que se encontrara fundamentada en la confianza y en un alto nivel de responsabilidad.

Sistema IV: Participación Plena. La cual se fundamenta en el hecho de que los procesos para lograr tomar una decisión no se encuentran centralizados, sino se encuentran distribuidos en diferentes partes de la

organización. La comunicación se da tanto a nivel vertical como horizontal, por lo que se logra generar una partida grupal. De manera que el clima resulta ser de confianza, desarrollando un alto nivel de compromiso del personal con la institución y las metas institucionales propuestas.

1.2.2. Satisfacción estudiantil

1.2.2.1. Definición de satisfacción estudiantil

Según Sánchez (2018) la satisfacción es comprendida como una serie de procesos en los cuales se realiza una evaluación por parte del estudiante por medio de la relación que se da entre la expectativa que se tiene y la percepción; lo que significa que esta satisfacción se produce al existir coincidencia entre ellas es decir entre la expectativa que se tiene de la institución con la percepción de ella.

En este sentido Kepler (citado en Gutiérrez, 2013) manifiesta que la satisfacción estudiantil, resulta ser la imagen que logra transmitir de forma adecuada a cada uno de los estudiantes que pertenecen a dicha institución, por medio del tipo de enseñanza impartida por los docentes, de los ambientes en donde reciben las clases y de los servicios que se les proporciona para lograr un adecuado rendimiento académico, logrando cubrir la demanda requerida por el estudiante durante sus horas de clases.

Por su parte Cortez (2018) expresa que la satisfacción estudiantil es el nivel en el cual un individuo logra encontrarse satisfecho de cada logro que logra conseguir, la actitud dentro de su entorno educativo gracias al beneficio brindado en la institución tanto privada como pública, contribuyendo a conseguir el desarrollo de nuevas habilidades en ellos.

Además, Jiménez, Terriquez y Robles (2011) manifiestan que la satisfacción estudiantil puede ser conceptualizada como la percepción que tiene el estudiante sobre la eficiencia del servicio que le brinda la institución ya sea en el servicio administrativo como académico. Es importante conocer que el estudiante expresa su satisfacción con la

unidad de aprendizaje, con la interacción con su docente y compañero de clase, así como las estructuras de la institución educativa como de su equipamiento, lo cual permite un mejor proceso de enseñanza por parte de los docentes y aprendizaje por parte del estudiante. Es el estudiante el principal usuario del servicio educativo, el destinatario de la educación, es el quien puede dar una mejor valoración, sin embargo puede tener una visión que se encuentre parcializada, su opinión no deja de ser fruto de su percepción, que muchas veces se encuentra influenciada por la expectativa, necesidad y por una serie de elementos, que contribuyen como indicadores para lograr mejorar tanto la gestión como el desarrollo del programa académico.

1.2.2.2. Características de la satisfacción estudiantil

Según Correa y Montalván (2010) sus características son:

- Establece el valor que le da el estudiante a los diferentes servicios que son brindados por la institución en la cual se encuentra estudiando.
- La satisfacción de ciertos requerimientos muchas veces ocasiona nuevos, lo cual genera una triada que involucra el dinamismo, flexibilidad y efectividad dentro de los procesos de enseñanza.
- La insatisfacción de ciertos requerimientos logran generar una tensión, conflicto, frustración, tanto en el propio estudiante, como en conjunto, lo cual ocasiona una serie de falencias en el individuo o un grupo de ellos que puede atentar contra su bienestar, generándose una lucha entre una fuerza interna y externa.
- La satisfacción de requerimientos en los estudiantes genera un efecto relevante en la formación en el dominio valórico, actitudinal y socioafectivo del escolar.
- El tener una visión de los requerimientos del estudiante, contribuye a que el docente pueda comprender mejor su conducta, distinguiendo la carencia que logra afectarlo.
- Otra consecuencia relevante que se encuentra vinculado con la satisfacción de la necesidad del estudiante, se genera en dos términos siendo uno de ellos el autoconcepto y el otro la autoestima. De manera

que se genera de acuerdo a las necesidades que se requiera ser satisfechas.

1.2.2.3. Factores que influyen en la satisfacción estudiantil

Según Blázquez, Chamizo, Cano y Gutiérrez (2013), identificaron aquellos factores que influyen de manera significativa en la satisfacción de los alumnos respecto a tres aspectos: recursos e instalaciones, aspectos académicos, aspectos docentes y aspectos sociales.

- En cuanto a los recursos e instalaciones, se tiene los servicios de biblioteca, así como el transporte y el aparcamiento, los recursos de ocio y finalmente engloba las tecnologías de la comunicación.
- El aspecto académico como el aspecto social es un factor influyente en la satisfacción del estudiante, el cual se encuentra determinado por la información actualizada, la calidad de las materias desarrolladas, los recursos empleados en el aprendizaje, los recursos e instituciones, etc.
- La docencia y la reputación académica son las variables académicas más influyentes; por su parte, las actividades deportivas y los programas internacionales son los aspectos sociales con mayor impacto en la satisfacción estudiantil, abarcando aspectos relacionados con la imagen y apariencia del docente, su formación profesional, etc.

1.2.2.4. Importancia de la satisfacción estudiantil

Según Valencia (2014) en la actualidad se tiene la oferta educativa ha tenido grandes modificaciones debido a los avances y cambios que ha vivido la sociedad, esto genera la necesidad de estudiar las condiciones en que se da esta modalidad y, por supuesto, realizar un estudio comparativo entre la percepción que tienen los estudiantes y los profesores con respecto a las condiciones de la docencia, a los recursos utilizados, a la satisfacción de los estudiantes, a las competencias académicas y al uso de estas últimas como estrategias de apoyo para el aprendizaje, así como al rendimiento académico. Es importante destacar que los teóricos del aprendizaje y los profesores están de acuerdo en que

los estudiantes motivados aprenden con mayor rapidez, y más eficazmente, que los estudiantes que no están motivados, de manera que la motivación es un determinante fundamental para el aprendizaje, ya que un estudiante motivado se involucra mucho más en las tareas que conducen al aprendizaje, por esto, la motivación debe ser considerada tanto al inicio como durante el desarrollo de los cursos, la falta de consideración de la motivación intrínseca sostenida puede convertirse en un obstáculo para el buen desarrollo de la acción didáctica, pues su ausencia lleva a la insatisfacción.

1.2.2.5. Elementos de la satisfacción estudiantil

Dentro de los elementos, de acuerdo a lo establecido por Parasuraman, Zeithaml y Berry (2009, p.182) se tiene los siguientes:

Confiabilidad: Resulta ser la habilidad para poder desarrollar las labores de una manera digna tanto de confianza como de precisión.

Sensibilidad: Resulta ser la habilidad de apoyar al usuario, brindando un servicio expedito.

Seguridad: Involucra los conocimientos y la conducta del trabajador, logrando brindar confianza y seguridad a los estudiantes. A través de ella se logra inspirar tanto credibilidad como confianza; de manera que resulta importante.

Empatía: Cuidado, atención individualizada dada a los estudiantes. Resultando ser una conexión fuerte entre los individuos. Resulta importante pues a través de este elemento se logra entender los mensajes que son enviados por los demás individuos.

Tangibles: Es la apariencia de los ambientes de la institución.

1.2.2.6. Dimensiones de la satisfacción estudiantil

La Universidad Politécnica de Madrid (UPM) (2012), elaboró una encuesta para medir el índice de satisfacción del estudiante. Las dimensiones utilizadas para el estudio fueron:

a. Organización de la enseñanza; comprende la metodología, técnicas y evaluación transmitidas por la plana docente. Si es claro en explicaciones, resuelve dudas, clases bien preparadas, trato amable a

alumnos, planeación de la asignatura, facilitación de la revisión de exámenes.

- b. Organización académica;** la satisfacción de los estudiantes con relación a los conocimientos y la presta de atención demostrada por el personal administrativo y docente, y sus destrezas para aconsejar credibilidad y confianza, al igual que la disponibilidad y voluntad para apoyar al educando y proporcionar el servicio. Abarca aspectos tales como orientación de la curricula, desarrollo y calidad de los maestros, metodología de las áreas, sistemas de evaluación y nivel académico.
- c. Servicios de soporte a la educación;** abarca los servicios que propicien la adecuada participación en la institución y en actividades de esparcimiento, conocimientos y habilidades físicas, dichas actividades podrían ser servicios como equipos de computación estas actividades pueden ser servicios de biblioteca, equipos de computación, recursos audiovisuales e instalaciones de los laboratorios, recreación y deportes, actividades culturales y librerías.
- d. Infraestructura y servicios institucionales;** encuadra la apariencia de las instalaciones físicas, equipos y materiales de comunicación y con el funcionamiento de los servicios estudiantiles, la apariencia de las aulas, salas de estudio, entre otros.

1.3. Marco conceptual

a) Clima organizacional:

Expresa que el clima organizacional resulta ser la percepción que tiene todo individuo sobre su entorno laboral y el cual puede incidir ya sea de forma positiva o negativa en su comportamiento (Martínez et. al., 2010).

- b) Liderazgo;** involucra el proceso de dirección, en la cual se brinda una serie de estímulos para lograr la excelencia, así como la labor en

equipo y el proceso a través del cual se soluciona los diferentes conflictos que pueden darse dentro de la institución (MINEDU, 2008).

- c) **Motivación**; involucra una serie de factores dentro de la más relevante se tiene al crecimiento personal, el ser reconocido por la labor que realiza, la responsabilidad asumida, así como la forma en la que se adecua a la condición laboral (MINEDU, 2008).
- d) **Reciprocidad**; la cual involucra el proceso de aplicación de la labor, así como el cuidado del patrimonio de la institución, así como su retribución como la equidad (MINEDU, 2008).
- e) **Participación**; involucra un aspecto vinculado con el compromiso que se desarrolla en la productividad, integración de intereses, cambio de información, así como el involucramiento que se tiene en el cambio (MINEDU, 2008).
- f) **Comunicación**; involucra el factor vinculado a los estímulos al crecimiento organizacional, el aporte a la cultura organizacional, la manera en lo que se logra desarrollar los procesos de retroalimentación y del estilo de comunicación (MINEDU, 2008).
- g) **Satisfacción estudiantil**: Cortez (2018) expresa que la satisfacción estudiantil es el nivel en el cual un individuo logra encontrarse satisfecho de cada logro que logra conseguir, la actitud dentro de su entorno educativo gracias al beneficio brindado en la institución tanto privada como pública, contribuyendo a conseguir el desarrollo de nuevas habilidades en ellos.
- h) **Organización de la enseñanza**; comprende la metodología, técnicas y evaluación transmitidas por la plana docente. Si es claro en explicaciones, resuelve dudas, clases bien preparadas, trato amable a alumnos, planeación de la asignatura, facilitación de la revisión de exámenes (UPM, 2012).

- i) **Organización académica;** la satisfacción de los estudiantes con relación a los conocimientos y la presta de atención demostrada por el personal administrativo y docente, y sus destrezas para aconsejar credibilidad y confianza, al igual que la disponibilidad y voluntad para apoyar al educando y proporcionar el servicio. Abarca aspectos tales como orientación de la curricula, desarrollo y calidad de los maestros, metodología de las áreas, sistemas de evaluación y nivel académico (UPM, 2012).
- j) **Servicios de soporte a la educación;** abarca los servicios que propicien la adecuada participación en la institución y en actividades de esparcimiento, conocimientos y habilidades físicas, dichas actividades podrían ser servicios como equipos de computación estas actividades pueden ser servicios de biblioteca, equipos de computación, recursos audiovisuales e instalaciones de los laboratorios, recreación y deportes, actividades culturales y librerías (UPM, 2012).
- k) **Infraestructura y servicios institucionales;** encuadra la apariencia de las instalaciones físicas, equipos y materiales de comunicación y con el funcionamiento de los servicios estudiantiles, la apariencia de las aulas, salas de estudio, entre otros (UPM, 2012).

1.4. Marco legal

Dentro del marco legal se tiene que:

- La Ley General Educación N° 28044 Art. 53°; señala que es responsabilidad del sector educación, contar con un sistema educativo eficiente en favor de los estudiantes, con instituciones educativas y docentes responsables de su aprendizaje y desarrollo integral, recibir un buen trato y adecuada orientación para lograr que culminen su educación.
- La Ley Universitaria N° 30220 en su Art. 100, señala que los estudiantes tienen derecho a recibir una formación académica de

calidad que les otorgue conocimientos generales para el desempeño profesional y herramientas de investigación; Además, contar con ambientes, instalaciones y mobiliario que sean accesibles y de esta forma tener cumplir con los objetivos que establece la universidad.

- En cuanto a la satisfacción se aprobó el reglamento de la Ley N° 30466, Ley que establece parámetros y garantías procesales para la consideración primordial del interés superior del niño. Decreto Supremo N°001 – 2018 – MIMP; en la cual se considera que la, Constitución Política del Perú establece en su artículo 4 que la comunidad y el Estado protegen especialmente al niño y al adolescente; que la Convención sobre los Derechos del Niño, aprobada mediante Resolución Legislativa N°25278, es el instrumento internacional de mayor relevancia en materia de infancia y adolescencia, constituyéndose en el referente para la construcción de políticas públicas nacionales en esta temática.
- Reglamento de la Ley N°30466, Ley que establece parámetros y garantías procesales para la consideración primordial del interés Superior del niño.

1.5. Marco Filosófico

Enfoque teórico sobre clima organizacional

Según Brunet (2011) se sustenta en la Teoría de los Sistemas de Likert, que señala que el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. La reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta. Lo que cuenta es cómo ve las cosas y no la realidad objetiva. Si la realidad influye sobre la percepción, es la percepción la que determina el tipo de comportamiento que un individuo va adoptar. En este orden de ideas, es posible separar los cuatro factores

principales que influyen sobre la percepción individual del clima y que podrían también explicar la naturaleza de los microclimas dentro de la organización. Estos factores se definen entonces como:

- Los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura misma del sistema organizacional.
- La posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización, así como el salario que gana.
- Los factores personales tales como la personalidad, las actitudes y el nivel de satisfacción.
- La percepción que tienen los subordinados, los colegas y los superiores del clima de la organización. De una forma más específica, hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización: las variables causales, las variables intermediarias y las variables finales.

Enfoque teórico de la satisfacción estudiantil

Según Benito (2018) se sustenta en la Gestión de la Calidad Total; este modelo para las Instituciones Educativas fue propuesto por el Dr. Gento Palacios, este modelo radica en un panorama integral de cómo debe ser el establecimiento educativo de calidad. Se manifiesta un enfoque de totalidad, es decir se da un análisis de la calidad de los elementos que se incorporan en el proceso educativo y sus reciprocas interrelaciones que abarcan los resultados de la educación. Según Vivas (1999) en su artículo, la investigadora nos habla del placer de los alumnos como señales o indicios de calidad en cuanto a su nivel de aprendizaje, lo cual se relaciona con sus peculiar menesteres educativas, es por ello que el autor establece los siguientes criterios a fin de determinar si esas necesidades están siendo atendidas eficientemente: el cumplir los menesteres básicas; sistema de trabajo; pertenencia a la institución; seguridad social y emocional; progreso, reconocimiento y autorrealización personal.

CAPÍTULO II – PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Situación problemática

El clima organizacional es un problema latente en toda organización. Por eso hay un latente interés por estudiarlo y conocer su naturaleza para proponer alternativas de mejora (García y Segura, 2014).

El clima organizacional en la actualidad es uno de los problemas que aqueja en el siglo XXI.

Por otro lado, dada la coyuntura de los últimos tiempos, en el que la expectativa está puesta en la demanda por una educación de calidad, se han realizado diversas investigaciones sobre la satisfacción del estudiante, la cual juega un papel importante y tiene un efecto notorio en su proceso de aprendizaje. Dichas investigaciones, realizadas principalmente en EE. UU. y Europa, ponen énfasis en lo que los estudiantes demandan para sentirse satisfechos: infraestructura, calidad de enseñanza, etc. En el caso de Latinoamérica, precisamente en Ecuador, las instituciones educativas conformadas por universidades y escuelas politécnicas deben cumplir obligatoriamente un proceso de acreditación con una vigencia de cinco años, la cual deberá renovarse una vez cumplido el plazo (Santos, 2017).

En la actualidad en el Perú, se espera que las organizaciones educativas sean eficientes en cuanto al servicio que brindan con la finalidad de lograr una enseñanza – aprendizaje de mejor calidad; sin embargo en muchas instituciones del Estado se observa constantes conflictos internos (entre docentes, docentes con estudiantes, con los directivos, así como docentes con padres de familia, especialmente en el nivel de educación superior), un inadecuado manejo de las relaciones interpersonales, generando, distorsión en las comunicaciones y en el trato con los diferentes miembros de la comunidad educativa; en lo referente al proceso de identificación institucional, una desorganización en la solución de los problemas institucionales, tornándose todos estos aspectos en factores que no generan un entorno laboral que favorezca la optimización de los niveles de calidad educativa (Aguardo, 2012).

Por otro lado la satisfacción estudiantil va de la mano con el tipo de educación que reciben los educandos. Esta es tomada en cuenta como pieza clave con miras a mejorar la calidad educativa, la cual es posible cuando el nivel de satisfacción del estudiante es alta o cuando se encuentra totalmente satisfecho. Sin embargo, los servicios que se ofrecen en la institución educativa, ya sea universitaria o escolar, no satisfacen las necesidades y cubren todas las expectativas que el estudiante pueda tener; resultado de esto se tienen estudiantes que no se encuentran satisfechos con su institución educativa, y muchas veces terminan dejando de estudiar (Santos, 2017).

En la institución educativa “Andrés Avelino Cáceres” no es ajena a esta realidad, es por ello que se evidencia ciertas falencias respecto al clima organizacional de manera que se percibe la falta de liderazgo, motivación, reciprocidad, participación y comunicación, conllevando a muchas veces discusiones o malestar entre la comunidad educativa, asimismo; por otro lado los estudiantes consideran que a la institución educativa aún le falta implementar ciertas áreas que permitan un mejor proceso de aprendizaje. A partir de esta problemática surge la necesidad de realizar la investigación titulada: Relación entre clima organizacional y nivel de satisfacción en estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla-Ica, 2018.

2.2. Formulación del problema

a) Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018?

b) Problemas específicos

PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018?

PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre el grado de motivación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018?

PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre el grado de reciprocidad y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018?

PE4. ¿Cuál es la relación que existe entre el grado de participación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018?

PE5. ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de comunicación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018?

2.3. Justificación e importancia de la investigación

a) Justificación

Este estudio es conveniente realizar, porque permitió conocer la relación que existe entre las variables de estudio, de manera que se justificó por las siguientes razones:

Por su relevancia social: Este estudio estuvo dirigido a los miembros de la sociedad, quienes resultaran beneficiados, de manera directa se tuvo a los estudiantes y de forma indirecta el personal directivo, docentes, padres de familia y demás personas que conforman la comunidad educativa.

Por su valor teórico: Porque se desarrolló un análisis, búsqueda y organización de la información necesaria y adecuada para la comprensión de las variables de estudio, sobre el clima organizacional y satisfacción de estudiantes; es por ello que se recurrió al repositorio

de las diferentes universidades tanto nacionales como internacionales, de manera que toda la información proviene de fuentes confiables.

Por su implicancia práctica: A través de la recopilación de datos permitió arribar tanto a conclusiones como a sugerencias, que pueden ser tomadas por las autoridades correspondientes a fin de revertir cualquier problemática evidenciada.

Por su utilidad metodológica: Se elaboró instrumentos de medición, los cuales pasaron por un proceso de validez y confiabilidad, de manera que pueden ser utilizados por otros investigadores que deseen profundizar estas variables de estudio.

b) Importancia

La realización de la presente investigación resulta ser de suma importancia, pues se necesita determinar la relación que existe entre el clima organizacional con la satisfacción del estudiante, para a partir de ella se puedan establecer estrategias que contribuyan a que el estudiante se sienta motivado para continuar con sus estudios y culminarlas de manera satisfactoria; por otro lado tener un conocimiento certero de estas variables permiten crear políticas educativas que lograrán disminuir los niveles de deserción de los estudiantes, así como la satisfacción de ellos.

2.4. Objetivos de la investigación

a) Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

b) Objetivos específicos

- OE1.** Determinar la relación que existe entre el liderazgo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

- OE2.** Determinar la relación que existe entre el grado de motivación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

- OE3.** Determinar la relación que existe entre el grado de reciprocidad y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

- OE4.** Determinar la relación que existe entre el grado de participación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

- OE5.** Determinar la relación que existe entre el nivel de comunicación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

2.5. Hipótesis de la investigación

a) Hipótesis general

Existe relación directa entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

b) Hipótesis específicas

- HE1.** Existe relación directa entre el liderazgo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

HE2. Existe relación directa entre el grado de motivación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

HE3. Existe relación directa entre el grado de reciprocidad y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

HE4. Existe relación directa entre el grado de participación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

HE5. Existe relación directa entre el nivel de comunicación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

2.6. Variables de la investigación

a) Identificación de variables

Variable 1: Clima organizacional

Dimensiones:

D1. Liderazgo

D2. Grado de motivación

D3. Grado de reciprocidad

D4. Grado de participación

D5. Nivel de comunicación

Variable 2: Satisfacción en estudiantes

Dimensiones

D1. Organización de la enseñanza

D2. Organización académica

D3. Servicios de soporte a la educación

D4. Infraestructura y servicios institucionales

b) Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONALIZACION	DIMENSIONES
<p>V1. Clima organizacional</p>	<p>La variable clima organizacional será operacionalizada mediante un cuestionario de 30 ítems estructurado en función de sus dimensiones: Liderazgo, motivación, reciprocidad, participación y comunicación.</p>	D1. Liderazgo
		D2. Grado de motivación
		D3. Grado de reciprocidad
		D4. Grado de participación
		D5. Nivel de comunicación
<p>V2. Satisfacción</p>	<p>La variable satisfacción será operacionalizada mediante un cuestionario de 24 ítems estructurado en función de sus dimensiones: Organización de la enseñanza, organización académica, servicios de soporte a la educación e infraestructura y servicios institucionales.</p>	D1. Organización de la enseñanza
		D2. Organización académica
		D3. Servicios de soporte a la educación
		D4. Infraestructura y servicios institucionales

CAPÍTULO III – METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo, Nivel y Diseño de Investigación

Tipo

El tipo de investigación fue el no experimental; según Kerlinger y Lee (2002) resulta una búsqueda que se da de forma tanto empírica como sistemática; el investigador no tiene inferencia en la variable, lo cual se debe a que su manifestación ya ha ocurrido o que resulta inherentemente no manipulable. Logrando realizar una inferencia sobre el vínculo entre las variables, no existiendo inferencia directa sobre la variación de forma simultánea tanto de la variable independiente como dependiente.

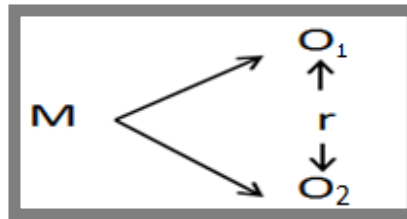
Nivel

La investigación es de nivel básica; siendo su propósito el desarrollo de un conocimiento puro. De acuerdo al autor Alfaro (2012), también es conocido como pura o fundamental, de manera que solo buscará el progreso científico, logrando ampliar el conocimiento teórico, de manera que no se interesa de forma directa en una posible aplicación o consecuencia práctica, siendo formal y persiguiendo la generalidad con un visión de desarrollo de una teoría fundamentada en un principio y una ley.

Diseño de investigación

De manera que siguió un diseño correlacional causal, con el cual se buscó describir tanto la variable clima organizacional como satisfacción estudiantil, así también se estableció la relación que logra existir entre ellas; también se manifiesta que es transversal porque esta investigación se ejecutó en un tiempo establecido, el cual termina siendo de corta duración.

Según explica Velásquez (2006), el siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:



Donde:

M: Muestra

O1: Clima organizacional

O2: Satisfacción

“r” Relación existente entre variables estudiadas.

3.2. Población y muestra

Población

Tamayo y Tamayo (2002) lo definen como el total de individuos que se encuentran en estudio, de manera que es cuantificable para lograr un establecido estudio conformado por un número de unidades que van a participar teniendo en cuenta ciertas características similares (p. 176).

La población quedó conformada por 465 estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

Cuadro 1: Población de estudio

Grado	Hombres	Mujeres	Total
PRIMERO A	20	08	28
PRIMERO B	18	08	26
PRIMERO C	16	13	29
PRIMERO D	15	12	27
SEGUNDO A	19	08	27
SEGUNDO B	18	08	26
SEGUNDO C	15	12	27
SEGUNDO D	13	10	23
TECERO A	19	06	25
TECERO B	15	08	23
TECERO C	14	11	25
TECERO D	13	12	25
CUARTO A	12	07	19

CUARTO B	09	11	20
CUARTO C	07	12	19
CUARTO D	12	08	20
QUINTO A	14	14	28
QUINTO B	15	11	26
QUINTO C	16	06	22
TOTAL			465

Muestra

Tamayo y Tamayo (2002), lo definen como una parte tomada de la población que resulta ser representativa, de la cual el investigador se sirve para realizar la descripción de características principales (p. 320).

Para la selección de la muestra se aplicó la fórmula de poblaciones finitas:

FORMULA PARA POBLACIONES FINITAS

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2 \cdot N + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$n = \frac{3.8^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 465}{0.003^2 \cdot 465 + 3.8^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = \frac{1.9 \cdot 232.5}{1.163 + 3.8 \cdot 0.3}$$

$$n = \frac{446.59}{1.16 + 0.96}$$

$$n = \frac{446.6}{2.1}$$

n = 210

Fracción Muestral

$$Fp = \frac{n \cdot 100}{N}$$

$$Fp = \frac{N}{465} \times 100$$

$$Fp = \frac{210}{465}$$

$$Fp = 45 \%$$

La población quedó constituida por 210 estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

Cuadro 2: Muestra por grado y sección

GRADO Y SECCIÓN	CANTIDAD DE ESTUDIANTES
PRIMERO A	13
PRIMERO B	12
PRIMERO C	13
PRIMERO D	12
SEGUNDO A	12
SEGUNDO B	12
SEGUNDO C	12
SEGUNDO D	10
TECERO A	11
TECERO B	10
TECERO C	11
TECERO D	11
CUARTO A	9
CUARTO B	9
CUARTO C	9
CUARTO D	9
QUINTO A	13
QUINTO B	12
QUINTO C	10
TOTAL	210

CAPÍTULO IV – TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica a emplear fue la siguiente:

Técnica de la encuesta: Según Alfaro (2012), resulta ser una técnica que contribuye a recopilar información sobre las variables que se encuentran en estudio por medio de una serie de indicadores.

4.2. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos de recolección de datos fueron los siguientes:

Cuestionario para evaluar el clima organizacional: Este instrumento tuvo como finalidad determinar el nivel de clima organizacional, estuvo estructurado en función de sus dimensiones: Liderazgo, motivación, reciprocidad, participación y comunicación; con un total de 30 ítems que tendrán las siguientes opciones de respuesta: Nunca (0 puntos), A veces (1 punto), Siempre (2 puntos).

Cuestionario para evaluar la satisfacción: Este instrumento tuvo como finalidad determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes, estuvo estructurado en función de sus dimensiones: Organización de la enseñanza, organización académica, servicios de soporte a la educación e infraestructura y servicios institucionales; con un total de 24 ítems que tendrán las siguientes opciones de respuesta: En desacuerdo (0 puntos), Indeciso (1 punto), De acuerdo (2 puntos).

4.3. Técnica de procesamiento, análisis e interpretación de resultados

Para el procesamiento de empelo una serie de paquetes estadísticos como es el programa de SPSS – 24, de manera que previamente los datos de los instrumentos aplicados fueron llenados a una hoja de cálculo de Excel, de manera que se pudo establecer la frecuencia, frecuencia porcentual y el coeficiente de correlación.

A través del coeficiente de correlación de Rho Spearman se realizó la prueba de hipótesis, teniendo en cuenta la siguiente fórmula:

$$r_R = 1 - \frac{6\sum_i d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

n= número de datos de las dos variables

di= coeficiente de rango del elemento "n"

El coeficiente Spearman, ρ , puede tomar un valor entre -1 y +1 donde:

- Un valor de -1 en ρ significa una perfecta asociación negativa entre los rangos
- Un valor 0 en ρ , significa que no hay asociación de rangos
- Un valor de +1 en ρ , significa que hay una perfecta asociación de rango

CAPÍTULO V – CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

5.1. Contrastación de la hipótesis general

Existe relación directa entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: NO existe relación directa entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

Hi: Existe relación directa entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 1%: $\alpha = 0.01$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba no paramétrica Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de Rho calculado = 0,620

Valor de P=0,000

		VY:	
		VX: Clima organizacional	Satisfacción estudiantil
Spearman's rho	VX: Clima organizacional	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	,620**
		N	210
	VY: Satisfacción estudiantil	Correlation Coefficient	,620**
		Sig. (2-tailed)	1,000
		N	210

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman= 0,620 (correlación alta) y el significado

bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha=0,01$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que existe relación directa entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

5.2. Contratación de las hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación directa entre el liderazgo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: NO existe relación directa entre el liderazgo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

Hi: Existe relación directa entre el liderazgo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 1%: $\alpha = 0.01$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba no paramétrica Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de Rho calculado = 0,566

Valor de P=0,000

		VY: Satisfacción estudiantil		D1. Liderazgo
Spearm an's rho	VY: Satisfacción estudiantil	Correlation Coefficient	1,000	,566**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	210	210
	D1. Liderazgo	Correlation Coefficient	,566**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	210	210

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman= 0,566 (correlación moderada) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha= 0,01$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que existe relación directa entre el liderazgo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

Hipótesis específica 2

Existe relación directa entre el grado de motivación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: NO existe relación directa entre el grado de motivación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

Hi: Existe relación directa entre el grado de motivación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 1%: $\alpha = 0.01$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba no paramétrica Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de Rho calculado = 0,517

Valor de P=0,000

			VY: Satisfacción estudiantil	D2. Motivación
Spearman's rho	VY: Satisfacción estudiantil	Correlation Coefficient	1,000	,517**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	210	210
	D2. Motivación	Correlation Coefficient	,517**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	210	210

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman= 0,517 (correlación moderada) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha= 0,01$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que existe relación directa entre el grado de motivación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

Hipótesis específica 3

Existe relación directa entre el grado de reciprocidad y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: NO existe relación directa entre el grado de reciprocidad y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

Hi: Existe relación directa entre el grado de reciprocidad y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 1%: $\alpha = 0.01$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba no paramétrica Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de Rho calculado = 0,392

Valor de P=0,000

		VY:	
		Satisfacción estudiantil	D3. Reciprocidad
Spearman's rho	VY: Satisfacción estudiantil	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	,392**
	D3. Reciprocidad	N	210
		Correlation Coefficient	,392**
	Sig. (2-tailed)	1,000	
	N	210	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman= 0,392 (correlación baja) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha= 0,01$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que existe relación directa entre el grado de reciprocidad y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

Hipótesis específica 4

Existe relación directa entre el grado de participación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: NO existe relación directa entre el grado de participación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

Hi: Existe relación directa entre el grado de participación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 1%: $\alpha = 0.01$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba no paramétrica Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de Rho calculado = 0,472

Valor de P=0,000

		VY:	
		Satisfacción estudiantil	D4. Participación
Spearman's rho	VY: Satisfacción estudiantil	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	,472**
		N	210
	D4. Participación	Correlation Coefficient	,472**
		Sig. (2-tailed)	1,000
		N	210

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman= 0,472 (correlación moderada) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha= 0,01$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que existe relación directa entre el grado de participación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

Hipótesis específica 5

Existe relación directa entre el nivel de comunicación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: NO existe relación directa entre el nivel de comunicación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

Hi: Existe relación directa entre el nivel de comunicación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 1%: $\alpha = 0.01$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba no paramétrica Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de Rho calculado = 0,489

Valor de P=0,000

		VY:	
		Satisfacción estudiantil	D5. Comunicación
Spearman's rho	VY: Satisfacción estudiantil	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	,489**
		N	210
	D5. Comunicación	Correlation Coefficient	,489**
		Sig. (2-tailed)	1,000
		N	210

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman= 0,489 (correlación moderada) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha= 0,01$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que existe relación directa entre el nivel de comunicación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

CAPÍTULO VI – REPRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Presentación e Interpretación de los resultados

Tabla 1
Clima organizacional en la I.E. “Andrés Avelino Cáceres”, Subtanjalla-Ica.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente [0-20>	0	0,0	0,0
Regular [20-40>	39	18,6	18,6
Bueno [40-60]	171	81,4	100,0
Total	210	100,0	

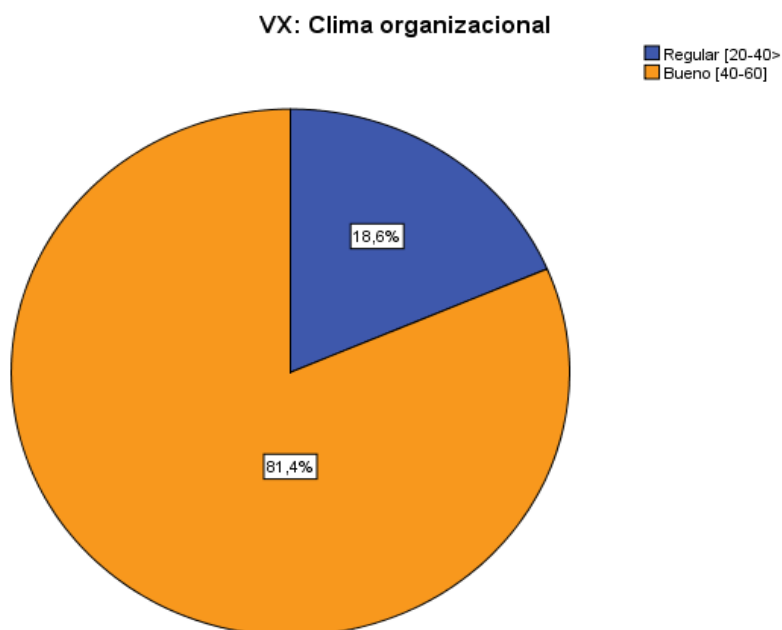


Figura 1: Clima organizacional en la I.E. “Andrés Avelino Cáceres”, Subtanjalla-Ica.

Descripción: Según la Tabla 1 y Figura 1, se evidencia que el nivel que predomina en la variable clima organizacional es el nivel bueno con 81,4%; seguido del nivel Regular en 18,6% de acuerdo a la opinión de los estudiantes de la Institución Educativa “Andrés Avelino Cáceres”, del distrito de Subtanjalla-Ica, 2018.

Interpretación: De manera que el mayor porcentaje de participantes se logra ubicar dentro de la categoría de bueno.

Tabla 2
Liderazgo en la I.E. “Andrés Avelino Cáceres”, Subtanjalla-Ica.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente [0-4>	3	1,4	1,4
Regular [4-8>	53	25,2	26,7
Bueno [8-12]	154	73,3	100,0
Total	210	100,0	

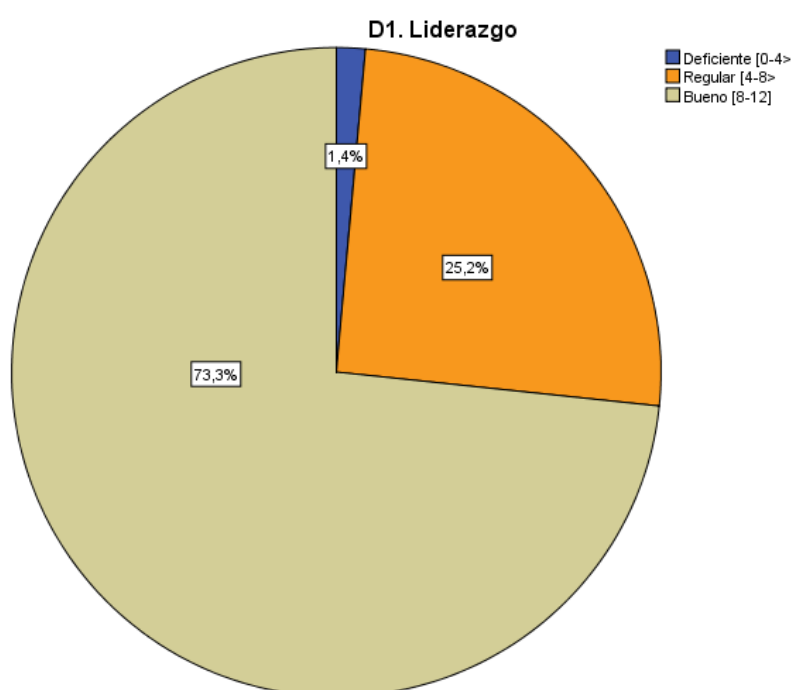


Figura 2: Liderazgo en la I.E. “Andrés Avelino Cáceres”, Subtanjalla-Ica.

Descripción: Según la Tabla 2 y Figura 2, se evidencia que el nivel que predomina en la dimensión liderazgo es el nivel bueno con 73,3%; seguido del nivel Regular en 25,2%, mientras que el 1,4% de los estudiantes de la Institución Educativa “Andrés Avelino Cáceres”, del distrito de Subtanjalla-Ica, 2018, manifiestan que se percibe un nivel deficiente.

Interpretación: De manera que el mayor porcentaje de participantes se logra ubicar dentro de la categoría de bueno, el cual está representado por 154 de un total de 210

Tabla 3
Motivación en la I.E. “Andrés Avelino Cáceres”, Subtanjalla-Ica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente [0-4>	0	0,0	0,0
Regular [4-8>	22	10,5	10,5
Bueno [8-12]	188	89,5	100,0
Total	210	100,0	

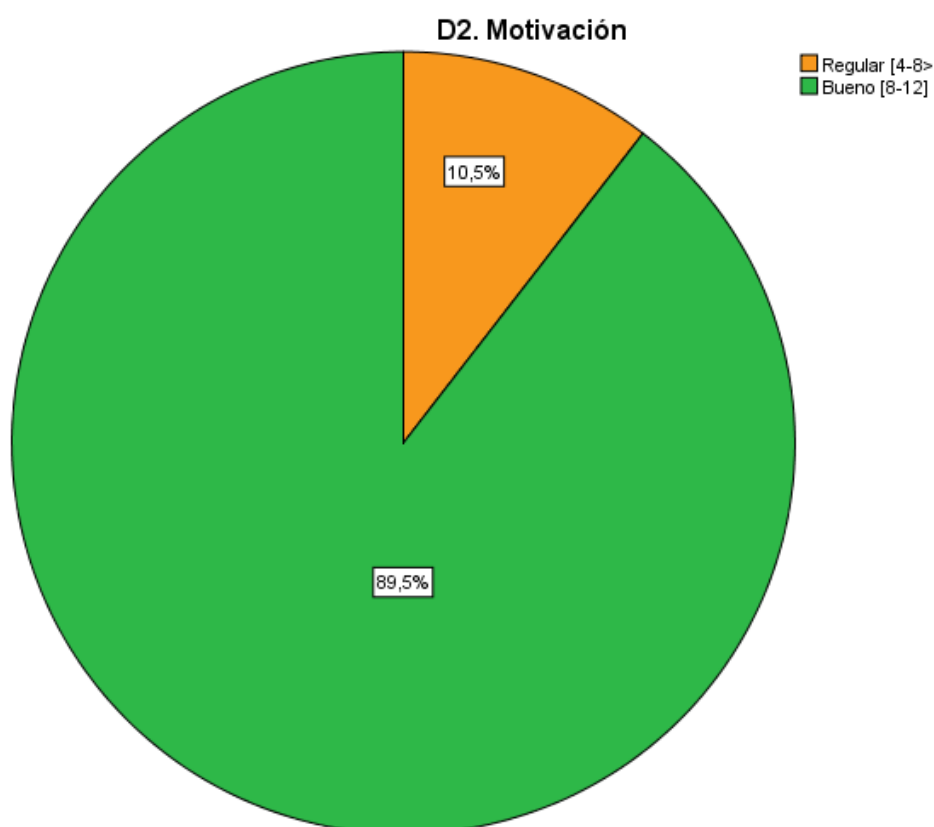


Figura 3: Motivación en la I.E. “Andrés Avelino Cáceres”, Subtanjalla-Ica

Descripción: Según la Tabla 3 y Figura 3, se evidencia que el nivel que predomina en la dimensión motivación es el nivel bueno con 89,5%; seguido del nivel Regular en 10,5% de acuerdo a la opinión de los estudiantes de la Institución Educativa “Andrés Avelino Cáceres”, del distrito de Subtanjalla-Ica, 2018.

Interpretación: De manera que el mayor porcentaje de participantes se logra ubicar dentro de la categoría de bueno, el cual está representado por 188 de un total de 210.

Tabla 4
Reciprocidad en la I.E. “Andrés Avelino Cáceres”, Subtanjalla-Ica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente [0-4>	0	0,0	0,0
Regular [4-8>	67	31,9	31,9
Bueno [8-12]	143	68,1	100,0
Total	210	100,0	

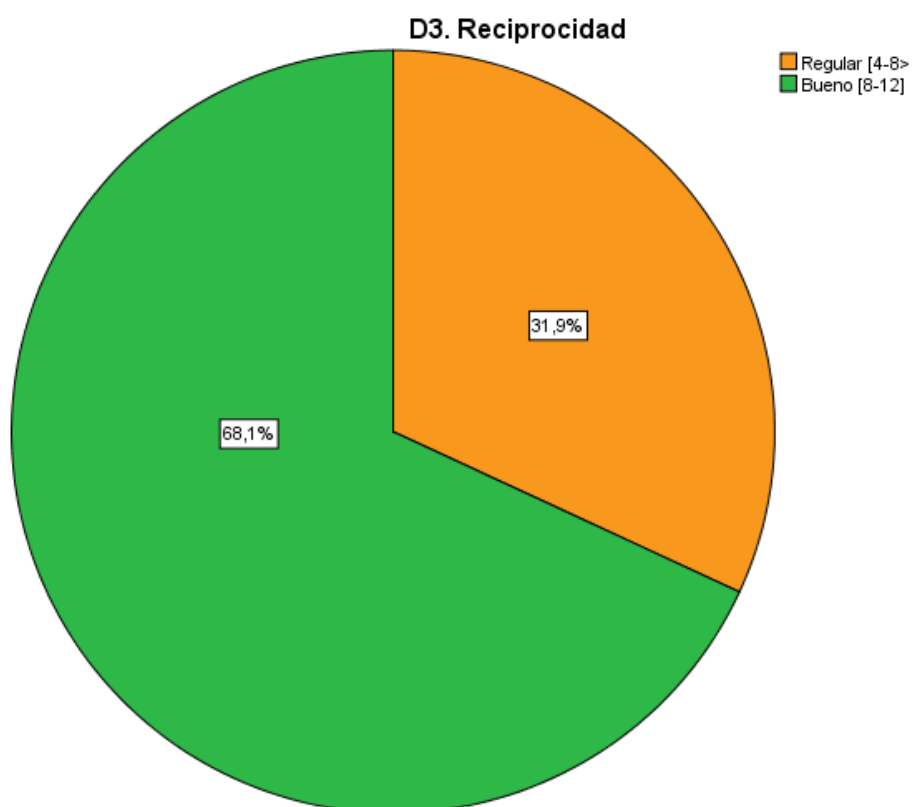


Figura 4: Reciprocidad en la I.E. “Andrés Avelino Cáceres”, Subtanjalla-Ica

Descripción: Según la Tabla 4 y Figura 4, se evidencia que el nivel que predomina en la dimensión reciprocidad es el nivel bueno con 68,1%; seguido del nivel Regular en 31,9% de acuerdo a la opinión de los estudiantes de la Institución Educativa “Andrés Avelino Cáceres”, del distrito de Subtanjalla-Ica, 2018.

Interpretación: De manera que el mayor porcentaje de participantes se logra ubicar dentro de la categoría de bueno, el cual está representado por 143 de un total de 210

Tabla 5
Participación en la I.E. “Andrés Avelino Cáceres”, Subtanjalla-Ica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente [0-4>	0	0,0	0,0
Regular [4-8>	46	21,9	21,9
Bueno [8-12]	164	78,1	100,0
Total	210	100,0	

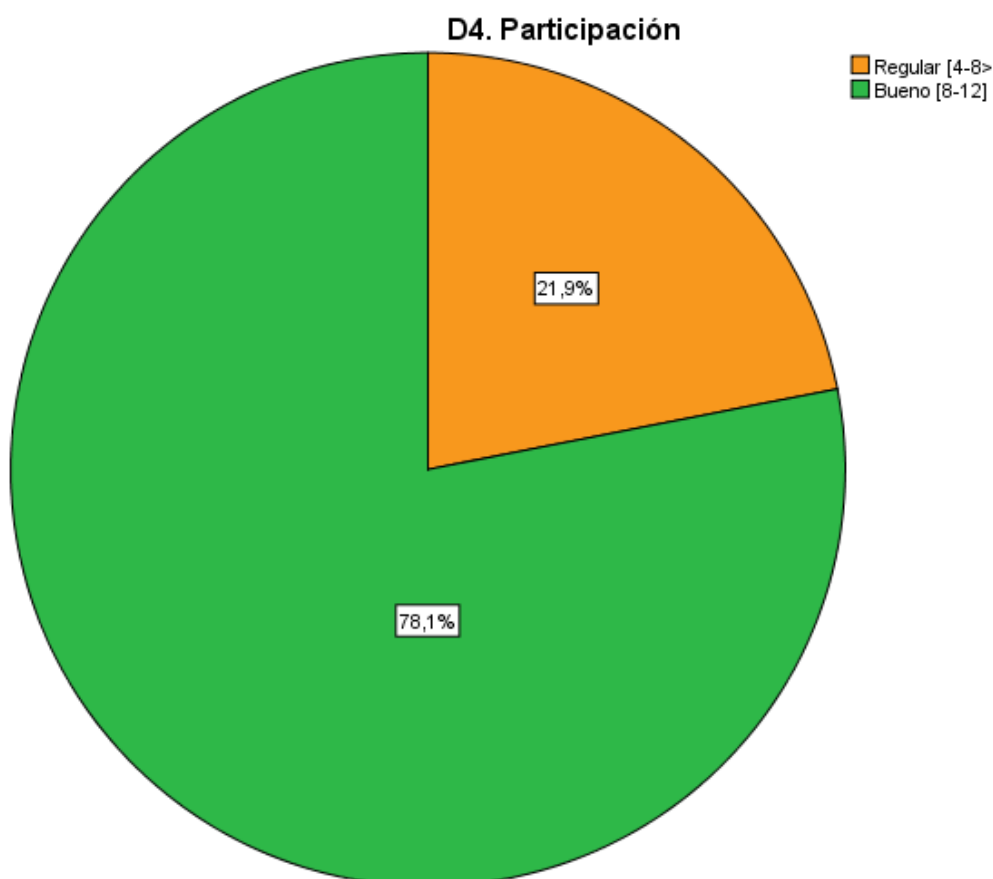


Figura 5: Participación en la I.E. “Andrés Avelino Cáceres”, Subtanjalla-Ica

Descripción: Según la Tabla 5 y Figura 5, se evidencia que el nivel que predomina en la dimensión participación es el nivel bueno con 78,1%; seguido del nivel Regular en 21,9% de acuerdo a la opinión de los estudiantes de la Institución Educativa “Andrés Avelino Cáceres”, del distrito de Subtanjalla-Ica, 2018.

Interpretación: De manera que el mayor porcentaje de participantes se logra ubicar dentro de la categoría de bueno, el cual está representado por 164 de un total de 210.

Tabla 6
Comunicación en la I.E. “Andrés Avelino Cáceres”, Subtanjalla-Ica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente [0-4>	4	1,9	1,9
Regular [4-8>	43	20,5	22,4
Bueno [8-12]	163	77,6	100,0
Total	210	100,0	

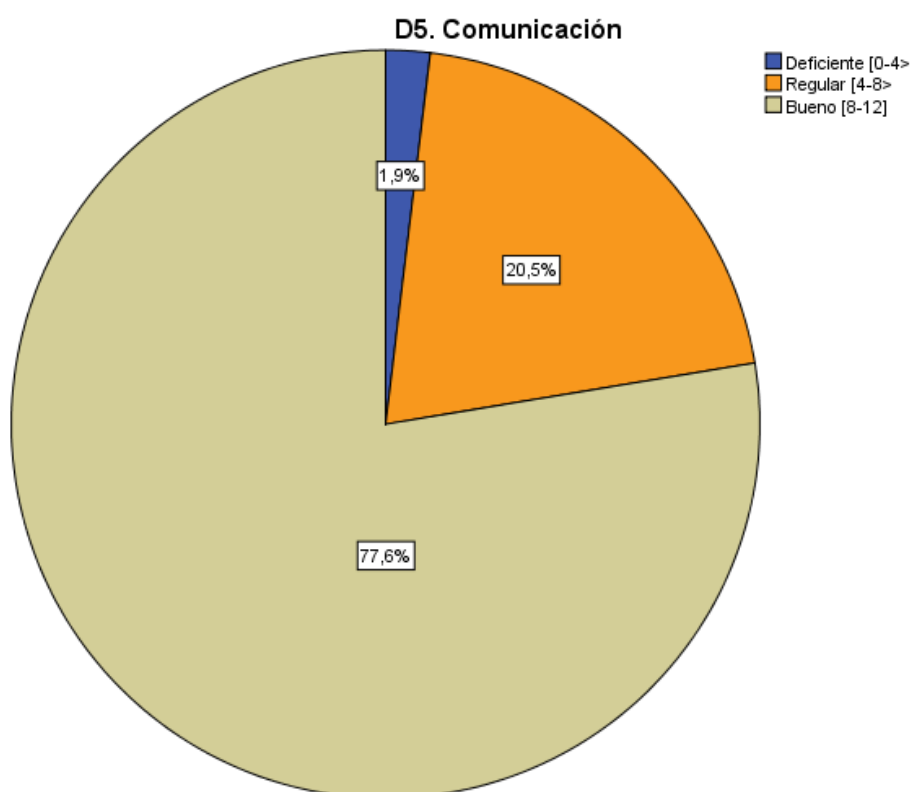


Figura 6: Comunicación en la I.E. “Andrés Avelino Cáceres”, Subtanjalla-Ica

Descripción: Según la Tabla 6 y Figura 6, se evidencia que el nivel que predomina en la dimensión comunicación es el nivel bueno con 77,6%; seguido del nivel Regular en 20,5%, mientras que el 1,9% de los estudiantes de la Institución Educativa “Andrés Avelino Cáceres”, del distrito de Subtanjalla-Ica, 2018, manifiestan que se percibe un nivel deficiente.

Interpretación: De manera que el mayor porcentaje de participantes se logra ubicar dentro de la categoría de bueno, el cual está representado por 163 de un total de 210

Tabla 7
Satisfacción en estudiantes en la I.E. “Andrés Avelino Cáceres”,
Subtanjalla-Ica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo [0-16>	0	0,0	0,0
Medio [16-32>	40	19,0	19,0
Alto [32-48]	170	81,0	100,0
Total	210	100,0	

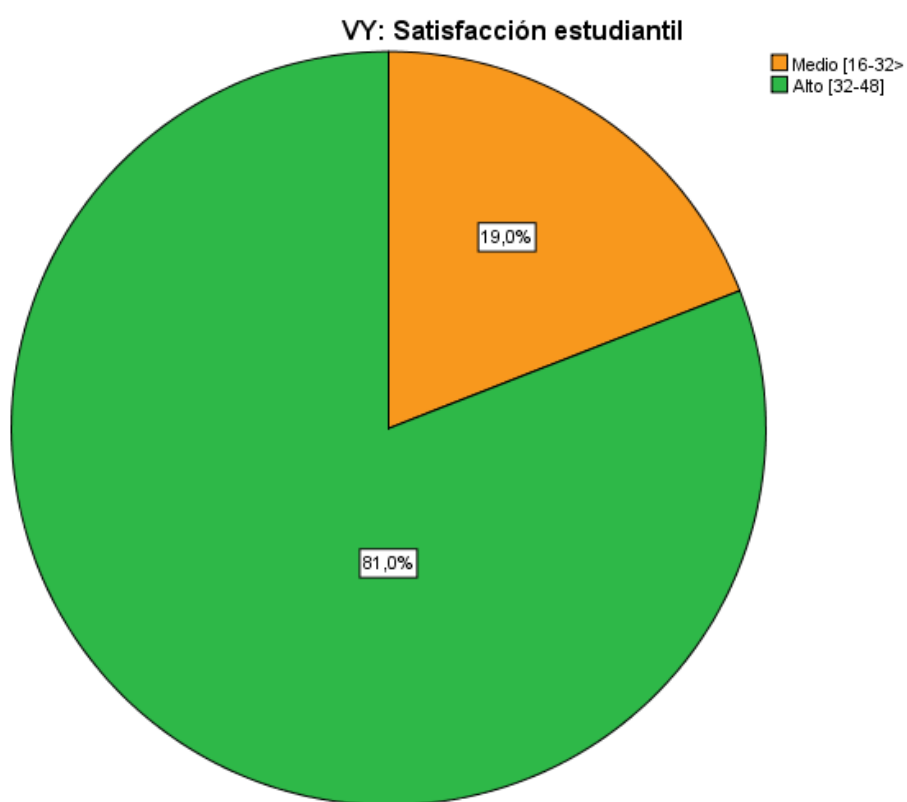


Figura 7: Satisfacción en estudiantes en la I.E. “Andrés Avelino Cáceres”,
Subtanjalla-Ica

Descripción: Según la Tabla 7 y Figura 7, se evidencia que el nivel que predomina en la variable satisfacción es el nivel alto con 81%; seguido del nivel medio en 19%, de acuerdo a la opinión de los estudiantes de la Institución Educativa “Andrés Avelino Cáceres”, del distrito de Subtanjalla-Ica, 2018.

Interpretación: De manera que el mayor porcentaje de participantes se logra ubicar dentro de la categoría de bueno, el cual está representado por 170 de un total de 210.

Tabla 8
Organización de la enseñanza en la I.E. “Andrés Avelino Cáceres”,
Subtanjalla-Ica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo [0-4>	0	0,0	0,0
Medio [4-8>	25	11,9	11,9
Alto [8-12]	185	88,1	100,0
Total	210	100,0	



Figura 8: Organización de la enseñanza en la I.E. “Andrés Avelino Cáceres”,
Subtanjalla-Ica

Descripción: Según la Tabla 8 y Figura 8, se evidencia que el nivel que predomina en la dimensión organización de la enseñanza es el nivel alto con 88,1%; seguido del nivel medio en 11,9%, de acuerdo a la opinión de los estudiantes de la Institución Educativa “Andrés Avelino Cáceres”, del distrito de Subtanjalla-Ica, 2018.

Interpretación: De manera que el mayor porcentaje de participantes se logra ubicar dentro de la categoría de bueno, el cual está representado por 185 de un total de 210

Tabla 9
Organización académica en la I.E. “Andrés Avelino Cáceres”, Subtanjalla-Ica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo [0-4>	0	0,0	0,0
Medio [4-8>	16	7,6	7,6
Alto [8-12]	194	92,4	100,0
Total	210	100,0	



Figura 9: Organización académica en la I.E. “Andrés Avelino Cáceres”, Subtanjalla-Ica

Descripción: Según la Tabla 9 y Figura 9, se evidencia que el nivel que predomina en la dimensión organización académica es el nivel alto con 92,4%; seguido del nivel medio en 7,6%, de acuerdo a la opinión de los estudiantes de la Institución Educativa “Andrés Avelino Cáceres”, del distrito de Subtanjalla-Ica, 2018.

Interpretación: De manera que el mayor porcentaje de participantes se logra ubicar dentro de la categoría de bueno, el cual está representado por 194 de un total de 210.

Tabla 10

Servicios de soporte a la educación en la I.E. “Andrés Avelino Cáceres”, Subtanjalla-Ica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo [0-4>	13	6,2	6,2
Medio [4-8>	31	14,8	21,0
Alto [8-12]	166	79,0	100,0
Total	210	100,0	

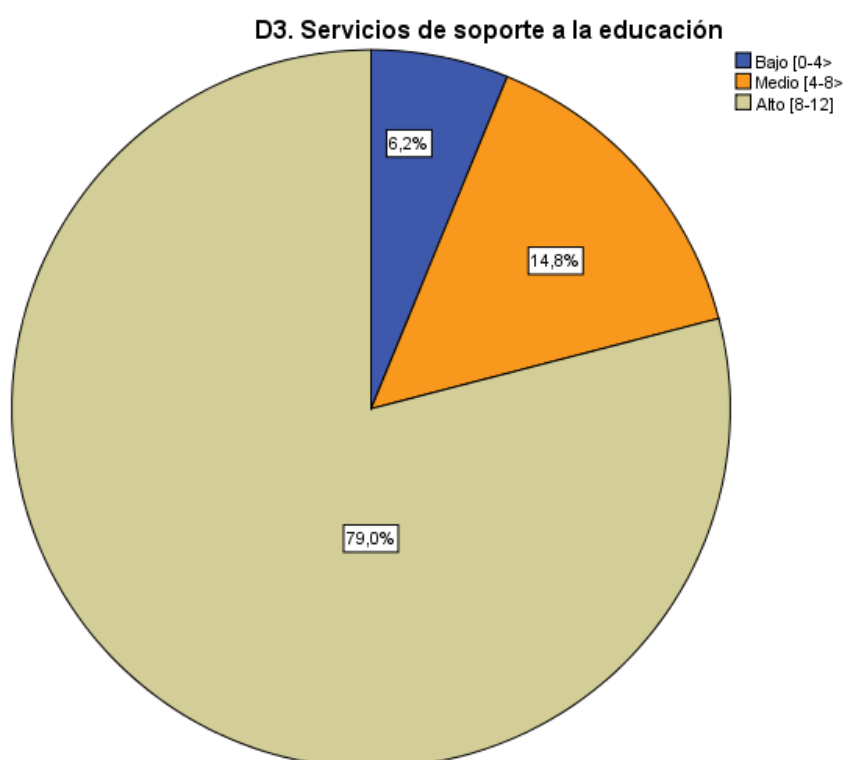


Figura 10: Servicios de soporte a la educación en la I.E. “Andrés Avelino Cáceres”, Subtanjalla-Ica

Descripción: Según la Tabla 10 y Figura 10, se evidencia que el nivel que predomina en la dimensión servicios de soporte a la educación es el nivel alto con 79%; seguido del nivel medio en 14,8%, de acuerdo a la opinión de los estudiantes de la Institución Educativa “Andrés Avelino Cáceres”, del distrito de Subtanjalla-Ica, 2018; mientras que el 6.2% manifiesta que se encuentra en un nivel bajo.

Interpretación: De manera que el mayor porcentaje de participantes se logra ubicar dentro de la categoría de bueno, el cual está representado por 166 de un total de 210.

Tabla 11
Infraestructura y servicios institucionales en la I.E. “Andrés Avelino Cáceres”, Subtanjalla-Ica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo [0-4>	10	4,8	4,8
Medio [4-8>	51	24,3	29,0
Alto [8-12]	149	71,0	100,0
Total	210	100,0	

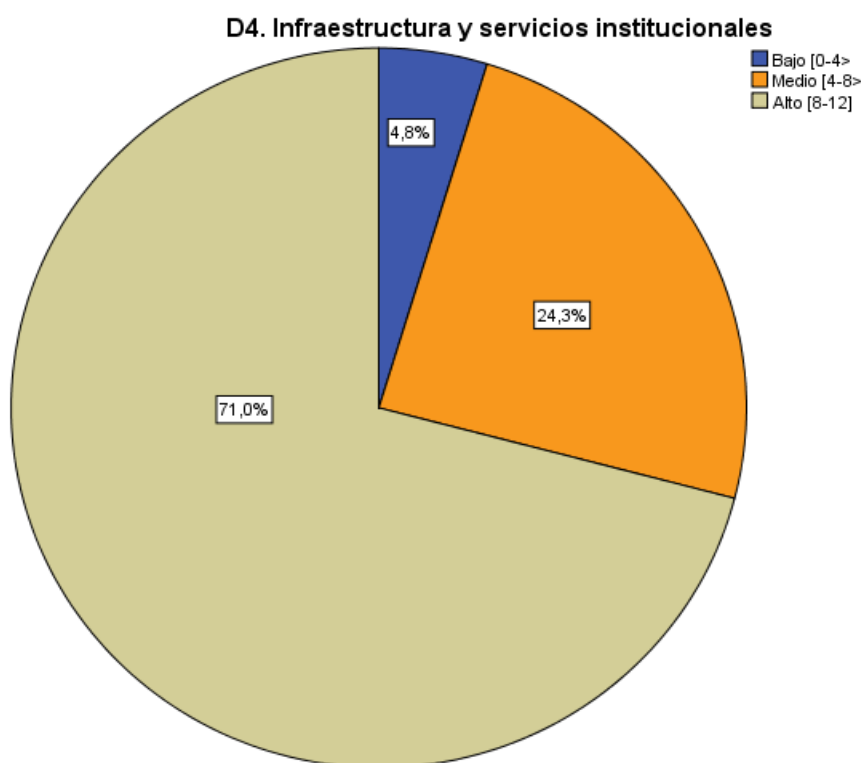


Figura 11: Infraestructura y servicios institucionales en la I.E. “Andrés Avelino Cáceres”, Subtanjalla-Ica.

Descripción: Según la Tabla 11 y Figura 11, se evidencia que el nivel que predomina en la dimensión infraestructura y servicios institucionales es el nivel alto con 71%; seguido del nivel medio en 24,3%, de acuerdo a la opinión de los estudiantes de la Institución Educativa “Andrés Avelino Cáceres”, del distrito de Subtanjalla-Ica, 2018; mientras que el 4,8% manifiesta que se encuentra en un nivel bajo.

Interpretación: De manera que el mayor porcentaje de participantes se logra ubicar dentro de la categoría de bueno, el cual está representado por 149 de un total de 210.

Tabla 12
Infraestructura y servicios

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test												
		D1. Liderazgo	D2. Motivación	D3. Reciprocidad	D4. Participación	D5. Comunicación	VX: Clima organizacional	D1. Organización de la enseñanza	D2. Organización académica	D3. Servicios de soporte a la educación	D4. Infraestructura y servicios institucionales	VY: Satisfacción estudiantil
N		210	210	210	210	210	210	210	210	210	210	210
Normal	Mean	8,6762	10,1524	8,5333	8,7762	9,0952	45,2333	9,5714	9,8571	9,0952	8,9238	37,4476
Parameters ^a	Std.	2,16980	1,75145	1,75574	1,61109	2,07295	7,33595	1,75732	1,51186	2,40424	2,71693	6,91919
	Deviation ^b											
Most	Absolute	,183	,242	,152	,127	,186	,159	,163	,204	,179	,192	,137
Extreme	Positive	,085	,146	,128	,116	,089	,064	,094	,139	,113	,129	,084
Differences	Negative	-,183	-,242	-,152	-,127	-,186	-,159	-,163	-,204	-,179	-,192	-,137
Test Statistic		,183	,242	,152	,127	,186	,159	,163	,204	,179	,192	,137
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Descripción: En la Tabla 12 se observa el resultado de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov Test en donde las puntuaciones de las variables clima organizacional y satisfacción estudiantil, evidencian un nivel de significancia menores al 5% de significancia estándar ($p < 0.05$), por lo tanto, se determina utilizar pruebas no paramétricas para analizar la correlación entre las variables, en consecuencia, se utilizó la prueba Rho Spearman.

6.2. Discusión de los resultados

En base a los resultados obtenidos en la investigación se ha determinado que existe una relación directa entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018, reflejado en un coeficiente de Rho Spearman de 0,620

Estos resultados se contrastan con otras investigaciones llevadas a cabo entre ellos se tiene a Ramos (2016), quien expresa que el clima organizacional se encuentra relacionado a una serie de variables, por lo que si se logra desarrollar de forma adecuada esto puede repercutir de forma positiva no solo en la organización, sino también en todos los actores que pertenecen a ella. Por otro lado, Santos (2017) señala en su investigación sobre los niveles de satisfacción estudiantil que lograron presentar estuvo dentro de las categorías alta y muy alta, existiendo un pequeño número de estudiantes que presentaron un nivel bajo, por lo que se puede afirmar que la institución educativa si desarrolla estrategias adecuadas, logrando brindar un servicio adecuado, en donde el estudiante realmente siente que se logran cubrir las expectativas que tiene sobre el servicio brindado en la institución, ya sea en el proceso de enseñanza, la forma en la que es tratado, los servicios, las instalaciones, entre otros.

Lo señalado guarda relación con la información del marco teórico sustentada por Guzmán (2015), quien manifiesta que cuando se habla de clima organizacional se refiere al entorno formado por los sentimientos de los trabajadores que integran la institución, el cual se encuentra vinculado tanto a la motivación como al desempeño del docente. Por lo que tiende a involucrar aspectos tanto de la parte física como emocional. Esta definición se asemeja al de la dinámica de grupo cuando se realiza el análisis de las diferentes fuerzas internas que influyen en el entorno laboral como es el de resistirse al cambio. Se refiere tanto a la parte física como emocional. Por otro lado, el autor Cortez (2018) expresa que la satisfacción estudiantil es el nivel en el cual un individuo logra encontrarse satisfecho de cada logro que logra conseguir, la actitud dentro de su entorno educativo gracias al beneficio brindado en la institución tanto privada como pública, contribuyendo a conseguir el desarrollo de nuevas habilidades en ellos.

CONCLUSIONES

- Primera: Se ha logrado determinar en base a la recolección de datos que existe una relación directa entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018. Este resultado se refleja mediante el coeficiente de correlación rho Spearman de 0,620 que representa una correlación positiva alta.
- Segunda: Se evidencia que existe una relación directa entre el liderazgo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018. Este resultado se refleja mediante el coeficiente de correlación rho Spearman de 0,566 que representa una correlación positiva moderada.
- Tercera: El análisis de los resultados han permitido determinar que existe una relación directa entre el grado de motivación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018. Este resultado se refleja mediante el coeficiente de correlación rho Spearman de 0,517 que representa una correlación positiva moderada.
- Cuarta: El análisis de los datos ha permitido determinar que existe relación directa entre el grado de reciprocidad y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018. Este resultado se refleja mediante el coeficiente de correlación rho Spearman de 0,392 que representa una correlación positiva baja.
- Quinta: Se ha logrado determinar que existe una relación directa entre el grado de participación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018. Este resultado se refleja mediante el coeficiente de correlación rho

Spearman de 0,472 que representa una correlación positiva moderada.

Sexta: Los hallazgos encontrados en la investigación han permitido determinar que existe una relación directa entre el nivel de comunicación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018. Este resultado se refleja mediante el coeficiente de correlación rho Spearman de 0,489 que representa una correlación positiva moderada.

RECOMENDACIONES

- Primera: Al Ministerio de Educación crear políticas que contribuyan a mejorar el clima organizacional a fin de lograr un liderazgo, motivación, reciprocidad, participación y comunicación entre los actores de la comunidad educativa.
- Segunda: A la Dirección Regional de Educación de Ica, realizar talleres en donde se brinde las orientaciones adecuadas a los docentes para realizar una adecuada organización de la enseñanza y en la organización académica, por otro lado crear servicios de soporte a la educación; de manera que en su conjunto logren una adecuada satisfacción de los estudiantes.
- Tercera: Al director de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla tomar en cuenta las opiniones de todos los actores educativos; trabajar conjuntamente con los docentes para lograr generar confianza en los estudiantes y de esta forma mantener un adecuado clima organizacional.
- Cuarta: Al director de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla seguir ejerciendo el liderazgo participativo pues esto contribuye la participación de docentes y estudiantes lo cual genera un clima más dinámico y que todos se sientan más satisfechos.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aguado, J. (2012). *“Clima organizacional de una institución educativa de ventanilla según la perspectiva de los docentes”*. (Tesis de Maestría) Universidad San Ignacio de Loyola, Lima – Perú.
- Alfaro, C. (2012). *“Metodología de investigación científica aplicado a la ingeniería”*. Universidad Nacional del Callao.
- Benito, I. (2018). *“Liderazgo docente y satisfacción académica estudiantil en estudiantes del V ciclo de una institución educativa de Ica-2017”*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo; Sede Ica.
- Blázquez, R., Chamizo, J., Cano, M. y Gutiérrez S. (2013). *“Calidad de vida Universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil. Revista de Educación”*, 362. Septiembre-diciembre 2013, pp. 458- 484. Universidad de Castilla-La Mancha. Facultad i de Ciencias Sociales. i Departamento de Administración de Empresas. Talavera de la Reina, España.
- Brunet, L. (2011) *“El Clima de Trabajo en las Organizaciones”*. Trillas, págs. 28-32.
- Correa, J. y Montalván, E. (2010). *“Influencia de la calidad universitaria en la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Aplicadas Tarma – 2010”*
- Cortez, M. (2018). *“El desempeño docente y la satisfacción estudiantil en la institución educativa José María Arguedas de Los Olivos – 2017”*. (Tesis de maestría en administración de la educación). Universidad César Vallejo, Sede Lima
- Chiavenato, I. (2011). *“Administración de Recursos Humanos”*. México: McGraw Hill. Pág. 74.
- Domínguez, L. R., Sánchez, J. A., y Torres, Z. (2010). *“Modelo de ecuaciones estructurales para las relaciones entre el clima organizacional y la productividad. Investigación y Ciencia”*, 24-32
- García, G. y Segura, L. (2014). *“El clima organizacional y su relación con el desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de CAJAY – 2013”*. (Tesis de Maestría) Universidad Católica Sedes Sapientiae, Huari

- Gutiérrez, C. (2013) “Grado de satisfacción académica de los estudiantes US. *Revista de la enseñanza Universitaria 1*”, (13) – 31 - 55.
- Guzmán, B. (2015). “*Clima organizacional y su relación con el desempeño docente en los I.S.T.P. Trujillo y Florencia de Mora*”. (Tesis doctoral). Universidad Privada Antenor Orrego; Trujillo.
- Jiménez, A, Terriquez, B. y Robles, F.J. (2011). “*Evaluación de la Satisfacción Académica de los Estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit*”. Artículo de Divulgación. Revista Fuente Año 3 No 6 Enero-Marzo 2011. ISSN 2007 - 0713. Recuperado el 13 de agosto del 2015 de: fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8pdf.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). “*Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales (4ª ed.)*”. México: McGraw-Hill. P. 124.
- López, J. (2010). “*Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del Colegio Sagrados Corazones Padres Franceses*”. Tesis de la Universidad de Playa Ancha; Argentina.
- López, S., Domínguez, M y Machado, I. (2014). “*Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional del Centro Educativo De Nuevo Chorrillo*”. Tesis de la Universidad Cristiana de Panamá; Panamá.
- Martínez, J. et. al. (2010). “*Diseño de un método de evaluación de clima organizacional, aplicado en el Ministerio de Turismo de El Salvador*”. Tesis de la Universidad de El Salvador; El Salvador.
- MINSA (2008). “*Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*”. Lima.
- Reyes, J. (2011). “*Clima organizacional*”. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo; México.
- Sánchez, J. (2018). “*Satisfacción estudiantil en educación superior: Validez de su medición*”. Universidad Sergio Arboleda, Colombia.
- Santos, L. (2017). “*Satisfacción estudiantil en el VII ciclo del nivel secundaria de la institución educativa privada San Juan de Dios de Los Olivos, 2017*”. (Tesis de grado) Universidad César Vallejo, Perú.
- Universidad Politécnica de Madrid. (2012.). “*Encuesta para medir el índice de satisfacción del alumno en el centro. Escuela universitaria de arquitectura técnica*”. Recuperado de <http://www.euatm.upm.es/ANECA/anexo.pdf>.

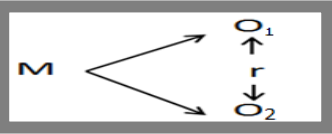
- Valencia, A. (2014). *“Competencias en TIC, rendimiento académico y satisfacción de los estudiantes de la maestría en Administración en la modalidad presencial y virtual de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua. Diferencias por género”*. (Tesis doctoral). Universidad de Salamanca, España.
- Velásquez, A. (2006). *“La investigación cualitativa y la investigación cuantitativa. Investigación Educativa”* (Revista del Instituto de Investigación Educativa, Facultad de Educación, UNMSM)

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Relación entre clima organizacional y nivel de satisfacción en estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla-Ica, 2018.

Autor: Br. . Javier Ticllahuanca Huarcaya

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018?</p> <p>Problema específicos PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.</p> <p>Objetivos específicos OE1. Determinar la relación que existe entre el liderazgo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación directa entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.</p> <p>Hipótesis específicas HE1. Existe relación directa entre el liderazgo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.</p>	<p>Variable 1: Clima organizacional Dimensiones D1. Liderazgo D2. Grado de motivación D3. Grado de reciprocidad D4. Grado de participación D5. Nivel de comunicación</p> <p>Variable 2: Satisfacción en estudiantes Dimensiones D1. Organización de la enseñanza</p>	<p>Tipo de investigación: Investigación no experimental</p> <p>Diseño de investigación: Diseño correlacional causal</p>  <p>Donde: M: Muestra O1: Clima organizacional O2: Satisfacción “r” Relación existente entre variables estudiadas.</p> <p>Población: Estuvo constituida por 465 estudiantes de la I.E “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla, Ica.</p>

<p>PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018?</p>	<p>OE2. Determinar la relación que existe entre la motivación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.</p>	<p>HE2. Existe relación directa entre la motivación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.</p>	<p>D2. Organización académica D3. Servicios de soporte a la educación D4. Infraestructura y servicios institucionales</p>	<p>Muestra: Quedó conformada por 210 estudiantes de la I.E “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla, Ica.</p> <p>Técnica e instrumentos:</p> <p>Técnica: La encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario para evaluar el clima organizacional - Cuestionario para evaluar la satisfacción
<p>PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre la reciprocidad y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018?</p>	<p>OE3. Determinar la relación que existe entre la reciprocidad y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.</p>	<p>HE3. Existe relación directa entre la reciprocidad y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.</p>		
<p>PE4. ¿Cuál es la relación que existe entre la participación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018?</p>	<p>OE4. Determinar la relación que existe entre la participación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.</p>	<p>HE4. Existe relación directa entre la participación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.</p>		

<p>PE5. ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018?</p>	<p>OE5. Determinar la relación que existe entre la comunicación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.</p>	<p>HE5. Existe relación directa entre la comunicación y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.</p>		
--	--	--	--	--

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos
CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

Código:.....

Fecha:.....

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE		
			Siempre	A veces	Nunca
D1: Liderazgo	Acciones de organización y sensibilización	1. Los directivos de la institución toman en cuenta las opiniones de los estudiantes			
		2. Los directivos de la institución brindan instrucciones y orientaciones claras a los estudiantes			
		3. Los directivos de la institución generan confianza en los estudiantes			
	Fortalecimiento del sentimiento de seguridad	4. Las normas de disciplina son aplicadas con equidad a todos los estudiantes.			
		5. En esta institución los directivos y profesores se preocupan por la estabilidad emocional de los estudiantes.			
		6. Los directivos apoyan el rol de los estudiantes infundiendo confianza y seguridad			
D2: Motivación	Motivación extrínseca	7. El trabajo que realizan los estudiantes en la institución brinda satisfacción por el reconocimiento de los padres de familia			
		8. En esta institución nos ofrecen buenas oportunidades de progreso en los estudios			
	Realización Personal	9. Me siento plenamente realizado con mi labor en la institución educativa			
		10. Me siento orgulloso de pertenecer a esta institución educativa			
	Reconocimiento a la Aportación	11. En la institución se felicita públicamente la labor destacada de los estudiantes.			
		12. En la institución se valora la participación de los estudiantes en las diferentes actividades.			
D3: Reciprocidad	Trato entre los trabajadores	13. Los integrantes de la comunidad educativa se respetan mutuamente.			
		14. La relación entre directivos, docentes y estudiantes se caracteriza por ser cordial.			
	Cuidado del patrimonio institucional.	15. Existe preocupación por conservar en buen estado los bienes materiales e infraestructura de la institución			

		16.Los integrantes de la comunidad educativa tratan con cuidado el patrimonio institucional.			
	Retribución.	17.La institución retribuye mediante becas a los estudiantes destacados.			
		18.La ayuda mutua y cooperación entre los estudiantes es un caso típico de esta institución.			
D4: Participación	Establecimiento de mecanismos de participación	19.Los directivos de la institución generalmente apoyan las decisiones de los estudiantes			
		20.En esta institución generalmente se toman decisiones en equipo			
		21.Cuando se toma una decisión a nivel de institución todos ponen el hombro para lograrlo			
	Compromiso de la productividad	22.Todas las áreas de la institución participan activamente para mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje.			
		23.En la institución existe el compromiso de mejorar cada día los aprendizajes.			
		24.Los problemas entre grupos de estudiantes se superan fácilmente.			
D 5: Comunicación	Tipo de comunicación en las institución	25.La comunicación en la institución es buena y efectiva.			
		26.Los jefes y directivos de esta institución saben escuchar			
		27.En esta institución todos tienen libertad de expresar sus ideas			
	Apertura al diálogo	28.En esta institución existen espacios para comunicar y socializar			
		29.En esta institución existe una apertura hacia la comunicación horizontal			
		30.Cuando existen problemas o dificultades, los directivos establecen mecanismos para el diálogo.			

Cuestionario sobre satisfacción estudiantil

Código:.....

Fecha:/...../.....

Indicaciones: Estimado estudiante, el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información sobre la Satisfacción académica estudiantil por lo que se le solicita que responda las preguntas con la mayor sinceridad posible debido a que servirá para mejorar la práctica docente y por ende los aprendizajes de los estudiantes. Responda considerando la siguiente escala:

De acuerdo (A)

Indeciso (I)

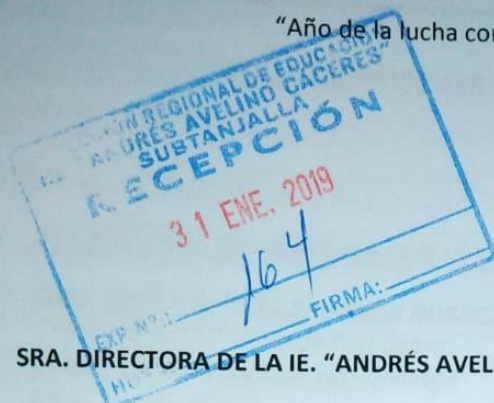
En desacuerdo (D)

DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTAS		
			A (2)	I (1)	D (0)
Dimensión1: Organización de la Enseñanza	Preparación y actualización	1. Los profesores de la institución se preparan para el dictado de la clase.			
		2. Los profesores de la institución demuestran estar actualizada y siempre nos trae cosas nuevas.			
	Sistema de evaluación	3. La evaluación de los aprendizajes se lleva a cabo de manera justa			
		4. Los resultados de nuestra evaluación nos dan a conocer lo más pronto.			
	Metodología de enseñanza	5. Las estrategias metodológicas que utilizan los profesores de la institución nos permiten un mejor aprendizaje			
		6. Las estrategias metodológicas utilizadas por los profesores de la institución motivan a los estudiantes para aprender			
Dimensión 2: Organización académica.	Organización de los contenidos de los programas	7. Los profesores de la institución nos enseñan paso a paso, de los más fácil a los más difícil			
		8. Los conocimientos que nos enseñan los profesores de la institución son de interés para los estudiantes			
	Organización del tiempo	9. La organización del tiempo para el desarrollo de las clases es adecuada			
		10. En clases se respetan los tiempos previstos para cada una de las actividades			
	Formación práctica y vinculación con la comunidad	11. Los profesores de la institución priorizan la formación teórica y práctica para un mejor aprendizaje			
		12. Los profesores de la institución nos enseñan relacionando las actividades de la escuela con las actividades de la vida cotidiana.			
Dimensión 3: Servicios de		13. La biblioteca brinda un buen servicio en relación a textos actualizados			

soporte a la educación	Servicios de bibliotecas y laboratorio	14.El trato de los responsables de la atención bibliotecaria es adecuado			
	Servicios de laboratorio	15.El laboratorio cuenta con materiales adecuados para realizar las prácticas de ciencias			
		16.Los horarios de atención en el laboratorio están bien distribuidos			
	Aula de innovación	17.El aula de innovación cuenta con equipo modernos en buen estado			
		18.El responsable del aula de innovación orienta el buen uso de los equipos			
Dimensión 4: Infraestructura y servicios institucionales.	Habitabilidad de ambientes	19.Las aulas de la institución se encuentran en buen estado			
		20.Los ambientes de atención administrativa de la institución se encuentran en buen estado de habitabilidad			
	Suficiencia de espacios	21.En la institución existen espacios suficientes para la recreación			
		22.En la institución existen espacios libres para áreas verdes			
	Seguridad de las instalaciones	23.Existen señalizaciones que indican las zonas seguras en la institución			
		24.DE manera general existe seguridad en las instalaciones de la institución			
			TOTAL		

Fuente: Benito (2018). Liderazgo docente y satisfacción académica estudiantil en estudiantes del V ciclo de una institución educativa de Ica-2017.

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"



SOLICITO: Permiso para aplicar cuestionario
Sobre clima organizacional y
Satisfacción estudiantil

SRA. DIRECTORA DE LA IE. "ANDRÉS AVELINO CÁCERES" – SUBTANJALLA

Yo, Javier Fausto Ticllahuanca Huarcaya, identificado con DNI N° 21571878 domiciliado en Urb. Sol de Ica C-13 II ETAPA distrito provincia, región de Ica y ex estudiante de la Escuela de Post grado de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica, ante Ud. Me presento y expongo lo siguiente:

Que, dentro del desarrollo del proyecto de tesis titulado: "Relación entre el clima organizacional y nivel de satisfacción en estudiantes de la IE. "Andrés Avelino Cáceres" del distrito de Subtanjalla-Ica 2018, se ha considerado la aplicación de dos cuestionarios sobre clima organizacional y satisfacción estudiantil dirigida a los estudiantes de primero a quinto de la Institución Educativa que Ud. Dirige, no generando ningún gasto adicional; En tal sentido, solicito su autorización para aplicar dichos cuestionarios que servirá para la investigación que vengo realizando para obtener el grado de doctor en educación.

Por lo expuesto;

Agradeceré tenga a bien aprobar el permiso solicitado.

Atte.

Javier F. Ticllahuanca Huarcaya

DNI N° 21571878



IE. "ANDRÉS AVELINO CÁCERES" - SUBTANJALLA

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Subtanjalla,

10 ABR. 2019

OFICIO N° 108 -2019-GORE.ICA-DREI-UGEL-I/IE." AAC"-S/D.

MAG. JAVIER F. TICLLAHUANCA HUARCAYA

Estudiante de la Escuela de Post Grado
Universidad Nacional "San Luis Gonzaga"

Ica:-

ASUNTO : Autorización para la aplicación de los instrumentos

REFERENCIA : Expediente N° 164 (31.01.2019)

Me es grato dirigirme a Ud. con la finalidad de hacerle llegar el saludo cordial a nombre de la IE. "Andrés Avelino Cáceres" distrito de Subtanjalla; a la vez manifestarle que en atención al documento de la referencia, le comunico que le concedo la respectiva **autorización requerida para la aplicación de los instrumentos: Cuestionario sobre clima organizacional y satisfacción estudiantil dirigida a los estudiantes de primero a quinto grado de educación secundaria** de nuestra institución educativa, como parte del desarrollo del trabajo de investigación titulado: "Relación entre el clima organizacional y nivel de satisfacción en estudiantes de la IE. "Andrés Avelino Cáceres" del distrito de Subtanjalla – Ica, 2018.

Sin otro en particular me suscribo de Ud. expresándole la muestra de mi especial consideración y estima.

Atentamente,



Elizabeth R. Cabrera Vigil
Dra. ELIZABETH R. CABRERA VIGIL
Directora IE. "Andrés A. Cáceres"
SUBTANJALLA

ERCB/IE "AAC"-S/D
Cc. Arch.



MINISTERIO DE EDUCACIÓN

INSTITUCIÓN EDUCATIVA
"ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY"
SUBTANJALLA



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

CONSTANCIA

LA DIRECTORA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "ANDRÉS AVELINO CÁCERES" DEL DISTRITO DE SUBTANJALLA, QUE AL PIE SUSCRIBE:

HACE CONSTAR:

Que, el **Mag. Javier Fausto Ticllahuanca Huarcaya**

Estudiante de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica ha aplicado los instrumentos: Cuestionario sobre clima organizacional y satisfacción estudiantil a los estudiantes de primero a quinto grado de educación secundaria de menores, en la ejecución de su tesis titulada: **Relación entre el clima organizacional y nivel de satisfacción en estudiantes de la IE. "Andrés Avelino Cáceres" del distrito de Subtanjalla - Ica, 2018**, cumpliendo con seriedad y responsabilidad las acciones inherentes a la tesis aplicada.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Subtanjalla, 23 de Abril del 2019

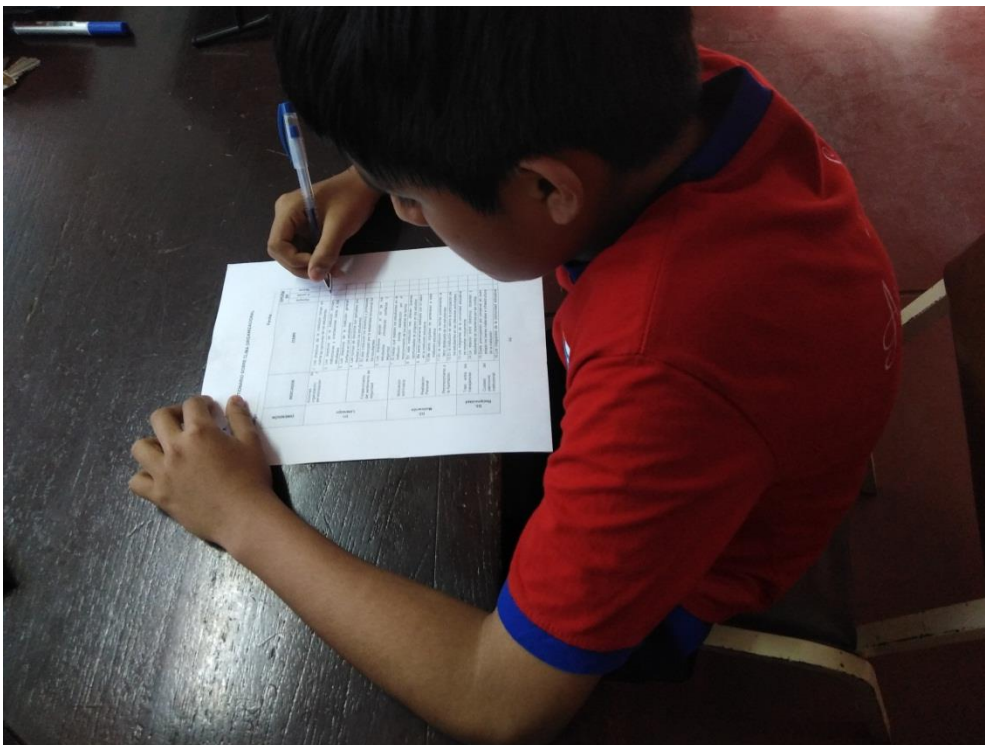


DRA. ELIZABETH ROSA CABRERA VIGIL
DIRECTORA
IE. "Andrés Avelino Cáceres"-Subtanjalla

Aplicación de los instrumentos de recolección de Datos



Aplicación de los instrumentos de recolección de Datos



Aplicación de los instrumentos de recolección de Datos

