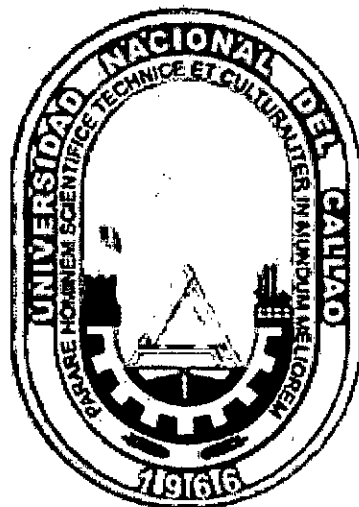


UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**“CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN
DEL APRENDIZ EN EL CENTRO DE FORMACIÓN
PROFESIONAL SENATI HUARAZ”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO
EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS**


MARLON CIFUENTES MAGÁN

MAESTRISTAS:

NILER ALEXANDER HUERTA CARRANZA

MARLON ENRIQUE CIFUENTES MAGÁN


NILER HUERTA CARRANZA

CALLAO - 2017

PERU

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

Nombres y Apellidos del Jurado y del Asesor:

- Dra. Flor de María Garivay Torres : Presidenta
- Mg. Juan Benjamín Puican Castro : Secretario
- Mg. Julio Wilmer Tarazona Padilla : Miembro
- Mg. La Rosa Lama Carlos Alberto : Miembro
- Dra. Huamán Mejía María Celina : Asesora

Datos de la Aprobación de la Sustentación de Tesis:

- Libro de Sustentación para Titulación de Tesis : N° 01
- Folio : N° 02
- Acta de Sustentación de Tesis : N° 001
- Fecha de Aprobación de Tesis : 11enero del 2017

Dedicatoria

A mi padre, quien fue la motivación más grande para poder emprender el proyecto profesional y que desde el cielo siempre está conmigo.

A mi madre por ser el apoyo permanente e incondicional en el desarrollo para mi superación profesional.

Niler Alexander Huerta Carranza

A mis hijos, quienes me acompañaron en esta aventura y que son el motor que me motiva a seguir adelante.

A Dios, que siempre iluminó mi camino y me dio lucidez para tomar las mejores decisiones en mi vida y así ser un ejemplo para mi familia.

Marlon Enrique Cifuentes Magán

AGRADECIMIENTO

De manera especial a nuestra querida Universidad Nacional del Callao por abrirnos las puertas al conocimiento y ampliar nuestra formación como Maestros en Administración Estratégica de Empresas, así mismo porque nos enseñaron valores humanos como complemento de nuestra formación para ser excelentes profesionales y enfrentar el día a día tomando en cuenta los diversos aspectos de los retos que se nos presentan. También queremos agradecer de manera especial a nuestro Profesor de Estadística, el Mg. Jorge de la Cruz Neyra, por el apoyo brindado en el desarrollo del presente trabajo de investigación, a todos nuestros maestros por habernos transmitido sus experiencias y conocimientos, a nuestros compañeros de clase por haber compartido tantas horas juntos en la realización de los trabajos en equipo o talleres en clase, a nuestro Jurado Evaluador por habernos guiado correctamente en la elaboración de la metodología del presente trabajo de investigación y a todos los que de alguna manera estuvieron presentes y nos apoyaron, como el personal administrativo, familiares y amigos.

Los Maestristas

ÍNDICE

RESUMEN	6
CAPÍTULO I Planteamiento del Problema	8
1.1. Determinación del Problema	8
1.2. Formulación del Problema	11
1.2.1. Problema General	12
1.2.2. Problemas Específicos	12
1.3. Objetivos de la Investigación	12
1.3.1. Objetivo General	12
1.3.2. Objetivos Específicos	12
1.4. Justificación	13
CAPITULO II Marco Teórico	15
2.1. Antecedentes del estudio	15
2.2. Marco Teórico	27
2.3. Marco Conceptual	40
2.3.1. Comportamiento Organizacional	40
2.3.2. Comunicación	41
2.3.3. Cultura	42
2.3.4. Liderazgo	42
2.3.5. Las Actitudes	42
2.3.6. Agentes del estrés	43

2.3.7. El Involucramiento	43
2.3.8. Motivación	44
2.3.9. Jefes Excelentes	44
2.4. Definición de Términos Básicos	45
CAPITULO III Variables e Hipótesis	49
3.1. Definición de las variables	49
3.2. Operacionalización de las variables	49
3.3. Hipótesis general e hipótesis específicas	50
3.3.1. Hipótesis General	50
3.3.2. Hipótesis Específicas	50
CAPITULO IV Metodología	51
4.1. Tipo de investigación	52
4.2. Diseño de la Investigación	52
4.3. Población y muestra	52
4.3.1. Población	52
4.3.2. Muestra	53
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
4.5. Procedimientos de recolección de datos	54
4.6. Procesamiento estadístico y análisis de datos	55
CAPITULO V Resultados	56
CAPITULO VI Discusión de Resultados	59
6.1. Contrastación de hipótesis con los resultados	59
6.2. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS	63

6.2.1. Sobre la Variable Independiente: Clima Laboral	63
6.2.2. Sobre la Variable Dependiente: Satisfacción del Aprendiz67	
CAPITULO VII Conclusiones	93
7.1.CONCLUSIONES	93
CAPITULO VIII Recomendaciones	95
8.1.RECOMENDACIONES	95
CAPITULO IX Referencias Bibliográficas	96
ANEXO	100

Índice de tablas

TABLA 6.1. CORRELACIONES DE LA HIPÓTESIS GENERAL	59
TABLA 6.2. CORRELACIONES DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1	60
TABLA 6.3. CORRELACIONES DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2	61
TABLA 6.4. CORRELACIONES DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3	62
TABLA 6.5. PLAN DE DESARROLLO DE LOS TRABAJADORES	63
TABLA 6.6. LIDERAZGO DEL INSTRUCTOR	65
TABLA 6.7. INFRAESTRUCTURA FÍSICA.....	66
TABLA 6.8. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS	67
TABLA 6.9. CUADRO DE MEDIDAS CENTRALES	68
TABLA 6.10. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS	69
TABLA 6.11. CUADRO DE MEDIDAS CENTRALES	70
TABLA 6.12. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS	71
TABLA 6.13. CUADRO DE MEDIDAS CENTRALES	72
TABLA 6.14. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS	73
TABLA 6.15. CUADRO DE MEDIDAS CENTRALES	74
TABLA 6.16. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS	75
TABLA 6.17. CUADRO DE MEDIDAS CENTRALES	76
TABLA 6.18. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS	77
TABLA 6.19. CUADRO DE MEDIDAS CENTRALES	78
TABLA 6.20. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS	79
TABLA 6.21. CUADRO DE MEDIDAS CENTRALES	80
TABLA 6.22. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS	81
TABLA 6.23. CUADRO DE MEDIDAS CENTRALES	82
TABLA 6.24. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS	83
TABLA 6.25. CUADRO DE MEDIDAS CENTRALES	84
TABLA 6.26. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS	85
TABLA 6.27. CUADRO DE MEDIDAS CENTRALES	86
TABLA 6.28. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS	87
TABLA 6.29. CUADRO DE MEDIDAS CENTRALES	88
TABLA 6.30. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS	89
TABLA 6.31. CUADRO DE MEDIDAS CENTRALES	90
TABLA 6.32. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS	91
TABLA 6.33. CUADRO DE MEDIDAS CENTRALES	92

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 6.1.	PLAN DE DESARROLLO DE TRABAJADORES (PREGUNTAS 1,2 Y 3)	64
GRÁFICO 6.2.	LIDERAZGO DE LOS INSTRUCTORES (PREGUNTAS 4,5 Y 6)	65
GRÁFICO 6.3.	INFRAESTRUCTURA FÍSICA (PREGUNTAS 7, 8 Y 9)	66
GRÁFICO 6.4.	INFRAESTRUCTURA FÍSICA (PREGUNTAS 7, 8 Y 9)	67
GRÁFICO 6.5.	DE LOS MEDIOS DIDÁCTICOS	69
GRÁFICO 6.6.	DE LA INFRAESTRUCTURA Y LOS MEDIOS DE TALLER/LABORATORIO	71
GRÁFICO 6.7.	¿CÓMO CALIFICA SU CAPACIDAD PARA REALIZAR EJERCICIOS DE APLICACIÓN O CASOS PRÁCTICOS?	73
GRÁFICO 6.8.	SU HABILIDAD PARA FOMENTAR EN EQUIPO Y LA PARTICIPACIÓN DE LA CLASE	75
GRÁFICO 6.9.	¿CÓMO CALIFICA EL NIVEL DE RESPETO Y SU AMABILIDAD CON EL GRUPO?.....	77
GRÁFICO 6.10.	LA CORRESPONDENCIA ENTRE LOS CONTENIDOS DE LOS MANUALES CON LOS TEMAS TRATADOS EN EL CURSO.....	79
GRÁFICO 6.11.	LA CANTIDAD Y ESTADO DE LAS MÁQUINAS Y EQUIPOS PARA LA EJECUCIÓN DE SUS TAREAS	81
GRÁFICO 6.12.	CÓMO CALIFICA LA CANTIDAD Y ESTADOS DE HERRAMIENTAS DE INSTRUMENTOS PARA LA EJECUCIÓN DE SUS TAREAS	83
GRÁFICO 6.13.	EN QUÉ MEDIDA LOS CONTENIDOS O TEMAS TRATADOS CUBRIERON SUS EXPECTATIVAS.....	85
GRÁFICO 6.14.	RESPECTO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA EN SENATI?	87
GRÁFICO 6.15.	¿CÓMO CALIFICA LA LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE LOS AMBIENTES DE LA UNIDAD OPERATIVA?	89
GRÁFICO 6.16.	¿CÓMO CALIFICA LA LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS?	91

RESUMEN

El presente estudio de investigación tiene el propósito de determinar si el clima laboral del Centro de Formación Profesional de SENATI con sede en la ciudad de Huaraz se encuentra relacionado con la satisfacción del aprendiz de este centro de enseñanza técnico profesional, para el cual se ha tomado una muestra de 100 aprendices, con el criterio de conveniencia estratificada del 50 % de la población y de 30 Instructores actualmente permanentes, en un solo momento de medición. La población son los estudiantes del último ciclo del periodo 2015-20 de las especialidades de Mecánica Automotriz, Mecánico de Automotores Diesel y Mecánico de Mantenimiento. Para el procesamiento de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS, con un nivel de confianza del 95%.

Podemos concluir con la seguridad que nos da el haber realizado un trabajo serio y con los resultados obtenidos mediante el uso de la herramienta estadística correcta, que existe una relación positiva entre el clima laboral y la satisfacción del aprendiz del Centro de Formación Profesional SENATI Huaraz, porque las pruebas estadísticas lo han demostrado.

Palabras clave: Clima Laboral, Satisfacción del Aprendiz, SENATI Huaraz.

ABSTRACT

This research study aims to determine whether the working environment of the Professional Training Center of SENATI, with its staff in the city of Huaraz, is related to the satisfaction of the apprentice in this place. For this reason, it has taken a sample of 100 apprentices with the criterion of stratified convenience of 50% of the population and currently 30 permanent instructors in just one measuring time. The populations are the students of the last cycle of the period 2015-20 of the specialties of Mechanic Automotive, Diesel Mechanic Automotive and Mechanic Maintenance. For the prosecution of the data, it has used the statistical pack SPSS, with a confidence level of 95%.

We can conclude, with the confidence obtained from a serious work and the final results by using a correct statistical instrument that exists a positive relation between the working environment and the satisfaction of the apprentice of CFP SENATI Huaraz, because statistical tests so they have shown.

Keywords: Working Environment, Satisfaction of the Apprentice, SENATI Huaraz.

CAPÍTULO I

Planteamiento del Problema

1.1. Determinación del Problema

El Clima laboral, se refiere a las percepciones compartidas por los trabajadores respecto al trabajo, al ambiente físico en que se desarrollan las actividades laborales, las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo; por lo que nos permite ampliar la perspectiva de análisis de una institución a una visión más global, integrando el ambiente laboral como una variable sistémica que impacta en el logro de los objetivos estratégicos. En consecuencia, el clima laboral es la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen, percepción que incide directamente en el desempeño de la organización. La especial importancia de un diagnóstico del Clima laboral de una institución reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. A su vez, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el Clima laboral refleja la interacción entre características personales de los trabajadores y las características de la organización. Las características de la organización generan un determinado Clima laboral. Este clima repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran

variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

Una organización solo existe cuando dos o más personas se juntan para cooperar entre si y alcanzar los objetivos comunes, que no pueden lograrse mediante iniciativa individual.

El clima laboral no es otra cosa que el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por ende repercute en la satisfacción de los clientes. El clima laboral puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de los trabajadores en su conjunto y de su relación con otras personas que se encuentran dentro o fuera de la organización. El Clima laboral puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes lo construyen. En suma, es la expresión personal de la "percepción" que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño laboral hacia la satisfacción, en el caso de esta investigación, de las necesidades de aprendizaje.

El servicio y atención al cliente, por su naturaleza, va dirigido al consumidor, al logro de un contexto de bienestar que lo haga sentir satisfecho con el bien o servicio adquirido y lo lleve a identificarse con la institución, por lo tanto, el servicio y atención al cliente, cuando es de buena calidad, constituye una herramienta para incrementar satisfacción del cliente y por consiguiente la competitividad de la organización y su participación en el mercado.

Un buen clima o un mal clima laboral, tendrá un impacto positivo o negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre los efectos positivos de un buen clima laboral se pueden mencionar los siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, entre otros. En síntesis, el Clima laboral es importante y se debe

construir en las organizaciones y se sustenta en las decisiones que en el interior de ella se ejecutan o en cómo se tornan las relaciones dentro y fuera de la organización. Hay condiciones fundamentales que permiten el desarrollo armónico entre la empresa, sus clientes y son el respeto, la confianza y apoyo, igualdad de oportunidades de participación, éstos deben ser principios básicos para el desarrollo integral de cualquier empresa.

Es por ello que el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con los proveedores y clientes, son elementos que van conformando el clima laboral.

En el Centro de Formación Profesional Senati-Huaraz, se ha venido presentando una serie de inconvenientes que afecta directamente a la organización como tal, entre ellos está el clima laboral existente en los trabajadores, que para el caso de esta investigación son principalmente los instructores, y en consecuencia impactará en la satisfacción de los aprendices, generando la pérdida de la confianza en la institución. A decir verdad en esta sede de estudios existe una falta de motivación de los instructores debido a la falta de un plan de desarrollo de los trabajadores, asimismo no hay una confianza y autonomía que le permita al Instructor tener cierto liderazgo o libertad para organizar sus actividades académicas y por último existe una dejadez de parte de la administración de la sede con respecto al mantenimiento de la infraestructura física, laboratorios y de las maquinarias y equipos con los cuales se desarrollan las actividades académicas. A continuación, se muestra un cuadro con el resultado de las encuestas realizadas en el año 2014, donde se muestra el porcentaje de respuestas por cada dimensión de la variable independiente y la variable dependiente, es decir se midió el clima laboral y la satisfacción del aprendiz:

**MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL APRENDIZ RESPECTO AL CLIMA LABORAL
RESULTADOS DE ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CFP SENATI-HUARAZ (ESCALA DE LIKERT)**

	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL (encuesta a los Instructores)					
- DESARROLLO DE LOS TRABAJADORES	19.00%	55.00%	12.00%	5.00%	9.00%
- LIDERAZGO DEL INSTRUCTOR	23.00%	34.00%	28.00%	7.00%	8.00%
- INFRAESTRUCTURA FÍSICA	17.00%	29.00%	35.00%	9.00%	10.00%
PROMEDIO	19.67%	39.33%	25.00%	7.00%	9.00%
DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DEL APRENDIZ (encuesta a los aprendices)					
- DESEMPEÑO DEL INSTRUCTOR	14.00%	39.00%	16.00%	9.00%	22.00%
- MEDIOS DIDACTICOS	17.00%	28.00%	31.00%	8.00%	16.00%
- INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTES	16.00%	22.00%	32.00%	12.00%	18.00%
PROMEDIO	15.67%	29.67%	26.33%	9.67%	18.67%

VALIDADO POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DEL SENATI

ENCUESTA REALIZADA EN MAYO DEL 2014

Por ello esta institución educativa ha puesto en marcha un plan de acción para mejorar lo relacionado con planes de desarrollo de su personal, incentivar el liderazgo y autonomía de sus instructores y la mejora de toda su infraestructura física; mediante estrategias que permitan mejorar el clima laboral del Centro de Formación Profesional SENATI Huaraz y por consecuencia mejorar la satisfacción de los aprendices.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, este trabajo de investigación tendrá como objeto de estudio a los trabajadores (instructores) y clientes (aprendices) del Centro de Formación Profesional Senati-Huaraz.

1.2. Formulación del Problema

Partiendo de esta problemática surge la necesidad de diseñar estrategias que mejoren el clima laboral entre los trabajadores del Centro de Formación Profesional SENATI Huaraz, para ello nos planteamos la siguiente interrogante:

1.2.1. Problema General

¿De qué manera el Clima Laboral influye en la Satisfacción del aprendiz de la Sede Senati-Huaraz?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿De qué manera el Plan de Desarrollo de los Trabajadores influyen en el Desempeño del Instructor en el Centro de Formación Profesional Senati-Huaraz?
- ¿De qué manera el Liderazgo del Instructor influyen en la Presentación de los Medios Didácticos en Clase en el Centro de Formación Profesional Senati-Huaraz?
- ¿De qué manera la Infraestructura física influye en la Percepción del clima laboral en general en el Centro de Formación Profesional Senati-Huaraz?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar de qué manera el Clima Laboral influye en la Satisfacción del aprendiz del Centro de Formación Profesional de Senati-Huaraz.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar si el Plan de Desarrollo a los Trabajadores influyen en el Desempeño del Instructor en el Centro de Formación Profesional Senati-Huaraz.

- Determinar si el Liderazgo del Instructor influyen en la Presentación de los Medios Didácticos en clase en el Centro de Formación Profesional Senati-Huaraz.
- Determinar si la Infraestructura Física influye en la Percepción del clima laboral en general en el Centro de Formación Profesional Senati-Huaraz.

1.4. Justificación

La evaluación y análisis del clima laboral nos permite identificar y evaluar los puntos críticos del entorno laboral, con la finalidad de que se puedan tomar decisiones estratégicas que tiendan a solucionar posibles conflictos laborales de los trabajadores en una organización. De modo, que el presente trabajo pretende beneficiar directamente a la gestión del Centro de Formación Profesional Senati-Huaraz, ya que se conocerá los factores que inciden en la satisfacción de los aprendices de este centro de estudios con sede en la ciudad de Huaraz de la Región Ancash. Asimismo, los resultados obtenidos del presente trabajo de investigación no sólo serán de utilidad para un plan estratégico de gestión propio de la organización, sino, que el modelo a proponer servirá como guía para las futuras investigaciones sobre el tema. Por lo tanto este trabajo de investigación se justifica por los objetivos de estudio del clima laboral, que son: determinar y analizar el estado de la satisfacción laboral de los trabajadores para encontrar aspectos que puedan entorpecer la obtención de los resultados programados, identificar fuentes de conflicto que puedan traer resultados inadecuados, evaluar el comportamiento de la toma de decisiones y las acciones que se ponen en práctica, poder tomar las medidas correctivas relacionadas con los planes puestos en práctica, determinando

nuevas acciones o consolidando las existentes y corregir comportamientos de los jefes y personal dirigente en general.

CAPITULO II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes del estudio

Citaremos algunos trabajos que nos servirá de referencia para poder enriquecer nuestra investigación y profundizar nuestras conclusiones.

✓ **Antecedentes Nacionales:**

“Redhead, R. (2015). Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Miguel Grau del distrito de Chaclacayo - 2013 (Tesis de Maestría, UNMSM, Lima, Perú)”.

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013. Instrumentos de Recolección de Datos: El instrumento para recopilar los datos respecto a la calidad del servicio es SERVQUAL, y para medir la satisfacción del usuario se usó el cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE). Conclusión General: Con esta investigación se concluyó que existe una correlación directa y significativa entre la calidad del servicio (variable independiente) y la satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo (variable dependiente). Siendo esta última influenciada directamente también por aspectos referidos a la empatía, elementos tangibles, fiabilidad, seguridad y la capacidad de respuesta.

- **“Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital “Félix Mayorca Soto” (Autor: Digna Lidia Arredondo Baquerizo). Objeto: Establecer la correlación entre inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en el personal del Hospital “Félix Mayorca Soto”. Datos bibliográficos: Atracoz y**

Salvador 1998, Malagón Lodoño 1998 y Mayer y Salovey 1997. Instrumentos de recolección de datos: Se elaboró una base de datos utilizando el programa SPSS. Se realizó un análisis exploratorio de las principales variables para determinar la normalidad de los datos y así poder aplicar las pruebas paramétricas o las pruebas no paramétricas. Se calculó el promedio y la desviación estándar, la mediana y los rangos intercuartílicos. Se aplicó la Prueba "t" de Student, para comparar los promedios de la inteligencia emocional según el sexo para las variables que tuvieron una distribución normal. Conclusiones, según Digna Lidia: Los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores del Hospital "Félix Mayorca Soto" es mayoritariamente normal, seguido del bajo nivel emocional. El 78.99% trabajadores perciben un clima organizacional bueno o aceptable, 19.33% ineficaz y 1.68% excelente. No hubo diferencias estadísticamente significativas entre los promedios de la inteligencia emocional según sexo ni tampoco entre la inteligencia emocional según grupo ocupacional.

- **"Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013"** Objeto: Requisito para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Empresarial. Planteamiento del problema: Planteando el problema general como una interrogante quedaría de la siguiente manera: ¿Existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013. Datos bibliográficos: Cabrera 1996. Instrumentos de recolección de datos: para obtener la información se ha utilizado como instrumento el Cuestionario, que en éste caso son dos: uno para la variable independiente y otro cuestionario para la variable dependiente. Dichos medios de recolección de datos están

compuestos por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios y así alcanzar los objetivos del estudio. Conclusiones: Existe un Nivel Medio o moderado de Clima Organizacional de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013. Existe un Nivel Medio o moderado de Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013.

- **“Clima organizacional y desempeño docente en la universidad Jaime Bausate y Meza - Jesús María”** - Lima, 2016 (Autor: Rhomao Diego Barriga Rodriguez). Objeto: Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño de los docentes la Universidad “Jaime Bausate y Meza”. Jesús María. Lima 2016. Datos bibliográficos: Barberá 2013: 48-52, Barboza 2008 y Chiavenato 2006: 7ª Edición. Instrumentos de recolección de datos: Las técnicas y los instrumentos que se utilizarán en este estudio de investigación con los cuales vamos a recoger los datos e informaciones necesarias para probar o contrastar nuestras hipótesis son: La encuesta, con entrevistas al personal docente y directivo, para levantar información del clima organizacional, verificación de prácticas y procedimientos y si estos son de conocimiento de la comunidad educativa. Conclusiones: Se ha demostrado que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño docente en la Universidad “Jaime Bausate y Meza”. Jesús María. Pues el coeficiente de correlación es BUENA de 0,755. Se ha demostrado que existe relación entre el talento humano en el desempeño docente en la Universidad “Jaime Bausate y Meza”. Jesús María. Pues el coeficiente de correlación Rho de Spearman es BUENA de 0,684. Se ha demostrado que existe relación entre el diseño organizacional en el desempeño docente en la Universidad “Jaime Bausate y Meza”. Jesús María.

Pues el coeficiente de correlación Rho de Spearman es MODERADA de 0,577.

- **“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos Telefónica del Perú”** (Autor: Oswaldo Clemente Peláez León). Objeto: Determinar si existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica, de manera tal que a medida que se incremente el nivel del clima organizacional aumentarán los niveles de satisfacción de los clientes. Datos bibliográficos: Aldrich y Whetten 1981: 385408 y Álvarez 2001: 115. Instrumentos de recolección de datos: Escala de Clima Organizacional (EDCO), Ficha técnica del instrumento. Procedencia: Santafé de Bogotá, D.C. Fundación Universitaria Konrad Lorenz. Propósito: Con el estudio del clima organizacional en una empresa, se pretende identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los individuos tienen dentro de la organización y la organización sobre ellos. Adicionalmente proporcionar retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen. Significación: una puntuación se considera alta baja según el número de ítems o afirmaciones. La puntuación mínima posible es de 40 y la máxima es de 200. Un puntaje alto indica una alta frecuencia, relacionado con un buen clima organizacional y un puntaje bajo indica una baja frecuencia, relacionado con problemas dentro de la organización. Grupo de referencia (población destinataria): la EDCO va dirigida a personal de una empresa. Extensión: la prueba consta de 40 ítems. El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de 40 minutos. Material a utilizar: un computador con el programa

Access, un diskette con el instrumento. Escalas: para determinar si el clima organizacional puntúa entre alto, medio o bajo se realizará de la siguiente forma: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (40 y 200) se establecen 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado obtenido así: Nivel Bajo: De 40 a 93 puntos, Promedio: De 94 a 147 puntos, Nivel alto: Puntajes entre 148 y 200. Conclusiones: Se comprobó la Hipótesis Específica 1 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Relaciones Interpersonales) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.64. A medida que mejoran las relaciones interpersonales mejora correlativamente la satisfacción del cliente. Se comprobó la Hipótesis Específica 3 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Sentido de Pertenencia) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.62. A medida que se incrementa el sentido de pertenencia a la empresa mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

- **“Tesis de Maestría, UNMSM, Lima, Perú: Redhead, R. (2015). Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Miguel Grau del distrito de Chaclacayo - 2013”**. Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013. Instrumentos de Recolección de Datos: El instrumento para recopilar los datos respecto a la calidad del servicio es SERVQUAL, y para medir la satisfacción del usuario se usó el cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE). Conclusión General: Con esta investigación se concluyó que existe una correlación directa y significativa entre la

calidad del servicio (variable independiente) y la satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo (variable dependiente). Siendo esta última influenciada directamente también por aspectos referidos a la empatía, elementos tangibles, fiabilidad, seguridad y la capacidad de respuesta.

- **“Tesis de Bejar, L. (2016). Nivel de satisfacción del familiar del paciente que ingresan a sala de operaciones con respecto a la orientación que recibe del profesional de enfermería en el Hospital Regional Ayacucho – 2016 (Tesis de especialización, UNMSM, Lima, Perú)”**. Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del familiar de pacientes que ingresan a sala de operaciones con respecto a la orientación que recibe del profesional de enfermería en el Hospital Regional de Ayacucho. Instrumento de recolección de datos: La técnica de recolección de datos fue la encuesta en tanto que el instrumento fue la escala de Likert, sobre una muestra piloto de 10 familiares de pacientes quirúrgicos. Conclusión general: Con esta investigación se concluyó lo siguiente: Existe un alto porcentaje de familiares insatisfechos con respecto a la orientación que recibe del profesional de enfermería en sala de operaciones. El bajo nivel de satisfacción con respecto a la orientación que recibe del profesional de enfermería, caracteriza al 64% de familiares directos de pacientes que ingresan a sala de operaciones del Hospital Regional de Ayacucho.
- **“Tesis para optar el grado académico de Maestro en Educación Mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación de la Universidad San Ignacio de Loyola sobre Clima laboral y rendimiento académico en estudiantes del tercero de secundaria en una institución educativa de Ventanilla (2012)”**. En el presente trabajo se aplicó un diseño de tipo descriptivo correlacional que tuvo como propósito

establecer la relación entre el clima laboral y el rendimiento académico de los alumnos del tercer grado de secundaria de una institución educativa pública de Ventanilla. La muestra estuvo conformada por un total de 120 alumnos y el instrumento aplicado fue un cuestionario de chaparro Aguilar David y vega Muñoz Lourdes, estructurado tipo Likert para medir el clima laboral de los alumnos, con la validez y confiabilidad respectiva. Para medir el rendimiento académico se utilizó una prueba de evaluación de conocimientos. La prueba estadística para demostrar la hipótesis fue el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados arrojaron una correlación de $r = 0.381$ entre el clima organizacional y el rendimiento académico de los alumnos. El estudio concluye que existe una relación positiva moderada entre ambas variables.

- **<http://kimberly-clark.com.pe/nuestra-gente.htm>:**

En Kimberly-Clark Perú la gestión de la Cultura Organizacional o "Kultura Ganadora" es un pilar de la estrategia del negocio. Esta "Kultura" se caracteriza por empoderar a nuestro talento, incentivándolo a la toma de decisiones y así exceder nuestros objetivos y alcanzar nuestros sueños. Desarrollar a nuestra gente nos permite seguir creciendo de manera sostenible y abrir oportunidades para que las nuevas generaciones alcancen resultados extraordinarios para la compañía. Uno de nuestros objetivos es mantener una comunicación honesta, constante y consistente, que nos permita estar alineados, comprender mejor el negocio e interrelacionarnos. Nuestros líderes mantienen contacto permanente con sus equipos fomentando una relación de diálogo claro, espontáneo y efectivo, buscando que todas las decisiones se tomen de "cara al cliente" y de manera oportuna. Nuestra empresa brinda un ambiente laboral desafiante, pero cálido, coherente y de mucha confianza que permite a sus talentos desenvolverse, crecer y aprender constantemente. Los miembros

de nuestro equipo son personas motivadas por los retos y comprometidas, dando siempre todo de sí mismos.

✓ Kimberly-Clark Perú es reconocida en el mercado por mantener una presencia constante en el ranking elaborado por Great Place to Work Institute (GPTW), figurando siempre dentro de los "Top 10" de las mejores empresas para trabajar en el Perú y como la primera industria para trabajar en el país. Cabe resaltar que Kimberly-Clark Latino América ha sido reconocida como la mejor empresa para trabajar en la región en el 2010 según GPTW. Para 2011, Kimberly-Clark Perú ha obtenido el primer lugar, por ende, está condecorado a ser el mejor lugar para trabajar según la publicación del diario El Comercio.

✓ **Antecedentes Internacionales:**

- **"Relación entre inteligencia emocional y estrategias de manejo de conflictos en una empresa de la ciudad de Guatemala que brinda servicios de comercio Internacional".**
Autor: Nancy Paola de León Toledo. Objeto: Determinar si existe correlación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre el nivel de inteligencia emocional y las estrategias para el manejo de conflictos en un grupo de colaboradores de una empresa de la Ciudad de Guatemala que brinda servicios de comercio internacional. Datos bibliográficos: Arredondo 2008, Barrera 2004 y Cano 2005. Instrumentos de recolección de datos: Test de Inteligencia Emocional (TIE). Es una escala tipo Likert diseñado por la autora de esta investigación; dicho instrumento contiene cinco indicadores claves para medir la inteligencia emocional, estos son: el auto-conocimiento, auto-regulación, auto-motivación, empatía y habilidades sociales. El cuestionario cuenta con 4 opciones de respuesta las cuales son: siempre, casi siempre, a veces y nunca. Para resolverlo, el sujeto necesita de un lápiz y el test con preguntas, otorgándosele como máximo 30 minutos

dependiendo de su capacidad lectora. Conclusiones, según Nancy Paola: De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que no existe correlación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre la Inteligencia emocional (IE) y las estrategias de manejo de conflictos en un grupo de colaboradores de una empresa de la Ciudad de Guatemala que brinda servicios de comercio internacional. De la totalidad de los sujetos evaluados (31), es decir, el 77% prefieren y utilizan la estrategia de manejo de conflictos “negociación”. Finalmente, no se encontró relación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre las estrategias de manejo de conflictos: “negociación”, “mediación”, “conciliación” y “arbitraje”; con los factores de la IE: auto-conocimiento, autorregulación, auto-motivación, empatía, y habilidades sociales.

- **“Diagnóstico del clima organizacional en el área administrativa de la Universidad Tecnológica del Chocó (Diego Luis Córdoba) – COLOMBIA”.** Objeto: Realizar un diagnóstico sobre el Clima Organizacional en el área administrativa de la Universidad Tecnológica del Chocó. Datos bibliográficos: Alcalá 2011, Alcántara - Maldonado - Arcos 2012: 55-68 y Brito y Jiménez 2009: 72-80. Instrumentos de recolección de datos: Para obtener información sobre el clima organizacional y para la construcción del instrumento se realizaron los siguientes pasos: Entrevista verbal con el jefe de personal para conocer la situación de la institución, revisión literaria para conocer las dimensiones del clima organizacional que manejan diferentes autores del tema, determinación de variables y dimensiones en la investigación del trabajo. Conclusiones: según Córdoba se concluye que los empleados de la U.T.CH. no perciben un buen clima organizacional, puesto que de ocho dimensiones solo tres tuvieron respuestas favorables. A lo largo del desarrollo de la investigación el objetivo general se cumplió a cabalidad porque con la

participación directa del personal administrativo se logró elaborar el Diagnóstico del clima organizacional de la institución de educación superior U.T.CH.; lo que permitió identificar en forma puntual y concreta los aspectos que influyen en mejorar las condiciones del clima organizacional de la U.T.CH. En el desarrollo de la investigación se encontró que a pesar de que en la teoría y en los documentos se busca ese buen clima organizacional, en la práctica no se percibe pues son los mismos servidores que han manifestado su desacuerdo con las prácticas que se han venido aplicando al interior de la institución. Con el diagnóstico del clima organizacional de la U.T.CH., que se ha obtenido a través de la presente investigación, es relevante que se analice y apliquen estrategias para mejorar este clima, para lo cual, se debe continuar realizando investigaciones que permitan a los mismos servidores públicos proponer esas estrategias.

- **“Análisis del clima organizacional de servicios intensivos del Hospital Instituto de Neurocirugía Dr. Asenjo, Región Metropolitana – CHILE”.** Objeto: Diagnosticar el Clima Organizacional de los Servicios Intensivos (UCI, UTI, Post Operatorio) del Instituto Neurocirugía Dr. Asenjo del 2º semestre del año 2003. Datos bibliográficos: Bertalanffy 1984: 3ra. Edición, Burgos 2002 y Dessler 1979: 180-195. Instrumentos de recolección de datos: El proceso de recolección de datos se llevó a cabo a través de un instrumento que fue aplicado en la tesis denominada “Un Clima Organizacional en el Hospital base de Osorno” el año 2002. Este cuestionario posee las siguientes características: 1. Consta de un total de 71 indicadores agrupados en 14 dimensiones; 2. Las dimensiones utilizadas son: Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Riesgo, Calidez, Apoyo, Administración del conflicto, Identidad, estilo de supervisión, Motivación laboral, Estabilidad laboral, Oportunidades de

desarrollo, Comunicación y por último, Equipos y distribución de personas y material; 3. Para medir las variables de interés se utilizará la escala de tipo de Likert que consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de juicios y se pide al sujeto que exteriorice su percepción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. Conclusiones: Aquellos factores organizacionales que afectan positivamente el Clima Organizacional del Hospital y que coinciden completamente con los tres Servicios, están el Apoyo, la Identidad, la Motivación y el Estilo de Supervisión. De los Factores que afectan de manera regular el Clima Organizativo del Hospital y los Servicios intensivos, están la Recompensa y la Calidez. Los factores organizacionales que afectan negativamente el Clima Organizacional del Hospital y los Servicios Intensivos, se encuentran la Estabilidad Laboral y los Equipos y distribución de personas y material. El Clima Organizacional del Hospital y de los Servicios Intensivos son percibidos como en vías de ser un sistema sano. El Liderazgo que ejerce Enfermería y los Directivos de la Institución, se perciben como relativamente flexible, orientados a ayudar al grupo a definir y alcanzar los objetivos propuestos, a través de una adecuada motivación y Supervisión.

- **“Clima laboral y servicio al cliente”** (estudio realizado en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango) (autor: Catherine Nicole Pereira Méndez). Objeto: Un mal clima laboral puede repercutir tanto interna como externamente, al incurrir en gastos innecesarios para la empresa como es el caso de la rotación de personal, baja producción debido a la falta de empoderamiento o por comunicación informal. Datos bibliográficos: Calle 2008 y Solis 2004. Instrumentos de recolección de datos: Escala de Clima Organizacional, Cuestionario de Satisfacción del Cliente. Objetivos: Establecer la incidencia del clima laboral en el servicio al cliente en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad

de Quetzaltenango. Conclusiones, según Catherine Nicole Pereira Méndez se comprobó la Hipótesis Específica 1 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Relaciones Interpersonales) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.64. A medida que mejoran las relaciones interpersonales mejora correlativamente la satisfacción del cliente. Se comprobó la Hipótesis Específica 2 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Estilo de Dirección) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.81. A medida que mejora el estilo de dirección democrático y participativo mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

- **“Profesora Asociada de la Facultad de Medicina. Universidad de Los Andes. Maestría en Gerencia Educativa sobre Clima laboral y desempeño de los docentes en la Universidad de Los Andes de Venezuela (2006)”**. Este trabajo es el resultado de un diagnóstico al clima laboral y el desempeño docente de las escuelas de Enfermería, Nutrición y Medicina de la Facultad de Medicina de la Universidad de Los Andes (ULA) en Venezuela. La investigación se enmarca en la modalidad de proyecto factible, siendo descriptiva y de campo. La población fue de 311 docentes activos y la muestra de 86 individuos, obtenida por muestreo estratificado simple. Se aplicó una encuesta, con una escala de cinco categorías de respuestas. Se realizó el Análisis de la Varianza y la Desviación Estándar de los datos, que reflejan que el puntaje de la valoración global del clima fue de 2.96 en un rango del 1 al 5, ubicándose esto en la categoría en desacuerdo, en cuanto al funcionamiento organizacional de la facultad por ser mecánica e ineficiente. No hubo diferencias significativas entre Medicina y Enfermería referente a la variable Desempeño

Docente, aunque si con Nutrición, lo que podría estar relacionado con el estilo gerencial y la calidad de las relaciones interpersonales. Se concluye sobre la necesidad de adecuar la estructura organizativa a las funciones sustantivas de la universidad, facilitando la coordinación y la ejecución de las decisiones.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Clima Laboral

El clima laboral es el ambiente en donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que el empleador puede tener con sus colaboradores, como también la relación entre los miembros del personal de la Institución. El clima laboral tiene mucho que ver con el grado de motivación, cuando el clima laboral es bueno brinda satisfacción a los miembros de la organización y si es malo será todo lo contrario. Esta variable es de suma importancia pues influye mucho en el estado de ánimo de las personas.

“El clima laboral se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional”. **(Chiavenato, Tercera Edición I. 2000, pg.86)**

El clima condiciona el comportamiento de un individuo en la organización, aunque sus determinantes muchas veces son difíciles de identificar, estos pueden ser: las políticas de la empresa, el estilo de liderazgo gerencial, estrategias conductivas, estilos de implementación de las metas organizacionales así como de las metas de los trabajadores,

los códigos, modos y modelos de comunicación, las políticas de dirección y conducción, los tipos de programas de reforzamiento motivacional, niveles de desempeño, calidad de los insumos, los ambientes de trabajo, los sistemas de retroalimentación, etc. Dada la importancia y las directas implicancias de estos determinantes en la organización moderna, resulta ciertamente imperativo estudiarlas, toda vez que por medio del diagnóstico podrán identificarse las dimensiones que puedan afectar el comportamiento individual y grupal, en consecuencia, el rendimiento organizacional, adoptando medidas correctivas, tales como mejorar las políticas de personal, las condiciones de trabajo, así como el control de las variables interfirientes antes indicadas contribuyen a su mejoramiento. **(Pintado Pasapera, 2014 – IV Edición, p. 320).**

El clima laboral es un conjunto de factores que influye de manera positiva o negativa en el comportamiento de las personas, depende de ello el estado de ánimo que van a presentar cada uno de los miembros. Hoy por hoy es importante que todas las Instituciones mantengan un clima laboral favorable. Si existe un excelente clima laboral van a poder desempeñarse mejor y por ende tendrán una calidad de vida favorable en lo personal y así, aportar lo mejor de sí, para el logro de objetivos de la organización. Y de esa forma diferenciarse de las demás. “El clima laboral está determinado por el conjunto de factores vinculados a la calidad de vida dentro de una organización. Constituye una percepción, y como tal adquiere valor de realidad en las organizaciones”.

(Martínez, Cuarta Edición B. 2001, pg.4).

“Si una organización no cuenta con un clima favorable, se verá en desventaja con otras que si lo cuentan, puesto que

proporcionará una mayor calidad en sus productos o servicios”

(Velásquez, Segunda Edición 2003, p.96).

Toda persona que labora en cualquier organización percibe su ambiente de trabajo de acuerdo a las características que posea cada una y que a la larga influye en el comportamiento de ésta. Las características pueden ser normas de desempeño, remuneraciones, estructura; el trabajador tiene una visión global con respecto a todas las variables que engloban a su entorno interno e influye en ello.

Hodgetts y Altman define al clima laboral como “un conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo” (1985, p. 376).

“Es la percepción que tienen los individuos de su organización, formada de ellos con relación al sistema organizacional”. **(Hevia, L, 2004.doc)**. En toda Institución de cualquier rubro, el clima laboral es diferente, ya que son disímiles factores que determinen el clima como pueden ser: comunicación, motivación, relaciones interpersonales, liderazgo y satisfacción que influyen en el comportamiento de las personas, ya sea en mejorar o no su desempeño.

Furnham, Adrian (1964, p.362) cita a **Forehand y Gilmer** quienes nos dicen que “El clima laboral es el conjunto de características que describen a una organización a) la que distinguen de otras organizaciones; b) son relativamente perdurables en el tiempo, y c) influyen en el comportamiento de las personas en las organizaciones”. El clima se refiere a las percepciones compartidas por todos los miembros de la organización respecto al lugar donde laboran, el ambiente

físico, las relaciones interpersonales que tienen y los diferentes motivos que afectan a lugar de trabajo. Sabemos que cualquiera que sea el clima favorable o no, este va a influir en el desempeño y satisfacción de los miembros. Como puede haber condiciones climatológicas cálidas y soleadas; así como un clima frío y lluvioso; lo dicho anteriormente enfocado a nuestro tema de estudio, puede existir una comunicación de organización cerrada, siempre a la defensiva y hasta poco amigable existiendo esto en una organización hará que el colaborador no se sienta satisfecho en la Institución.

Es por eso que **Tompkins (1994, p. 97)** hace énfasis que “el clima de la organización es el tono emocional de la organización basado en qué tan cómodo se sientan los miembros con los demás y con la organización”. El clima laboral es entendido como medio interno en el que se pone atención a variables y factores internos de la organización.

Rodríguez, (2001) menciona que el clima laboral se caracteriza por ser permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales. El comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima de una empresa. El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores. Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes. Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima. Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma de que en la empresa hay un mal

clima laboral, es decir que sus empleados pueden estar insatisfechos.

Rodríguez indica que “a pesar que el estudio del clima laboral se encuentra enfocado a la comprensión de las variables ambientales internas que afectan el comportamiento de los individuos en la organización, su aproximación a estas variables es a través de las percepciones que los individuos tienen de ellas”. (1999. P. 158). (Rodríguez, D, 1999. P. 158-159) Las variables que considera este autor para el concepto de clima laboral son:

- a) **Variables del ambiente físico**, tales como espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, maquinarias, etc.
- b) **Variables estructurales**, tales como tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección, etc.
- c) **Variables del ambiente social**, tales como compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones, etc.
- d) **Variables personales**, tales como aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas, etc.
- e) **Variables propias del comportamiento organizacional**, tales como productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones y stress.

Estas variables mencionadas por el autor conforman el clima de una organización, a través de la percepción que de ellas tienen los miembros. El clima laboral se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización, este ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. El clima determina la manera como el colaborador percibe su trabajo, su productividad, rendimiento y satisfacción en la función que cada uno desempeña. Como

sabemos el clima no se ve ni se toca, es algo intangible, pero tiene una presencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la Institución y de la misma manera el clima se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro ésta.

A raíz de las definiciones mencionadas en los párrafos anteriores, podemos inferir que el concepto de percepción es un término importante; ya que el clima laboral está determinado por las percepciones que tienen los trabajadores con respecto a la organización, dicho de otra manera son las interpretaciones que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen.

“La percepción es el proceso activo de percibir la realidad y organizarla en interpretaciones o visiones sensatas”. (Soto, 2001, p. 53).

Chiavenato (1999) plantea que el clima laboral es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influye, directamente, en su comportamiento.

2.2.2. Tipos de Clima Laboral

Según la propuesta de **Likert (1999)** los tipos de Clima Laboral son: Clima Autoritario y Clima Participativo.

- a) **El Clima Autoritario** se dividen en dos: Sistema I Autoritario explotador se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula, y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes. El Sistema II Autoritarismo paternalista se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y los subordinados, se utilizan recompensas y

castigos como fuentes de motivación para los trabajadores. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados.

- b) **El Clima Participativo** se divide en dos: Sistema III Consultivo se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados a los cuales se les permite tomar decisiones específicas, satisfacen necesidades de estima, hay interacción entre ambas partes y existe la delegación. En el Sistema IV Participación en grupo en este existe la plena confianza en los empleados por parte de la dirección. La toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical, horizontal, ascendente y descendente.

2.2.3. Dimensiones del Clima Laboral

Bowers y Taylor en la Universidad de Michigan estudiaron cinco grandes dimensiones para analizar el clima laboral, a saber:

- a) **Apertura a los cambios tecnológicos.** Se basa en la apertura manifestada por la dirección frente a los nuevos recursos o a los nuevos equipos que pueden facilitar o mejorar el trabajo a sus empleados.
- b) **Recursos Humanos.** Se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo.
- c) **Comunicación.** Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.

- d) **Motivación.** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.
- e) **Toma de decisiones.** Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso.

Litwin y Stinger²⁰, postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

- a) **Estructura:** Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e estructurado.
- b) **Responsabilidad (empowerment):** Sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble control de su trabajo.
- c) **Recompensa:** Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.
- d) **Desafío:** Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que

impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

- e) **Relaciones:** Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.
- f) **Cooperación:** Sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.
- g) **Estándares:** Percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.
- h) **Conflictos:** Implica el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
- i) **Identidad:** Sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

2.2.4. Satisfacción del Aprendiz

Como fenómeno esencialmente humano, el grado de satisfacción, así como el de la calidad se resiste a un tratamiento estadístico. Esto no es casual, Zas establece que "la satisfacción es el resultado de un proceso que se inicia en el sujeto, y termina en él mismo, por lo que se hace

referencia a un fenómeno esencialmente subjetivo desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia o no". Ratificando lo anterior Zas afirma que para lograr satisfacción, como algo sentido en un sujeto, debe haber al menos una intención en otro sujeto de realizar una acción determinada que provoque resultado, el cual será valorado como positivo o no. **(Zas B. La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. <http://psicologiacientifica.com>. Consultado en enero 2003).**

En el caso de la enseñanza superior, se debe ver al estudiante como un consumidor a quién hay que servir. Por ello, constituyen una importante fuente de información para la evaluación continua de cualquier institución educativa. Los datos que aportan permiten inferir características claves del funcionamiento de ella determinando la medida en la que se alcanzan los fines preestablecidos. **(Ivancevich DM, Ivancevich SH. TQM in the classroom. Management Accounting, 1992).**

Derivado de lo anterior, se deduce lo difícil que resulta satisfacer y sentirse satisfecho. En este sentido, al referirse a la satisfacción con los servicios ofrecidos, se debe tener presente la complejidad del concepto, debido a que está relacionado con una gran variedad de factores como son el estilo de vida, las experiencias previas, las expectativas de futuro, los valores del individuo y de la sociedad, por lo tanto es un fenómeno que viene determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales. Se agrega a esto que, por observaciones empíricas y el análisis de los programas de asignaturas, se ha evidenciado ciertas deficiencias y problemas, tanto en el ámbito académico

como administrativo, que se relacionan directamente con el proceso enseñanza-aprendizaje. El grado de satisfacción de los estudiantes con el servicio recibido, estará representado en el resultado de su percepción sobre aspectos docentes, en los que no sólo juega un papel importante la función de los académicos, sino también otros factores relacionados con el objeto de estudio (estructura curricular, sistemas de comunicación, infraestructura física, pertinencia de las actividades extracurriculares), la programación docente de las asignaturas (proceso enseñanza-aprendizaje, uso de los recursos y medios de apoyo a la docencia existente para el aprendizaje) y sobre aspectos no docentes tales como: extensión, aspectos administrativos para facilitar el cumplimiento del plan de estudios, servicios generales (bienestar estudiantil, atención médica, atención dental, asistente social), gestión administrativa – académica, entre otras.

En la Universidad de Tamaulipas (Venezuela) se hizo un estudio similar, donde se concluyó que las variables que más influyen en la satisfacción del estudiante son: la Actitud del Profesor, la planeación docente de la asignatura y la Revisión de los Exámenes. Así mismo se menciona la importancia de la Condición de la Aulas y, finalmente la Adecuación e Información que se da de los Servicios que la misma Universidad presta **(Salinas et al., 2008)**.

Estudio titulado “Proceso enseñanza- aprendizaje y satisfacción de estudiantes y docentes del programa de enfermería de la Universidad de Caldas, con las prácticas clínicas y comunitarias. 2009”, con el objetivo general de identificar los satisfactores, obstaculizadores y potencialidades presentes, en el proceso enseñanza

aprendizaje y la percepción de estudiantes y docentes en relación con las prácticas clínicas y comunitarias, a fin de proponer alternativas de cambio en la reforma curricular en curso en el programa de enfermería de la Universidad de Caldas. **(Lic. Betancur López, Lic. Sonia Inés, Lic. González Ramírez Miryan, Colombia).**

Estudios sobre la satisfacción en el rendimiento académico y laboral de los participantes del programa de formación de técnicos medios industriales (caso C.A. Venceremos – Planta Mara), el trabajo es un aporte con una propuesta educativa llamada programa “Cada empresa una escuela Dr. Manuel García Poblette”, que desarrolla estrategias de estudio y formación formal en el ámbito laboral; aprender haciendo. **Nibaldo M. Parra Lic. En letras (Universidad del Zulia, 1.993; Maracaibo, Venezuela).**

Estudio de investigación titulado: “Grado de satisfacción por la enseñanza teórico- práctica en la especialidad de enfermería intensivista según opinión de las estudiantes de la UNMSM”, cuyo objetivo general fue identificar el grado de satisfacción que tienen las estudiantes de segunda especialidad en enfermería intensivista en relación a la enseñanza teórica y a la enseñanza práctica. El método que se utilizó fue el descriptivo trasversal y analítico, la población estuvo conformada por 30 estudiantes. El instrumento fue un cuestionario y las unidades de medidas de los ítems y la satisfacción por la enseñanza teórica práctica están en una escala de likert. Llegando a las siguientes conclusiones: “Que el 66.7% de estudiantes se encuentran algo satisfecho por la enseñanza teórica que reciben en dicha especialidad; y el 66,3% de estudiantes esta algo satisfecho por la enseñanza practica que reciben en dicha especialidad”. **(Lic.**

Arica Cieza, Virna Juliane; Lic. Garcilazo Lazo, Ana María en el año 2005)

Desempeño de Instructores

Son facilitadores de aprendizaje para los aprendices, están comprometidos con la renovación, el conocimiento y con los avances tecnológicos.

Su trabajo aporta a la competitividad hacia la formación de los aprendices para el mercado laboral.

En el desempeño de los instructores se muestran los siguientes indicadores

- Dominio sobre los temas tratados en relación a las capacitaciones desarrolladas en las empresas del entorno automotriz.
- Nivel de respeto y amabilidad con el aprendiz, poniendo en prácticas hacia los aprendices los valores corporativos de las empresas.
- Fomentar trabajo en equipo y participación en clase por parte de los aprendices que se forman en el centro de formación Senati Huaraz.

Medios Didácticos

Son empleados por los instructores en la planeación didáctica de sus cursos, como vehículos y soportes para la transmisión de mensajes educativos. Los contenidos de la materia son presentados a los alumnos en diferentes formatos, en forma atractiva, y en ciertos momentos clave de la instrucción. Estos materiales didácticos (impresos, audiovisuales, digitales, multimedia) se diseñan siempre

tomando en cuenta el público al que van dirigidos, y tienen fundamentos psicológicos, pedagógicos y comunicacionales.

Dentro de ello mencionamos los indicadores que son manejados en los medios didácticos del centro de formación profesional Senati Huaraz.

- Presentación de manuales
- Correspondencia de manuales con temas tratados
- Calidad y uso de medios audiovisuales.

Mejora de la Infraestructura

El Centro de formación profesional Senati Huaraz cuenta con buena infraestructura para la formación de los aprendices en las diversas carreras técnicas profesionales, en ello encontramos sus indicadores que permiten que siga creciendo como institución organizada.

- Espacio y distribución de talleres y laboratorios donde se desarrollan temas prácticos de trabajo de riesgo.
- Estado de las máquinas y equipos donde se operan en el proceso de formación de los aprendices.
- Estado de servicios higiénicos y limpieza en condiciones óptimas para el servicios de los aprendices.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Comportamiento Organizacional

Es la materia que busca establecer en qué forma afectan los individuos, los grupos y el ambiente en el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, siempre buscando con ello la eficacia en las actividades de la empresa. El

estudio del comportamiento que tienen las personas dentro de una empresa es un reto nunca antes pensado por los gerentes y que hoy constituye una de las tareas más importantes; La organización debe buscar adaptarse a la gente que es diferente ya que el aspecto humano es el factor determinante dentro de la posibilidad de alcanzar los logros de la organización **(Stoner. J, Cuarta Edición 2000)**

2.3.2. Comunicación

Es el proceso a través del cual los individuos condicionan recíprocamente su comportamiento. Trato o correspondencia entre dos o más personas. En un análisis de tal proceso y para lograr mayor efectividad, lo que primero debe hacerse es enfocarlo sobre el propósito que se persigue, a fin de poder determinar si nuestra conducta nos está llevando a lograr el resultado deseado. La mayoría de las veces los escritores descuidan su tarea pensando que su labor consiste en redactar informes técnicos más que en lograr un cambio en la conducta de los lectores. Los profesores pierden de vista la influencia que querían ejercer sobre los estudiantes y concentran su atención en "cumplir con programas" o en llenar su horario. Por comunicación interhumana se entiende el conjunto de procesos según los cuales se transmiten y se reciben diversos datos, ideas, opiniones y actitudes que constituyen la base para el entendimiento o acuerdo común. En esta situación, definiremos la comunicación como un proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción. La comunicación es indispensable para lograr la necesaria coordinación de esfuerzos a fin de alcanzar, los objetivos perseguidos por una organización.

(Chiavenato. Tercera Edición L, 1993).

2.3.3. Cultura

Se define a la cultura, como la suma de valores y costumbres adquiridas y transmitidas de generación en generación, que sirven para regular el comportamiento de una determinada sociedad. Es el conjunto, de todos los aspectos de una sociedad: su lenguaje, conocimientos, leyes, costumbres, etc. Que otorgan a esa sociedad un carácter distintivo y su personalidad (**Robbins, 1998**).

2.3.4. Liderazgo

Ralph M. Stogdill, en su resumen de teorías e investigación del liderazgo, señala que "existen casi tantas definiciones del liderazgo como personas que han tratado de definir el concepto. Aquí, se entenderá el liderazgo gerencial como el proceso de dirigir las actividades laborales de los miembros de un grupo y de influir en ellas. Esta definición tiene cuatro implicaciones importantes. En primer término, el liderazgo involucra a otras personas; a los empleados o seguidores. Los miembros del grupo; dada su voluntad para aceptar las órdenes del líder, ayudan a definir la posición del líder y permiten que transcurra el proceso del liderazgo; si no hubiera a quien mandar, las cualidades del liderazgo serían irrelevante. En segundo el liderazgo entraña una distribución desigual del poder entre los líderes y los miembros del grupo. Los miembros del grupo no carecen de poder; pueden dar forma, y de hecho lo hacen, a las actividades del grupo de distintas maneras. Sin embargo, por regla general, el líder tendrá más poder. (**Ralph & Stogdill, 1998**).

2.3.5. Las Actitudes

Davis y Newstrom (1999) señalan que las actitudes son los sentimientos supuestos que determinan en gran medida la percepción de los empleados respecto a su entorno y a su

compromiso con las acciones previstas, lo que en última instancia es su comportamiento. Dentro de los efectos de las actitudes se puede recalcar un efecto negativo, es la inadaptación laboral. Esta se entiende como el síndrome complejo que comprende un grado máximo de insatisfacción del trabajo y la merma de la productividad es aquí la importancia de ver que si te sientes satisfecho con tu trabajo.

2.3.6. Agentes del estrés

Robbins y Ramos agrupan a los agentes del estrés de la siguiente manera:

- **Ambientales:** luz, ruido, temperatura, vibración, movimiento, contaminación, de la misma manera las incertidumbres políticas, económicas y las tecnológicas influyen en la proyección elevada del estrés.
- **Individuales:** la sobrecarga del trabajo, el conflicto de roles, discrepancia entre carrera-ocupación, responsabilidad, los problemas familiares, los problemas económicos y la misma personalidad del individuo influyen para disparar la carga emocional del trabajador.
- **Grupales:** se refiere a la falta de cohesión, conflicto internacional o intergrupar, incongruencia de estatus, insatisfacción, liderazgo inefectivo.
- **Organizacionales:** clima organizacional, tecnología, estilos gerenciales, control de sistemas, estructura organizacional, características del puesto, nepotismo, compadrazgo y favoritismo entre otros.
- **Sociales:** Dinámica familiar, estatus socioeconómico.

2.3.7. El Involucramiento

Este es definido en el trabajo por **Davis y Newstrom** como "el grado en que los empleados se sumergen en sus labores,

invierten tiempo y energía en ellas y conciben el trabajo como parte central de sus existencias.

2.3.8. Motivación

Puede definirse como la voluntad que tiene los individuos para realizar esfuerzos hacia las metas que tiene las organizaciones satisfaciendo al mismo tiempo necesidades individuales. Las personas motivadas buscan con ahínco lograr sus metas y es improbable que se encuentre con resultados negativos que alteren este estado personal, se dice que las personas motivadas están en constante presión y liberan esta sensación a través del esfuerzo. Las necesidades individuales deben también ser compatibles con las de la empresa para que logren conjugarse y obtener el mejor aprovechamiento mutuo (**Freeman. E, 1994**).

2.3.9. Jefes Excelentes

Ser jefe no es tarea fácil. La capacidad de liderazgo empresarial supone saber encontrar el equilibrio entre los intereses del negocio, las dotes de gestión de grupos y la relación humana con los empleados. Según publica **Geoffrey James (2012)**, autor del libro **Business to business selling**, en la columna **Sales Source** que escribe para **Inc.com**, ser un buen jefe se resume en ocho puntos o creencias a los que los jefes deben ajustarse para lograr el éxito en sus negocios, informa **aprendemas.com**. Tras varios años entrevistando a algunos de los mejores CEOs (directores ejecutivos) del mundo, James concluye que existen una serie de actitudes y características comunes a los "mejores" jefes y mandatarios: una empresa es un ecosistema no un campo de batalla; una empresa es una comunidad, no una máquina; el buen jefe dirige y organiza, no controla; los empleados son compañeros, no hijos; la motivación nace de

la visión, no de miedo; el cambio es avanzar, no sufrir; la tecnología mejora la empresa, no la automatiza y el trabajo no debe agotarnos, sino resultar divertido.

2.4. Definición de Términos Básicos

Adaptación: es un proceso de acomodación o ajuste de una cosa, u organismo, o hecho; a otra cosa, ser o circunstancia. Son cambios que se operan en algo, con motivo de agentes internos o externos.

Afiliación: adherir, apuntar, anotar o sumar a un individuo a una asociación u organización.

Alineamiento: Unión, asociación o adhesión de una persona o un colectivo a una determina tendencia ideológica, política o de otro tipo.

Aprendiz: La persona que se instruye en un arte u oficio determinado; ya sea practicando con un maestro o experto en tales artes u oficios, o concurriendo a escuelas de esa denominación.

Autonomía: Faculta de la persona o la entidad que puede obrar según su criterio, con independencia de la opinión o el deseo de otros.

Calidad: la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

Capacitación: Es el conjunto de medios que se organizan de acuerdo a un plan para lograr que un individuo adquiera destreza valores o conocimientos técnicos, que le permitan ciertas tareas o desempeñarse en un ámbito específico con mayor eficacia.

Competitividad: capacidad que tiene una persona, empresa o país para obtener rentabilidad en el mercado frente a sus otros competidores.

Comportamiento: es la manera de proceder que tienen las personas u organismos, en relación con su entorno o mundo de estímulos.

Conflicto: El sentimiento de que los guías y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen.

Consideración: Este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos y hacer algo para ellos en términos humanos.

Cordialidad: El sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo; el énfasis en lo que quiere cada uno, la permanencia de grupos sociales amistosos e informales.

Desarrollo: significa crecimiento, progreso, evolución, mejoría. Como tal, designa la acción y efecto de desarrollar o desarrollarse. El concepto de desarrollo puede hacer referencia a una tarea, una persona, un país o cualquier otra cosa.

Desempeño: Es el conjunto de conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones.

Eficacia: es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

Empuje Se refiere al comportamiento caracterizado por esfuerzos para "hacer mover a la organización", y para motivar con el ejemplo. El comportamiento se orienta a la tarea y les merece a los miembros una opinión favorable.

Gestión: Acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa.

Identidad: El sentimiento de que uno pertenece a la organización y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu.

Infraestructura: Conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para el funcionamiento de una organización o para el desarrollo de una actividad.

Instructor: persona que tiene la profesión de instruir a personas en la ejecución de una metodología o función, esta palabra posee un origen etimológico del latín "instruere" el cual significa la transmisión de una doctrina de manera sistemática, cumpliendo uno o más objetivos ya planteados; para cumplir con esto el instructor debe estar capacitado científica, artística y técnicamente y así poder enseñar a los demás las técnicas que necesita para el desarrollo de una función.

Medios Didácticos: Cualquier material elaborado con la intención de facilitar los procesos de enseñanza y aprendizaje puede constituir un buen medio didáctico, siempre y cuando cumpla un conjunto de requisitos generales, adquiriendo características específicas en función del tipo de material de que se trate: (libro de texto, guía de estudio, vídeo, multimedia, página Web, etc.) y del soporte en que se ofrezca: (impreso, CD-ROM, video, plataforma interactiva, etc.). Por consiguiente, se deben aprovechar al máximo las potencialidades que ofrece cada tipo de medio y recurso tecnológico con que se cuenta!

Percepción: La percepción es la manera en la que el cerebro de un organismo interpreta los estímulos sensoriales que recibe a través de los sentidos para formar una impresión consciente de la realidad física de su entorno.

Productividad: es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema.

Responsabilidad: El sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas sus decisiones; cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo.

Rotación: Se dice que el personal rota cuando trabajadores se van de la compañía, ya sea porque son despedidos o renuncian y son reemplazados por otros que cubren sus puestos y asumen sus funciones.

Satisfacción: se refiere al grado de aceptación de un servicio recibido por terceras personas.

CAPITULO III

Variables e Hipótesis

3.1. Definición de las variables

Variable Independiente (Clima Laboral): es el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano.

Variable Dependiente (Satisfacción del Aprendiz): cumplimiento de necesidades.

3.2. Operacionalización de las variables

Variable Independiente: Clima Laboral	Variable Dependiente: Satisfacción del Aprendiz
Dimensión: Plan de Desarrollo a los Trabajadores Indicadores: -Capacitación -Motivación	Dimensión: Desempeño del Instructor Indicadores: -Dominio sobre temas tratados -Nivel de respeto y amabilidad con el alumno) -Fomenta trabajo en equipo y participación en clase
Dimensión: Liderazgo del Instructor Indicadores: -Estilo de trabajo propio -Organización propia del trabajo -Factores Tecnológicos alineados	Dimensión: Medios Didácticos Indicadores: -Presentación de manuales -Correspondencia de manuales con temas tratados -Calidad y uso de los medios audiovisuales
Dimensión: Infraestructura Física Indicadores: -Espacio Físico de Talleres -Equipos y materiales adecuados de trabajo -Instalaciones sanitarias y limpieza	Dimensión: Mejora de la Infraestructura Indicadores: -Espacio y distribución de talleres y laboratorios -Estado de las máquinas y equipos -Estado de los servicios higiénicos y Limpieza

3.3. Hipótesis general e hipótesis específicas

3.3.1. Hipótesis General

El Clima Laboral influye en forma positiva en la Satisfacción del Aprendiz en el Centro de Formación Profesional Senati-Huaraz.

3.3.2. Hipótesis Específicas

El Plan de Desarrollo a los Trabajadores influyen en forma positiva en el Desempeño del Instructor del Centro de Formación Profesional Senati-Huaraz.

El Liderazgo de los Instructores influyen en forma positiva en la Presentación de los Medios Didácticos en Clase en el Centro de Formación Profesional Senati-Huaraz.

La Infraestructura física influye en forma positiva en la Percepción de la Mejora de la Infraestructura en general en el Centro de Formación Profesional Senati-Huaraz.

CAPITULO IV

Metodología

La investigación partió de teorías previamente seleccionadas y se trató de detallar las cosas tal como ocurren sin buscarle una explicación que implique el involucramiento de valores por parte del investigador. Las variables del clima laboral se pudieron medir a través de su cuantificación y operacionalización. Este trabajo tuvo como objetivo describir una correlación y los resultados se obtuvieron a través de dos cuestionarios y se analizaron con programas estadísticos, según Roberto Hernández Sampieri (2014). Cabe destacar que partimos definiendo que las dimensiones de la variable Clima Laboral, tienen relación de forma directa con las dimensiones de la variable Satisfacción del Aprendiz, es decir, para que se produzca satisfacción en el aprendiz debe producirse cambios positivos en el desempeño del instructor, en el uso de los medios didácticos y en la mejora de la infraestructura. Como lo mencionó **Martínez (Cuarta Edición B. 2001, pg.4)**. "Si una organización no cuenta con un clima favorable, se verá en desventaja con otras que si lo cuentan, puesto que proporcionará una mayor calidad en sus productos o servicios".

4.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada, se caracteriza por tener propósitos prácticos, inmediatos y bien definidos, es decir se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad y es investigación sustantiva explicativa porque busca conocer las causas de estos fenómenos que se estudia, según Carrasco Díaz Sergio en su libro metodología de la investigación científica año 2010. El alcance de la investigación es el proceso de aprendizaje en el Centro de Formación Profesional de SENATI-Huaraz. El propósito de la investigación es demostrar que el Clima Laboral tiene influencia en la Satisfacción del Aprendiz del Centro de Formación Profesional de SENATI-Huaraz.

4.2. Diseño de la Investigación

El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida, el tipo de diseño a emplearse en el presente trabajo es no experimental de tipo correlacional; es decir se busca el grado o relación que hay entre estas dos variables de estudio, sin manipular las variables de estudio, según Carrasco Díaz Sergio en su libro metodología de la investigación científica año 2010.

4.3. Población y muestra

La investigación trata de la manera cómo el Clima Laboral influye en la Satisfacción del Aprendiz de Centro de Formación de la Sede Senati-Huaraz, por ese motivo que la investigación estará dirigida a los instructores y aprendices de la Sede Senati-Huaraz.

4.3.1. Población

Son 200 estudiantes del último ciclo del periodo 2015-20 de las especialidades de Mecánico Automotriz, Mecánico de

Automotores Diesel y Mecánico de Mantenimiento y de 40 Instructores, entre contratados y permanentes. En el siguiente cuadro se muestra la distribución de la población:

**Cuadro N° 4.1.
DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN**

ESPECIALIDAD	POBLACIÓN
Mecánico Automotriz	64
Mecánico de Automotores Diesel	53
Mecánico de Mantenimiento	83
TOTAL	200

INSTRUCTORES	POBLACIÓN
Permanentes	30
Contratados	10
TOTAL	40

4.3.2. Muestra

Debido a la experiencia de los investigadores en el campo donde se desenvuelve la investigación, la muestra será por conveniencia estratificada y trabajaremos con un 50% de la población de aprendices y 75% de los Instructores, en un solo momento de medición.

Se divide la población en grupos en función de un carácter determinado y después se muestrea cada grupo aleatoriamente, para obtener la parte proporcional de la muestra. Este método se aplica para evitar que por azar los aprendices de cada especialidad este menos representado que los otros.

Esta técnica es útil en tales investigaciones porque garantiza la presencia del subgrupo clave dentro de la muestra y como investigadores podemos probar de forma representativa hasta a los subgrupos más pequeños de la población. En el siguiente cuadro se presenta la distribución de la muestra:

**Cuadro N° 4.2.
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA**

Miembros de la Población	Q población	Participación	Muestra por conveniencia estratificada %	Q muestra
Aprendices	200	0.83	50%	100
Instructores	40	0.17	75%	30
Total	240	1.00	100%	130

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de recolección permiten obtener información válida y confiable para el propósito de la investigación. Para el desarrollo de la investigación se utilizaron métodos de análisis cualitativo y cuantitativo, a través de encuestas e información estadística, donde se analizó cinco factores que son validados por el sistema integrado de gestión de SENATI, las cuales son:

- Del Instructor.
- De los medios didácticos
- De la infraestructura y los medios.
- Del contenido de los cursos.
- De los servicios complementarios.

4.5. Procedimientos de recolección de datos.

Se realizó dos cuestionarios, uno para los aprendices con 20 interrogantes para medir la Satisfacción del Aprendiz y otro para los Instructores con 9 interrogantes para medir el Clima Laboral, las cuales fueron medidas en una escala de tipo Likert, según detalle en cuadros adjuntos.

Cuadro N° 4.3.
DISTRIBUCIÓN DE PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO DEL CLIMA LABORAL

VARIABLE	DIMENSIONES	PREGUNTAS
CLIMA LABORAL	Desarrollo de los trabajadores	1,2,3
	Liderazgo del instructor	4,5,6
	Infraestructura Física	7,8,9

Cuadro N° 4.4.
DISTRIBUCIÓN DE PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN DEL APRENDIZ

VARIABLE	DIMENSIONES	PREGUNTAS
SATISFACCIÓN DEL APRENDIZ	Desempeño del instructor	1,2,3,4,5
	Medios Didácticos	6,7,8,9,11,14,15,16
	Infraestructura Física	10,12,13, 17, 18, 19, 20

La valoración de los ítems tendrá la escala de tipo Likert, que presenta cinco opciones de respuesta.

Cuadro N° 05

ESCALA DE TIPO LIKERT

VALOR	RESPUESTAS
5	Muy de Bueno
4	Bueno
3	Regular
2	Malo
1	Muy Malo

4.6. Procesamiento estadístico y análisis de datos.

Para el análisis estadístico se ha utilizado el programa computacional SPSS para analizar descriptivamente los datos por variable del estudio. Los principales análisis estadísticos son la distribución de frecuencias y las medidas de tendencia central.

CAPITULO V

Resultados

Los resultados obtenidos en la investigación en base a los objetivos establecidos demostraron lo siguiente:

- Se ha observado en el análisis de los datos entre el clima laboral y la satisfacción, que si influye positivamente en el aprendiz tal como se demuestra en la primera hipótesis general planteado.
- El Desarrollo del Trabajador (capacitaciones, pasantías y otros) influyen positivamente en el desempeño del instructor, el cual se encuentra motivado para transmitir conocimientos de las capacitaciones que se les brinda en beneficio de los aprendices.
- El Liderazgo de los instructores para contar con la libertad de organizar sus actividades académicas, hacer uso de las maquinarias, herramientas y equipos y otros medios didácticos influye en el beneficio académico práctico de los aprendices en forma positiva.
- La Infraestructura Física en lo referido a la distribución de ambientes, los servicios higiénicos, servicios de biblioteca, laboratorios, máquinas, instalaciones en general y otros; han ayudado a través de la percepción no solo de los aprendices, sino también de las personas externas que ven una infraestructura en general que se va adecuando en el corto plazo, para satisfacer la formación técnico profesional de los aprendices.
- Con respecto a la evaluación de los instructores en lo que se refiere a la parte práctica (manejo equipos, herramientas y maquinas) se observa que el aprendiz lo ha calificado a la mayoría de los instructores como bueno, es decir estos instructores conocen el manejo de equipos, herramientas y maquinas que lo transmiten a los aprendices en forma eficiente y eficaz.

- Todos los instructores del Centro de Formación Profesional SENATI-Huaraz tienen un liderazgo dentro del equipo de aprendices que dirigen, los motivan a desarrollar la temática práctica y teórica, que le permiten trabajar en equipo para la solución de sus problemas que se presentan en las clases impartidas.
- Los aprendices califican a sus instructores como amables y respetuosos, debido que hasta la fecha no se ha generado actos de inmoralidad por parte de los instructores a los aprendices; teniendo presente que SENATI cuenta con un comité disciplinario en el cual estos reciben charlas sobre ética y valores por las cuales las sanciones son drásticas según se presente el caso, entonces los instructores no puedan hacer caso omiso a la normatividad disciplinaria.
- En cuanto a la elaboración de los manuales así como su correlación entre lo que se imparte a los aprendices en las aulas, también se observa un resultado positivo calificándolo por parte de los aprendices como bueno, pero este resultado nos conlleva a mejorar para que tal calificación sea mejorado a un futuro y sea muy bueno con la filosofía de la mejora continua.
- Los estados de las máquinas, equipos, herramientas e instrumentos para la ejecución de sus tareas por parte de los aprendices en la parte práctica lo han calificado de bueno, teniendo en cuenta que los instructores y coordinadores han mejorado el uso de estas herramientas en beneficio de los aprendices.
- De acuerdo a los aprendices los temas tratados en las aulas en las diversas especialidades que brinda Senati fueron calificadas de buena en cuanto a las expectativas que ellos tenían tanto en la teoría como en la práctica.
- Respecto al personal administrativo en cuanto a la atención brindada así como la limpieza de los ambientes físicos y de servicios higiénicos,

los aprendices lo han calificado como bueno lo que implica seguir mejorando para llegar a una muy buena calidad de servicios.

CAPITULO VI

Discusión de Resultados

6.1. Contrastación de hipótesis con los resultados

Hipótesis general

El clima a laboral influye en la satisfacción del aprendiz en el centro de formación profesional Senati- Huaraz

TABLA 6.1.
CORRELACIONES DE LA HIPÓTESIS GENERAL

			clima laboral	satisfacción del aprendiz
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,593**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción del aprendiz	Coeficiente de correlación	,593**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

En la tabla se observa que el valor de significancia $0\% < 5\%$ por lo cual se verifica que el clima a laboral influye en la satisfacción del aprendiz en el centro de formación profesional Senati- Huaraz

Hipótesis Específica 1

El desarrollo de los trabajadores influye en el desempeño del instructor del centro de formación profesional Senati- Huaraz

TABLA 6.2.
CORRELACIONES DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

			fortalecimiento de los trabajadores	desempeño del instructor
Rho de Spearman	Desarrollo de los trabajadores	Coefficiente de correlación	1,000	,732**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Desempeño del Instructor	Coefficiente de correlación	,732**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

Se observa en la tabla que el nivel de significancia $0% < 5%$ donde se tiene una alta relación entre estas dos variables de tal manera que se verifica que el desarrollo de los trabajadores influye en el desempeño del instructor en el Centro de Formación Profesional Senati- Huaraz

Hipótesis específica 2

El liderazgo de los instructores influye en la presentación de los medios didácticos en clase en el centro de formación profesional Senati-Huaraz.

TABLA 6.3.
CORRELACIONES DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

			autonomía de los instructores	medios didácticos
Rho de Spearman	Liderazgo de los instructores	Coefficiente de correlación	1,000	,501**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Medios didácticos	Coefficiente de correlación	,501**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

Como el valor de la tabla es $0\% < 5\%$, menor que el valor de significancia, se verifica que el liderazgo de los instructores influyen en la presentación de los medios didácticos en clase en el centro de formación profesional Senati-Huaraz.

Hipótesis Especifica 3

La infraestructura física influye en la percepción de la mejora de la infraestructura en general en el centro de formación profesional Senati-Huaraz

TABLA 6.4.

CORRELACIONES DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

			mejoramiento del ambiente físico	infraestructura y los medios de taller
Rho de Spearman	La infraestructura física	Coefficiente de correlación	1,000	,560**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Infraestructura y los medios de taller	Coefficiente de correlación	,560**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

El valor de la tabla que es 0% <5% menor que el valor de significancia por lo tanto se verifica que la infraestructura física influye en la percepción de la mejora de la infraestructura en general en el centro de formación profesional Senati-Huaraz.

6.2. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS

En el Anexo N° 03 (página 89) se presenta el resumen de las respuestas de las encuestas agrupadas por las variables Clima Laboral y la variable Satisfacción del Aprendiz y sus respectivas dimensiones.

6.2.1. Sobre la Variable Independiente: Clima Laboral

Se explican los resultados por cada dimensión de esta variable.

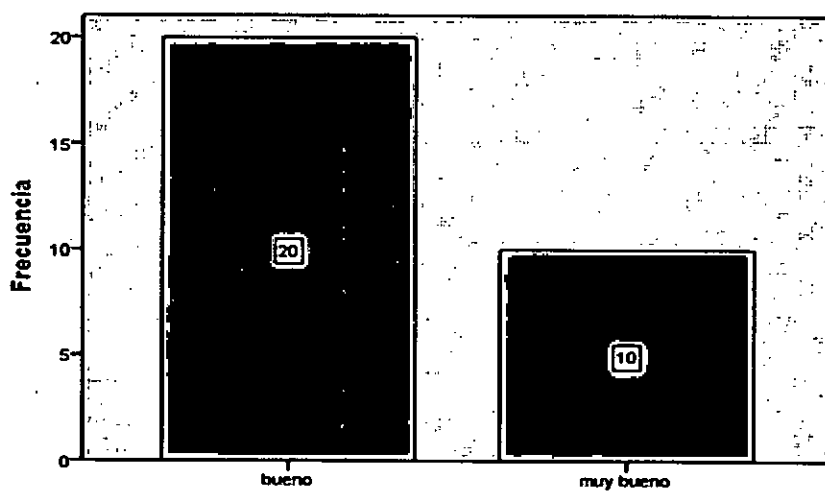
TABLA 6.5.

PLAN DE DESARROLLO DE LOS TRABAJADORES

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bueno	20	66,7	66,7	66,7
Válidc muy bueno	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

GRÁFICO 6.1.

PLAN DE DESARROLLO DE TRABAJADORES (PREGUNTAS 1,2 Y 3)



Interpretación: el 66.7% de los Instructores refieren que SENATI-Huaraz ha mostrado un buen interés en el desarrollo de los trabajadores.

Y el 33.33% de los Instructores refiere que SENATI-Huaraz ha mostrado un muy buen interés en el desarrollo de los trabajadores.

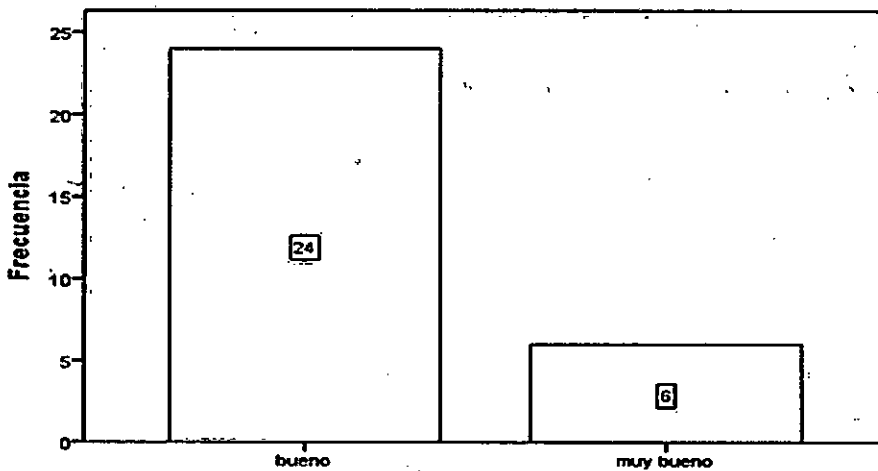
TABLA 6.6.

LIDERAZGO DEL INSTRUCTOR

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
bueno	24	80,0	80,0	80,0
Válidos muy bueno	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

GRÁFICO 6.2.

LIDERAZGO DE LOS INSTRUCTORES (PREGUNTAS 4,5 Y 6)



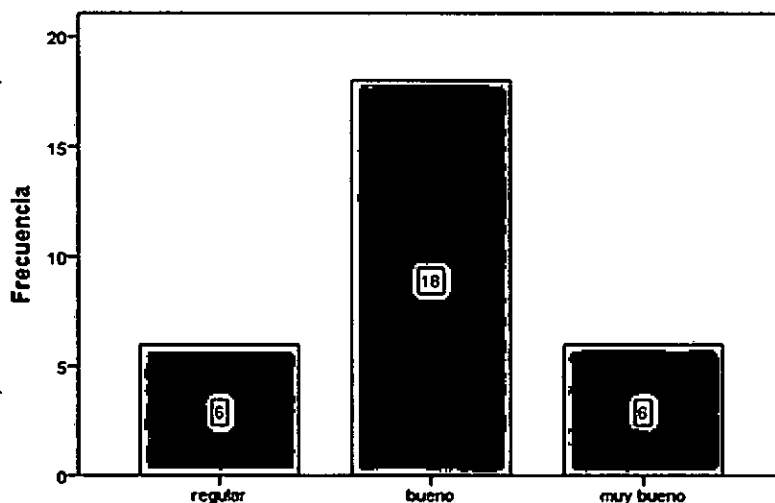
Interpretación: el 80% de los Instructores refieren que SENATI-Huaraz ha mostrado un buen interés en el liderazgo de los Instructores.

Y el 20% de los Instructores refiere que SENATI-Huaraz ha mostrado un muy buen interés en el liderazgo de los Instructores.

TABLA 6.7.
INFRAESTRUCTURA FÍSICA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	6	20,0	20,0
	bueno	18	60,0	80,0
	muy bueno	6	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

GRÁFICO 6.3.
INFRAESTRUCTURA FÍSICA (PREGUNTAS 7, 8 Y 9)



Interpretación: el 20% de los Instructores refieren que SENATI-Huaraz ha mostrado un regular interés en el mejoramiento de la infraestructura física.

Y el 60% de los Instructores refiere que SENATI-Huaraz ha mostrado un buen interés en el mejoramiento de la infraestructura física.

Y el 20% de los Instructores refiere que SENATI-Huaraz ha mostrado un muy buen interés en el mejoramiento de la infraestructura física.

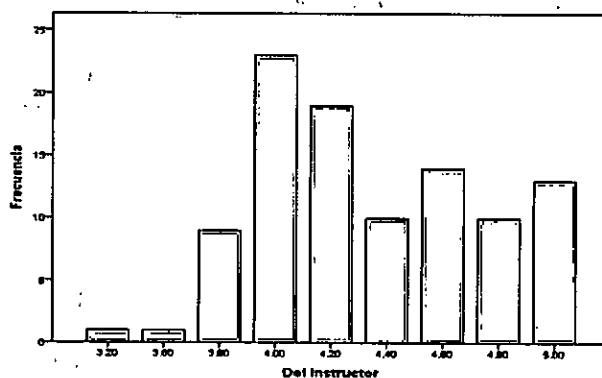
6.2.2. Sobre la Variable Dependiente: Satisfacción del Aprendiz

Se explica el resumen de las tres dimensiones de esta variable. Para esta variable se ha realizado un análisis más exhaustivo por lo que se explicarán más adelante los resultados de las preguntas más importantes del cuestionario. Desempeño del Instructor (preguntas 1, 2, 3, 4 y 5)

TABLA 6.8.
CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS

Válidos..	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	11	11	11	11
Bueno	76	76	76	87
Muy bueno	13	13	76	100
Total	100	100	100	

GRÁFICO 6.4.
INFRAESTRUCTURA FÍSICA (PREGUNTAS 7, 8 Y 9)



Interpretación:

El 23% de los aprendices refieren que el instructor tiene un nivel bueno.

El 89% (la gran mayoría) refiere que el instructor tiene un nivel de calificación de bueno a muy bueno.

TABLA 6.9.

CUADRO DE MEDIDAS CENTRALES

	Del Instructor
Media	43,420
Mediana	42,000
Moda	4

Interpretación.

- En promedio el Instructor tiene de buen a muy buen dominio, muy buena capacidad para realizar caso práctico, trabajo en equipo, nivel de respeto y amabilidad con el grupo y su puntualidad del instructor frente a los aprendices del CFP Senati Huaraz.
- En resumen, el instructor tiene un buen manejo de los grupos en el CFP Senati Huaraz.
- La mayor parte de los aprendices dicen que el instructor tiene buen dominio y manejo de los grupos en CFP Senati Huaraz.

De los Medios Didácticos (pregunta 6, 7, 8, 9, 11, 14, 15 y 16)

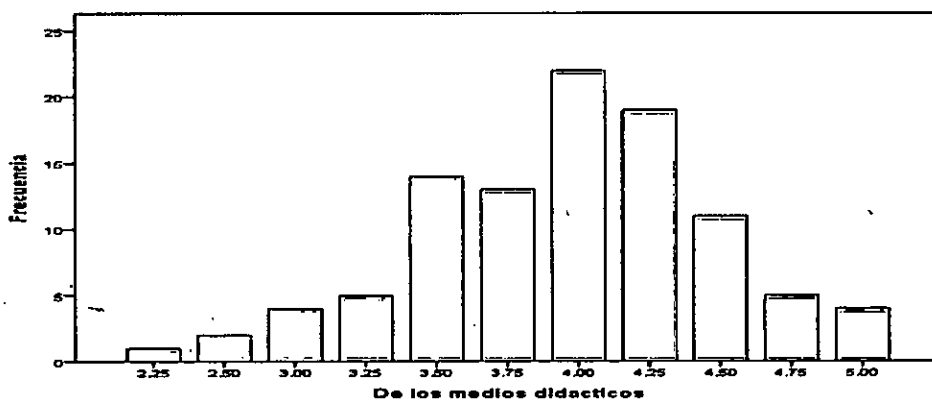
TABLA 6.10.

CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	3	3	3	3
Regular	36	36	36	39
Bueno	57	57	57	96
Muy bueno	4	4	4	100
Total	100	100	100	

GRÁFICO 6.5.

DE LOS MEDIOS DIDÁCTICOS



Interpretación:

El 22% refiere que los medios didácticos tienen una calificación de bueno.

El 61% (la mayoría) refiere que, los medios didácticos tiene calificación de bueno a muy bueno.

TABLA 6.11.

CUADRO DE MEDIDAS CENTRALES

	De los medios didácticos
Media	3.9525
Mediana	4,000
Moda	4.00

Interpretación.

- En promedio los medios didácticos, tiene de buen a muy buen usos por los usos e los manuales dentro de CFP Senati Huaraz.
- En resumen, los medios didácticos tienen un buen uso de los manuales en el CFP Senati Huaraz.
- La mayor parte de los aprendices dicen que los medios didácticos son óptimos para su proceso de formación en el CFP Senati Huaraz

De-la-Mejora de la Infraestructura (preguntas 10, 12, 13, 17, 18, 19 y 20)

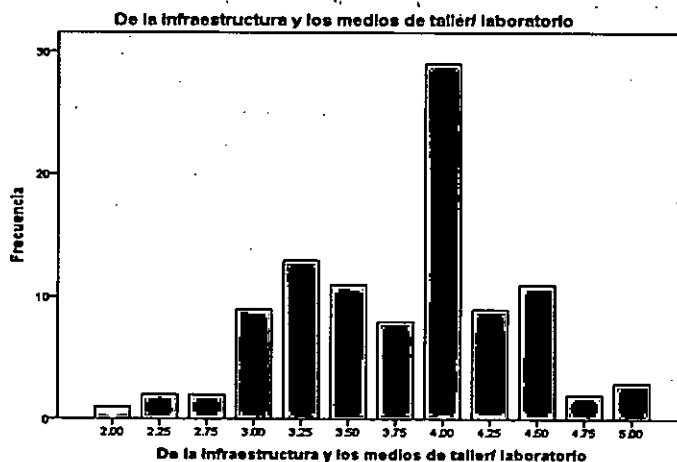
TABLA 6.12.

CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	5	5	5	5
Regular	41	41	41	46
Bueno	51	51	51	97
Muy bueno	3	3	3	100
Total	100	100	100	

GRÁFICO 6.6.

DE LA INFRAESTRUCTURA Y LOS MEDIOS DE TALLER/LABORATORIO



Interpretación:

El 29% refiere que la infraestructura tiene una calificación de bueno.

El 54% (la mayoría) refiere que la infraestructura tiene calificación de bueno a muy bueno

TABLA 6.13.

CUADRO DE MEDIDAS CENTRALES

	De la infraestructura y los medios de taller/ laboratorio
Media	3.7800
Mediana	4.0000
Moda	4.00

Interpretación.

- En promedio la infraestructura tiene de buen a muy buen por la calidad de implementación de los talleres y laboratorios en el CFP Senati Huaraz
- En resumen, la infraestructura es bueno para la formación de los aprendices en el CFP Senati Huaraz.
- La mayor parte de los aprendices dicen que la infraestructura es buena para la formación de los aprendices en el CFP Senati Huaraz

A continuación, se analizarán las preguntas más importantes que se realizaron a los Aprendices para su mayor comprensión:

PREGUNTA N° 02 ¿Cómo califica su capacidad para realizar ejercicios de aplicación o casos prácticos?

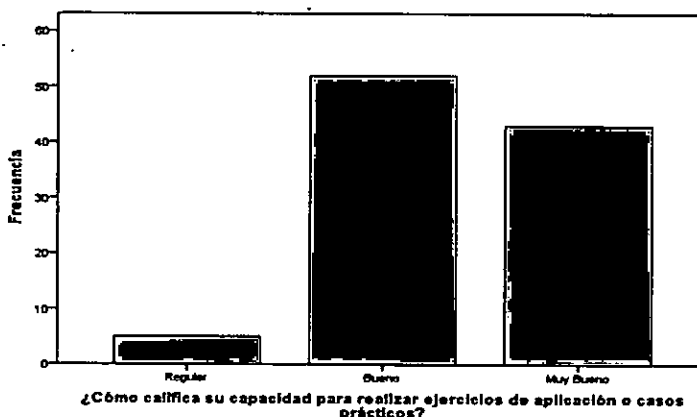
TABLA 6.14.

CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS

Ponderación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	5	5,0%	5,0
Bueno	52	52,0%	57,0
Muy Bueno	43	43,0%	100,0
Total	100	100,0%	

GRÁFICO 6.7.

¿CÓMO CALIFICA SU CAPACIDAD PARA REALIZAR EJERCICIOS DE APLICACIÓN O CASOS PRÁCTICOS?



Interpretación: el 52% de los aprendices refieren que el instructor tiene una buena capacidad para realizar ejercicios de aplicación o casos prácticos.

Y el 43% refiere que el instructor tiene una muy buena capacidad para realizar ejercicios de aplicación o casos prácticos.

Y el 95% refiere que el instructor tiene de buena a muy buena capacidad para realizar ejercicios de aplicación o casos prácticos.

TABLA 6.15.

CUADRO DE MEDIDAS CENTRALES

	¿Cómo califica su capacidad para realizar ejercicios de aplicación o casos prácticos?
Media	4,38
Mediana	4,00
Moda	4

Interpretación.

- En promedio el instructor tiene de buen a muy buen dominio de capacidades para realizar ejercicios de aplicación en casos prácticos que se brinda a los aprendices del CFP SENATI.
- En resumen el instructor tiene una buena capacidad de poder calificar a los aprendices.
- La mayor parte de los aprendices dicen que el instructor tiene buen dominio y manejo de las capacidades para ejercicios y/o casos prácticos.

PREGUNTA N° 03 Su habilidad para fomentar el trabajo en equipo y la participación de la clase fue:

TABLA 6.16.

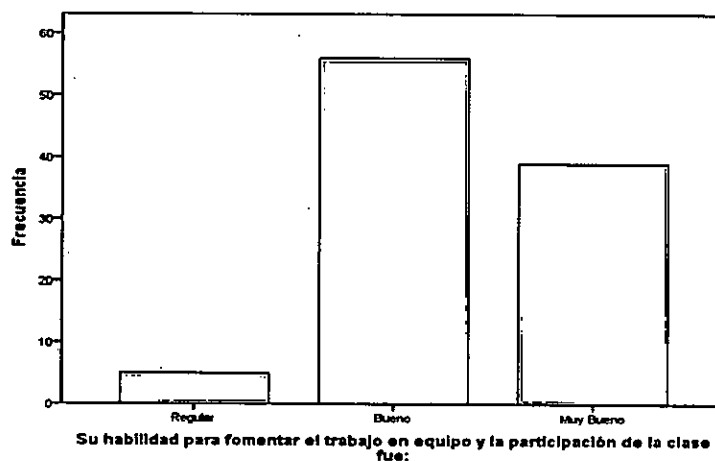
CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS

Su habilidad para fomentar el trabajo en equipo y la participación de la clase fue

Ponderación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	5	5,0	5,0	5,0
Bueno	56	56,0	56,0	61,0
Muy Bueno	39	39,0	39,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

GRÁFICO 6.8.

SU HABILIDAD PARA FOMENTAR EN EQUIPO Y LA PARTICIPACIÓN DE LA CLASE



Interpretación: el 56% de los aprendices refieren que el instructor tiene buena habilidad para fomentar el trabajo en equipo dentro de la participación en clases.

Y el 39% refiere que el instructor tiene una muy buena habilidad para fomentar el trabajo en equipo dentro de la participación en clases.

Y el 95% refiere que el instructor tiene de buena a muy buena capacidad habilidad para fomentar el trabajo en equipo dentro de la participación en clases.

TABLA 6.17.

CUADRO DE MEDIDAS CENTRALES

	Su habilidad para fomentar el trabajo en equipo y la participación de la clase fue:
Media	4,34
Mediana	4,00
Moda	4

Interpretación

- En promedio el instructor tiene de buen a muy buena habilidad para poder realizar trabajos en grupo en el CFP SENATI.
- En resumen el instructor tiene una buena capacidad para trabajar en equipo con los aprendices.
- La mayor parte de los aprendices dicen que el instructor es muy hábil para realizar trabajo en equipo durante la sesión de clases.

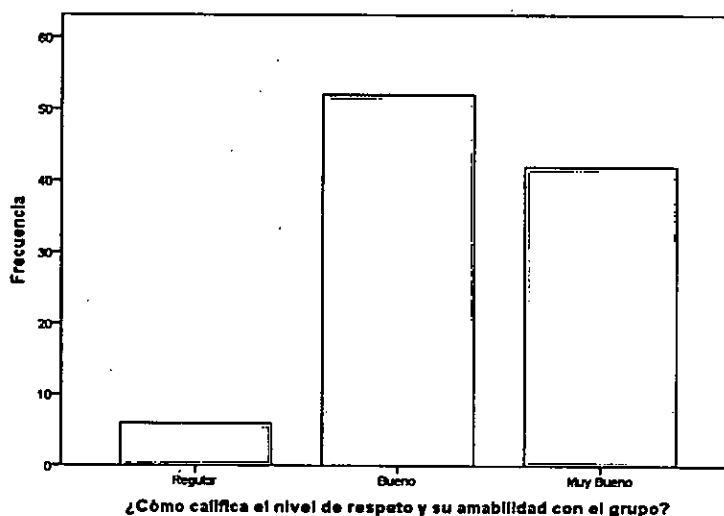
PREGUNTA N° 04 ¿Cómo califica el nivel de respeto y su amabilidad con el grupo?

TABLA 6.18.
CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS
¿CÓMO CALIFICA EL NIVEL DE RESPETO Y SU AMABILIDAD CON EL GRUPO?

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	6	6,0	6,0	6,0
Bueno	52	52,0	52,0	58,0
Muy Bueno	42	42,0	42,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

GRÁFICO 6.9.

¿CÓMO CALIFICA EL NIVEL DE RESPETO Y SU AMABILIDAD CON EL GRUPO?



Interpretación: el 52% de los aprendices refieren que el instructor tiene un buen nivel de respeto y amabilidad con el grupo de aprendices.

Y el 42% refiere que el instructor tiene un muy buena nivel de respeto y amabilidad con el grupo de aprendices.

Y el 95% refiere que el instructor tiene de buena a muy buen nivel de respeto y amabilidad con el grupo de aprendices.

TABLA 6.19.
CUADRO DE MEDIDAS CENTRALES

	¿Cómo califica el nivel de respeto y su amabilidad con el grupo?
Media	4,36
Mediana	4,00
Moda	4

Interpretación.

- En promedio el instructor tiene de buen a muy buen nivel de respeto y amabilidad con los aprendices del CFP SENATI.
- En resumen el instructor tiene un buen nivel de respeto y amabilidad con los aprendices.
- La mayor parte de los aprendices dicen que el instructor es respetuoso y amable con el grupo.

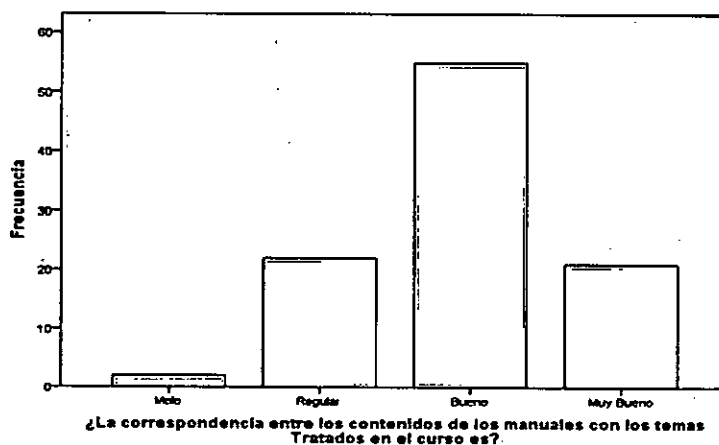
PREGUNTA N° 07 ¿La correspondencia entre los contenidos de los manuales con los temas tratados en el cursos es?

TABLA 6.20.
CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS
 ¿La correspondencia entre los contenidos de los manuales con los temas
 Tratados en el curso es?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	2	2,0	2,0	2,0
Regular	22	22,0	22,0	24,0
Bueno	55	55,0	55,0	79,0
Muy Bueno	21	21,0	21,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

GRÁFICO 6.10.

LA CORRESPONDENCIA ENTRE LOS CONTENIDOS DE LOS MANUALES CON LOS TEMAS TRATADOS EN EL CURSO



Interpretación:

- El 55% de los aprendices refieren que los medios didácticos mantiene una buena correlación con los manuales con relación a los cursos tratados en la formación de los aprendices del CFP Senati Huaraz.
- Y el 21% refiere que los medios didácticos tiene muy buena correlación con los manuales con relación a los cursos tratados en la formación de los aprendices del CFP Senati Huaraz.

- Y el 76% de los aprendices refiere que los medios didácticos tiene de buen a muy buena correlación con los manuales con relación a los cursos tratados en la formación de los aprendices del CFP Senati Huaraz.

TABLA 6.21.
CUADRO DE MEDIDAS CENTRALES

	¿La correspondencia entre los contenidos de los manuales con los temas Tratados en el curso es?
Media	3,95
Mediana	4,00
Moda	4

Interpretación.

- En promedio los medios didácticos tiene de buen a muy buen nivel de correspondencia con el contenido de los manuales que se desarrollan en el CFP Senati Huaraz.
- En resumen los medios didácticos tiene un buen nivel de correspondencia con el contenido de los manuales en los cursos.
- La mayor parte de los aprendices dicen que en los medios didácticos se utiliza bien la correspondencia del contenido de los manuales que se desarrollan en el CFP Senati Huaraz.

PREGUNTA N° 12 La cantidad y estado de las máquinas y equipos para la ejecución de sus tareas es:

TABLA 6.22.

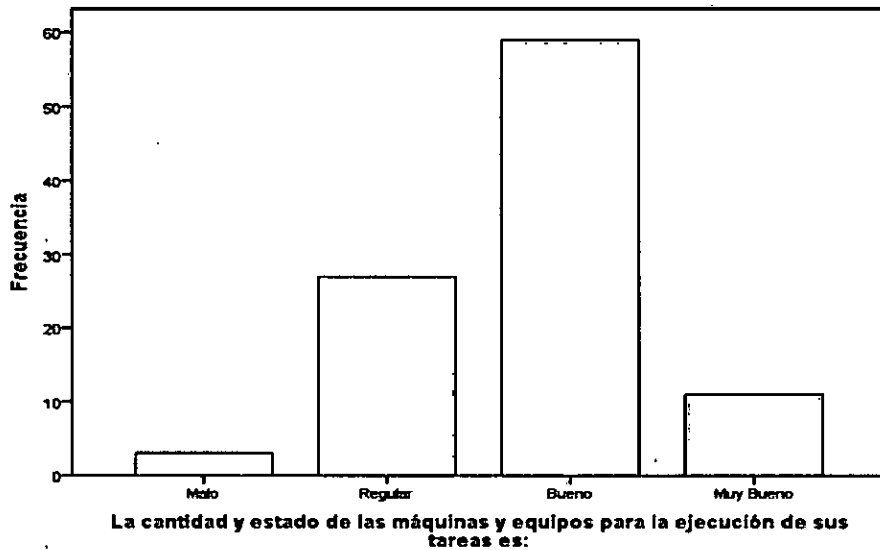
CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS

La cantidad y estado de las máquinas y equipos para la ejecución de sus tareas es:

Ponderación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	3	3,0	3,0	3,0
Regular	27	27,0	27,0	30,0
Bueno	59	59,0	59,0	89,0
Muy Bueno	11	11,0	11,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

GRÁFICO 6.11.

LA CANTIDAD Y ESTADO DE LAS MÁQUINAS Y EQUIPOS PARA LA EJECUCIÓN DE SUS TAREAS



Interpretación:

- El 59% de los aprendices refieren que la infraestructura tiene buenas máquinas y equipos para la ejecución de las tareas en el CFP Senati Huaraz.

- Y el 11% refiere que la infraestructura tiene muy buenas máquinas y equipos para la ejecución de las tareas en el CFP Senati Huaraz.
- Y el 70% de los aprendices refiere que la infraestructura cuenta con buena a muy buenas máquinas y equipos para la ejecución de las tareas en el CFP Senati Huaraz.

TABLA 6.23.
CUADRO DE MEDIDAS CENTRALES

	La cantidad y estado de las máquinas y equipos para la ejecución de sus tareas es
Media	3,78
Mediana	4,00
Moda	4

Interpretación.

- En promedio la infraestructura del CFP Senati Huaraz es bueno a muy bueno del estado que presentan las máquinas y equipos en el CFP Senati Huaraz.
- En resumen la infraestructura del CFP Senati Huaraz tiene un buen estado de máquinas y equipos en los talleres.
- La mayor parte de los aprendices dicen que la infraestructura del CFP Senati Huaraz cuenta con buen estado de las máquinas y equipos en los talleres.

PREGUNTA N° 13 ¿Cómo califica la cantidad y estados de herramientas e instrumentos para la ejecución de sus tareas?

TABLA 6.24.

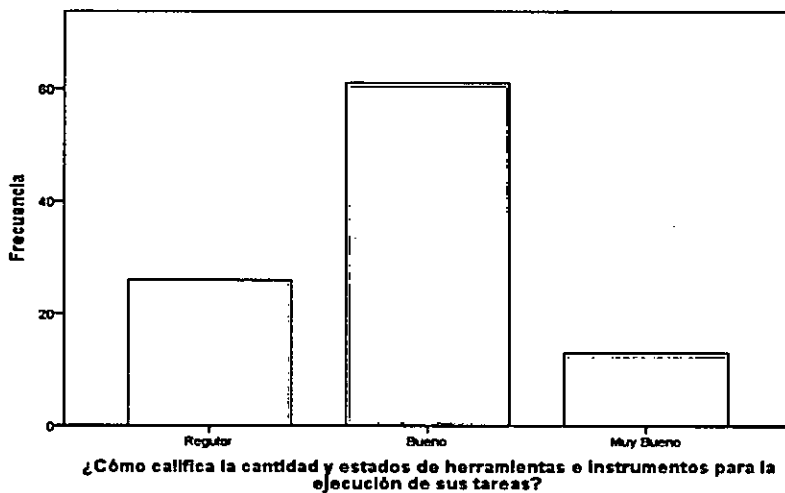
CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS

¿Cómo califica la cantidad y estados de herramientas e instrumentos para la ejecución de sus tareas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	26	26,0	26,0	26,0
	Bueno	61	61,0	61,0	87,0
	Muy Bueno	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

GRÁFICO 6.12.

CÓMO CALIFICA LA CANTIDAD Y ESTADOS DE HERRAMIENTAS DE INSTRUMENTOS PARA LA EJECUCIÓN DE SUS TAREAS



Interpretación:

- El 61% de los aprendices refieren que la infraestructura cuenta con buen estado las herramientas e instrumentos para la ejecución de sus tareas en el CFP Senati Huaraz.

- Y el 13% refiere que la infraestructura con muy buen buen estado las herramientas e instrumentos para la ejecución de sus tareas en el CFP Senati Huaraz.
- Y el 74% de los aprendices refiere que la infraestructura cuenta con buen a muy buen estado las herramientas e instrumentos para la ejecución de sus tareas en el CFP Senati Huaraz.

TABLA 6.25.

CUADRO DE MEDIDAS CENTRALES

	¿Cómo califica la cantidad y estados de herramientas e instrumentos para la ejecución de sus tareas?
Media	3,87
Mediana	4,00
Moda	4

Interpretación.

- En promedio la infraestructura del CFP Senati Huaraz es bueno a muy bueno del estado que presentan las herramientas e instrumentos en el CFP Senati Huaraz.
- En resumen la infraestructura del CFP Senati Huaraz tiene un buen estado de herramientas e instrumentos.
- La mayor parte de los aprendices dicen que la infraestructura del CFP Senati Huaraz cuenta con buenas herramientas e instrumentos.

PREGUNTA N° 15 ¿En qué medida los contenidos o temas tratados cubrieron sus expectativas?

TABLA 6.26.

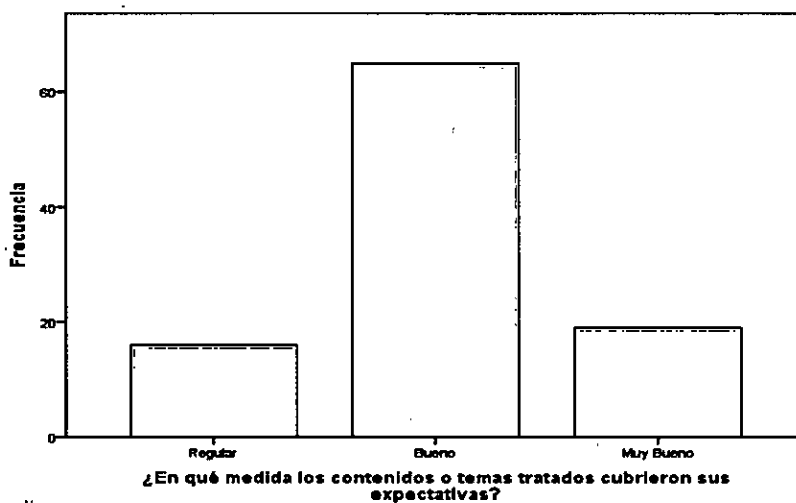
CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS

¿En qué medida los contenidos o temas tratados cubrieron sus expectativas?

Ponderación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	16	16,0	16,0	16,0
Bueno	65	65,0	65,0	81,0
Muy Bueno	19	19,0	19,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

GRÁFICO 6.13.

EN QUÉ MEDIDA LOS CONTENIDOS O TEMAS TRATADOS CUBRIERON SUS EXPECTATIVAS



Interpretación:

- El 65% de los aprendices refieren que el contenido es bueno y cubre las expectativas con los temas tratados en el CFP Senati Huaraz.

- Y el 19% refiere que el contenido de los cursos son muy buenos y cubre las expectativas con los temas tratados en el CFP Senati Huaraz.
- Y el 84% de los aprendices refiere que el contenido de los cursos cuenta con bueno a muy bueno en relación a que cubre las expectativas con los temas tratados en el CFP Senati Huaraz.

TABLA 6.27.

CUADRO DE MEDIDAS CENTRALES

	¿En qué medida los contenidos o temas tratados cubrieron sus expectativas?
Media	4,03
Mediana	4,00
Moda	4

Interpretación.

- En promedio los contenidos de los cursos son bueno a muy bueno porque cubren las expectativas dentro del CFP Senati Huaraz.
- En resumen el contenido de los cursos en el Senati Huaraz tiene un buen nivel en el aprendizaje de los aprendices ya que cubre sus expectativas con los temas tratados.
- La mayor parte de los aprendices dicen que los contenidos de los cursos cubre las expectativas en su totalidad en el CFP Senati Huaraz.

PREGUNTA N° 17 Respecto al personal administrativo ¿Cómo califica la atención recibida en SENATI?

TABLA 6.28.

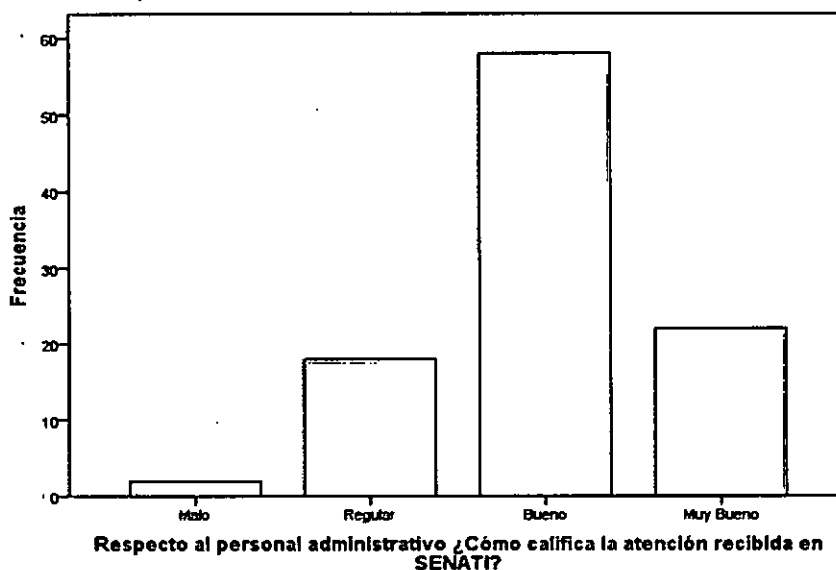
CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS

Respecto al personal administrativo ¿Cómo califica la atención recibida en SENATI?

Ponderación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	2	2,0	2,0	2,0
Regular	18	18,0	18,0	20,0
Bueno	58	58,0	58,0	78,0
Muy Bueno	22	22,0	22,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

GRÁFICO 6.14.

RESPECTO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA EN SENATI?



Interpretación:

- El 58% de los aprendices refieren que el servicio complementario es bueno por parte de la atención recibida en el CFP Senati Huaraz.

- Y el 22% refiere que el servicio complementario es muy bueno por parte de la atención recibida en el CFP Senati Huaraz.
- Y el 80% de los aprendices refiere el servicio complementarios son bueno a muy bueno por la atención recibida en el CFP Senati Huaraz.

**TABLA 6.29.
CUADRO DE MEDIDAS CENTRALES**

	Respecto al personal administrativo ¿Cómo califica la atención recibida en SENATI?
Media	4,00
Mediana	4,00
Moda	4

Interpretación.

- En promedio los servicios complementarios son bueno a muy bueno por la atención que reciben en el CFP Senati Huaraz.
- En resumen los servicios complementarios cuenta con buena atención al recibir información del CFP Senati Huaraz.
- La mayor parte de los aprendices dicen que los servicios complementarios tienen una buena atención en el CFP Senati Huaraz.

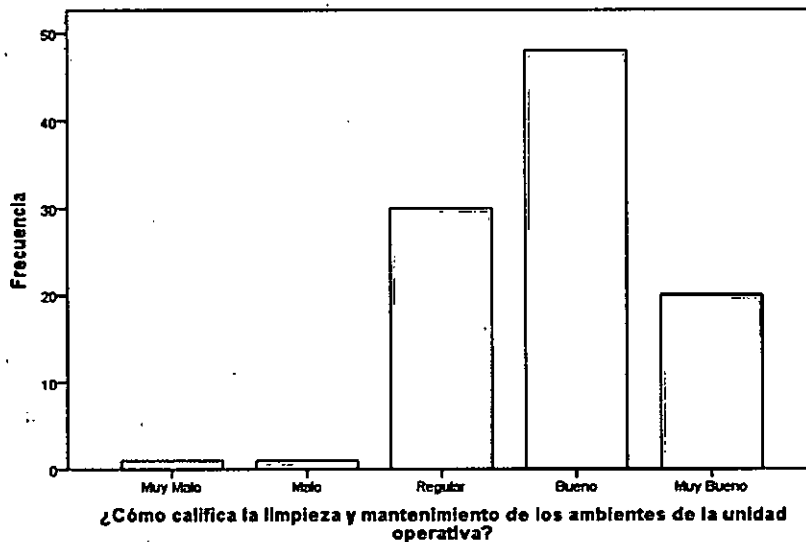
PREGUNTA N° 18 ¿Cómo califica la limpieza y mantenimiento de los ambientes de la unidad operativa?

TABLA 6.30.
CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS
 ¿Cómo califica la limpieza y mantenimiento de los ambientes de la unidad operativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	1	1,0	1,0	1,0
	Malo	1	1,0	1,0	2,0
	Regular	30	30,0	30,0	32,0
	Bueno	48	48,0	48,0	80,0
	Muy Bueno	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

GRÁFICO 6.15.

¿CÓMO CALIFICA LA LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE LOS AMBIENTES DE LA UNIDAD OPERATIVA?



Interpretación:

- El 48% de los aprendices refieren que el servicio complementario es bueno la limpieza y mantenimiento de los ambientes de la unidad operativa en el CFP Senati Huaraz.

- Y el 20% refiere que el servicio complementario es muy bueno la limpieza y mantenimiento de los ambientes de la unidad operativa en el CFP Senati Huaraz.
- Y el 68% de los aprendices refiere el servicio complementarios son bueno a muy bueno la limpieza y mantenimiento de los ambientes de la unidad operativa en el CFP Senati Huaraz.

**TABLA 6.31.
CUADRO DE MEDIDAS CENTRALES**

	¿Cómo califica la limpieza y mantenimiento de los ambientes de la unidad operativa?
Media	3,85
Mediana	4,00
Moda	4

Interpretación.

- En promedio los servicios complementarios son bueno a muy bueno por la limpieza y mantenimiento de los ambientes de la unidad operativa del CFP Sentai Huaraz
- En resumen los servicios complementarios son buenos por la limpieza y mantenimiento de los ambientes de la unidad operativa del CFP Senati Huaraz.
- La mayor parte de los aprendices dicen que los servicios complementarios cuenta con buena limpieza y mantenimiento de los ambientes operativos del CFP Senati Huaraz.

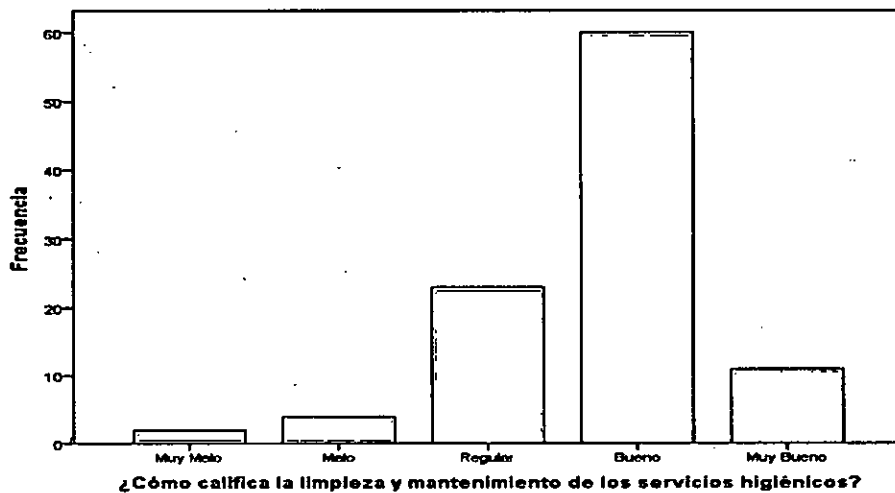
PREGUNTA N° 19 ¿Cómo califica la limpieza y mantenimiento de los servicios higiénicos?

TABLA 6.32.
CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS
¿Cómo califica la limpieza y mantenimiento de los servicios higiénicos?

Ponderación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Malo	2	2,0	2,0	2,0
Malo	4	4,0	4,0	6,0
Regular	23	23,0	23,0	29,0
Bueno	60	60,0	60,0	89,0
Muy Bueno	11	11,0	11,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

GRÁFICO 6.16.

¿CÓMO CALIFICA LA LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS?



Interpretación:

- El 60% de los aprendices refieren que el servicio complementario es bueno por la limpieza y mantenimiento de los servicios higiénicos del CFP Senati Huaraz.
- Y el 11% refiere que el servicio complementario es muy bueno por la limpieza y mantenimiento de los servicios higiénicos del CFP Senati Huaraz.

- Y el 71% de los aprendices refiere el servicio complementarios son bueno a muy bueno por la limpieza y mantenimiento de los servicios higiénicos del CFP Senati Huaraz.

TABLA 6.33.

CUADRO DE MEDIDAS CENTRALES

	¿Cómo califica la limpieza y mantenimiento de los servicios higiénicos?
Media	3,74
Mediana	4,00
Moda	4

Interpretación.

- En promedio los servicios complementarios son bueno a muy bueno por la limpieza y mantenimiento de los servicios higiénicos del CFP Senati Huaraz
- En resumen los servicios complementarios son buenos por la limpieza y mantenimiento de los servicios higiénicos del CFP Senati Huaraz.
- La mayor parte de los aprendices dicen que los servicios complementarios cuenta con buena limpieza y mantenimiento de los servicios higiénicos del CFP Senati Huaraz.

CAPITULO VII

Conclusiones

7.1. CONCLUSIONES

- Existe una relación positiva entre el clima laboral y la satisfacción del aprendiz en el centro de formación profesional Senati-Huaraz. De acuerdo a la aplicación del instrumento estadístico, se obtuvo un nivel de significancia de 0%, menor al 5%, concluyendo que el clima laboral influye en la satisfacción del aprendiz en su formación como técnico profesional.
- Existe una muy buena percepción con respecto al plan de desarrollo de los trabajadores en el centro de formación profesional Senati- Huaraz y esto influencia en el desempeño del instructor ya que se pudo demostrar de manera positiva en la satisfacción del aprendiz.
- Existe una buena aceptación de los instructores del Centro de Formación Profesional Senati-Huaraz por los esfuerzos de la institución en cuanto al fomento del liderazgo y autonomía y esto influye en la presentación de los medios didácticos, lo que ha mejorado la satisfacción del aprendiz en su formación dentro del centro de formación profesional, teniendo todavía muchas oportunidades de mejora por implementar.
- La infraestructura física es una dimensión importante para la satisfacción del aprendiz en el centro de formación profesional Senati, por lo que se ha mejorado la percepción de los trabajadores en este aspecto. Sin embargo, a pesar de las mejoras, los aprendices esperan mucho más de la institución para mejorar las instalaciones y laboratorios del centro de

formación profesional y en consecuencia elevar su grado de satisfacción.

CAPITULO VIII

Recomendaciones

8.1. RECOMENDACIONES

- Promover en forma semestral una evaluación del clima laboral para tomar acción inmediata sobre aspectos críticos que puedan influir en forma negativa en los trabajadores y en consecuencia en la satisfacción de los aprendices.
- Fortalecer el plan de desarrollo de los trabajadores e instructores del centro de formación profesional Senati-Huaraz y controlar el cumplimiento de dicho plan para seguir potenciando el buen desempeño del instructor que viene dando resultados muy positivos.
- Monitorear el liderazgo y autonomía otorgada a los instructores para asegurar una correcta presentación de los medios didácticos y el uso de manuales acordes a las expectativas que el mercado laboral exige, asimismo es preciso seguir con la implementación de equipos y materiales didácticos que favorezcan la satisfacción del aprendiz del centro de formación profesional Senati-Huaraz.
- Evaluar la mejora en la distribución de los espacios existentes en el Centro de Formación Profesional Senati Huaraz de modo que el aprendiz cuente con las mejores condiciones de aprendizaje en un lugar más ventilado e iluminado. Asimismo, implementar horarios en los servicios de limpieza y mantenimiento de manera que las instalaciones y los servicios higiénicos permanezcan siempre limpios, ordenados y operativos.

CAPITULO IX

Referencias Bibliográficas

- Alcántara Enríquez, V. M.- Maldonado Rodillo - S. E. & Arcos Vega, J. L. A. (5 de enero de 2012) - *Medición del clima laboral requerido para asegurar la efectividad del sistema de gestión de calidad - Internacional Administración & Finanzas*, 5(3), 55-68.
- Alcalá Uribe, E. M. (2011) - *El clima organizacional en una institución pública de educación superior (Trabajo de pregrado) - Universidad del Papaloapan Campus Tuxtepec - San Juan bautista.*
- Arredondo, D. (2008)-*Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Felix Mayorca Soto.* Consultado en febrero 2011.
- Álvarez Valverde, Shirley (2001) *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología.* Abril agosto 2001. Lima: UNMSM.
- Anderson, L. (2000). *El Clima laboral y la Satisfacción Trabajo de Grado.* México.
- Atracoz L. y Salvador M. *Organización del trabajo: satisfacción laboral y salud mental en trabajadores del centro de salud de Barcelona- Instituto Municipal de Salud-1998.*
- Anderson, James C. - Håkansson, Håkan y Jan Johanson (1994) - "Dyadic Business Relation ships within a BUSINESS NETWORK CONTEXT," *Journal of Marketing*, 58 (October), 115.
- Aldrich, H. y D. Whetten (1981) - "Organization sets, Action sets, and Networks: Making the Most of Simplicity," en Nystrom, P. y W. Starbuck (eds.), *Handbook of Organizational Design*, 1, 385408.

- Barberá, I. (2013) - *El entendimiento del entorno como factor clave para el desarrollo docente* - Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo N° 28. pp. 48-52.
- Brito, Y., & Jiménez, J. C. (11 de enero de 2009) - *Evaluación del clima organizacional universitario - Caso: Facultad de Ingeniería- Universidad de Carabobo - Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 1(2), 72-80.
- Barboza Norbis, Lidia (2008) - *Revista Páginas de Educación Universidad Católica de Uruguay*, 2008, Año1 Numero 1.
- Barrera, R. (2004)- *Negociación y Transformación de conflictos: reto entre escasez y bienestar-Guatemala-Serviprensa*.
- Barroso, Paolo (2004) *Dimensiones del clima laboral: Instituto Nacional de Canalizaciones. Departamento de RR.HH. Venezuela. Caracas segunda edición 1993*.
- Burgos Oyarzun, G – 2002 - *Análisis de Clima Organizacional en Hoteles Cuatro Estrellas de la Ciudad de Valdivia* - Tesis Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas - Escuela de Turismo – UACH.
- Bustos, Paulina y MIRANDA, Mauricio (2001) *Clima Laboral*. Santiago, Cuarta edición, Chile.
- Bertalanffy, L. Von.- *Tendencias en la Teoría General de Sistemas* - Alianza, Madrid, Tercera edición-1984.
- Calle, D. (2008) - *Clima organizacional*. Consultado en febrero 2014.
- Chiavenato, Idalberto. 2007, *Administración de Recursos Humanos*, Editorial Mc Graw Hill, Octava Edición, Colombia.
- Chiavenato, Idalberto - *Introducción a la teoría General de la Administración* - 7ª Edición. México. Editorial Mc Graw Hill. 2006.
- Cano, E. (2005)-*Cómo mejorar las competencias de los docentes-Guía para la autoevaluación y el desarrollo de las competencias del profesorado*- España: Editorial Graó.

- Cabrera G. (1996) *Apuntes de Cátedra - Comportamiento Organizacional*, Universidad Central de Chile.
- Dr. Isacc Córdova Baldeón (2014) *Investigación Cuantitativa*, quinta edición, Peruano.
- Dr. R.B Ávila Acosta (2014) *Estadística Elemental*, tercera edición, Perú
- Dr. Cesar Pérez López (2005) *Muestreo Estadístico*, cuarta edición, Perú.
- Durán, P. (2003). *La Importancia del Clima Organizacional en el Éxito de las Empresas*. Chile.
- Davis, K. (1997). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México McGraw Hill.
- Dessler, G. – 1979 - *Organización y Administración: Enfoque situacional*. Primera edición - México. Pre intice-Hall Hispano Americana, S.A., capítulo 8: pp. 180-195.
- Mayer y Salovey “*Models of Emotional Intelligence*”-En: Stemberg, R.J Ed. *The Hand Book of Intelligence*-New York- Cambridge University Press-1997.
- Malagon, Lodoño, et al-*Administración hospitalaria*-Colombia-Edit. -Morera- 1998.
- Pintado Pasapera, Edgar (2014) *Comportamiento Organizacional: Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano*, Cuarta Edición, Perú.
- Robbins, Stephen. (1999), *Comportamiento Organizacional*, 8ª edición, Editorial Prentice Hall, México
- Solis, R. (2004) - *Reto para mejorar la salubridad*. Serviprensa.
- Velásquez, R. (2003). *Clima Laboral a Nivel Universitario*. Editorial Pretince Hall. México.

Páginas de Internet.

<http://www.motivacionlaboral.galeon.com/autoestima.htm> [consulta: 02 de marzo del 2016]

<http://trabajoymotivacion.blogspot.com/> [consulta: 06 de marzo del 2016]

www.monografias.com/ Publicación enviada por PS. Melissa Tatiana Hernández Sánchez. [consulta: 06 de marzo del 2016]

<http://www.20minutos.es/noticia/1445567/0/ocho-consignas-> [consulta: 07 de marzo del 2016]

[deberia/seguir-jefe/excelente/](#) [consulta: 10 de marzo del 2016]

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4806_ [consulta: 10 de marzo del 2016]

<http://www2.udec.cl/ofem/recs/anteriores/vol322006/artinv3206c.htm-> [consulta: 20 de marzo del 2016]

ANEXO

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

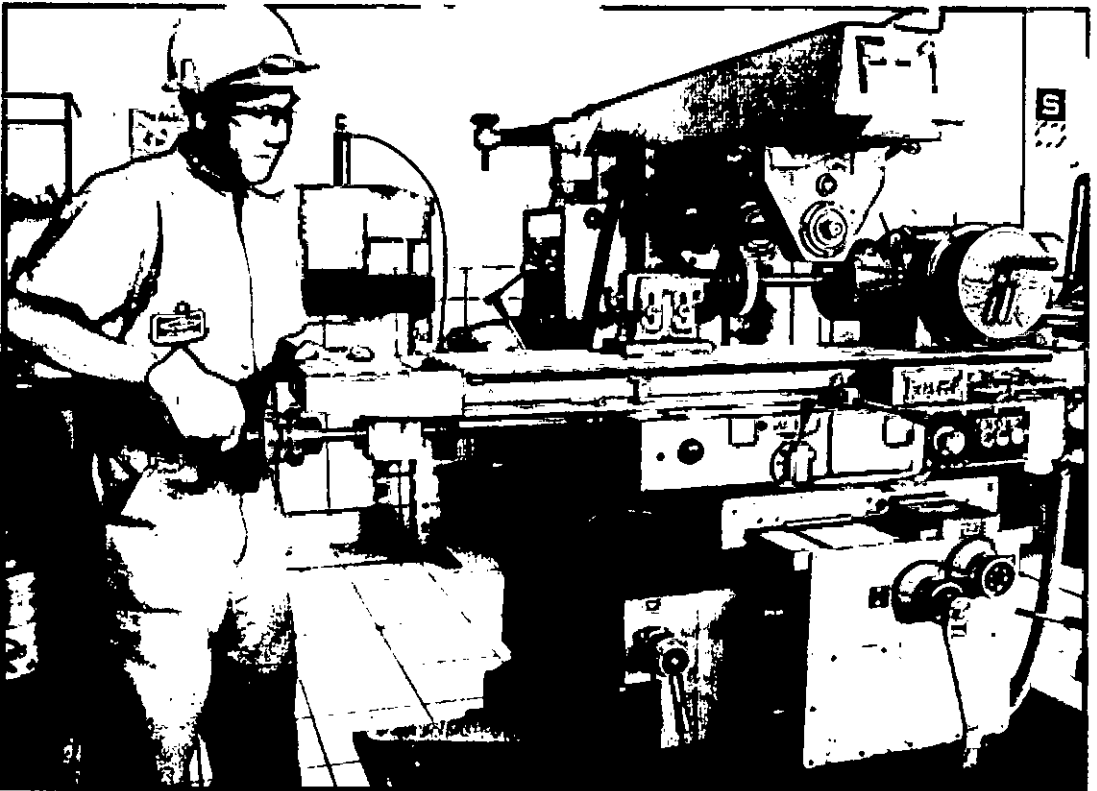
TITULO TENTATIVO: CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION DEL APRENDIZ EN EL CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL SENATI HUARAZ

AUTOR: NILER HUERTA CARRANZA Y MARLON ENRIQUE CIFUENTES MAGÁN

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Sistemas de Variables	Metodología
<p>Problema de Investigación</p> <p>¿De qué manera el Clima Laboral influye en la Satisfacción del alumno de la Sede Senati-Huaraz?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿De qué manera el desarrollo a los trabajadores influyen en el Desempeño del Instructor en el centro de formación profesional Senati-Huaraz? 2. ¿De qué manera el liderazgo del instructor influyen en la presentación de los Medios Didácticos en Clase del centro de formación profesional Senati-Huaraz? 3. ¿De qué manera la infraestructura física influyen en la percepción de la mejora de la infraestructura en general del centro de formación profesional Senati-Huaraz? 	<p>Objetivo Principal</p> <p>Determinar si el desarrollo a los Trabajadores, el liderazgo del instructor y la infraestructura física influyen en la Satisfacción del Alumno del centro de formación profesional Senati Huaraz.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar si el desarrollo a los Trabajadores influyen en el Desempeño del Instructor del centro de formación profesional Senati-Huaraz. 2. Determinar si el liderazgo del instructor influyen en la Presentación de los Medios Didácticos en Clase en el centro de formación profesional Senati-Huaraz. 3. Determinar si la infraestructura física influye en la Percepción de la mejora de la Infraestructura en general del centro de formación profesional Senati-Huaraz. 	<p>Hipótesis Principal</p> <p>El Clima Laboral influye en la Satisfacción del alumno de la Sede Senati-Huaraz.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El desarrollo a los Trabajadores influyen en el Desempeño del Instructor del Formación Profesional Senati-Huaraz. 2. El liderazgo del instructor influyen en la Presentación de los Medios Didácticos en Clase del Centro de Formación Profesional Senati-Huaraz. 3. La infraestructura física influyen en la Percepción de la mejora de la Infraestructura en general en el Formación Profesional Senati-Huaraz. 	<p>Variable Independiente: Clima Laboral</p> <p>Dimensión: Desarrollo de los trabajadores</p> <p>Indicadores: -Capacitación -Motivación</p> <p>Dimensión: El liderazgo del Instructor</p> <p>Indicadores: -Estilo de gestión del aula -Organización propia del trabajo -Factores tecnológicos alineados</p> <p>Dimensión: Infraestructura Física</p> <p>Indicadores: -Espacio Físico de Talleres -Equipos y materiales adecuados de trabajo -Instalaciones sanitarias y limpieza</p> <p>Variable Dependiente: Satisfacción del Aprendiz</p> <p>Dimensión: Desempeño del Instructor</p> <p>Indicadores: -Dominio sobre temas tratados -Nivel de respeto y amabilidad con el alumno -Fomenta trabajo en equipo y participación en clase</p> <p>Dimensión: Medios Didácticos</p> <p>Indicadores: -Presentación de manuales -Correspondencia de manuales con temas tratados -Calidad y uso de los medios audiovisuales</p> <p>Dimensión: Mejora de la Infraestructura</p> <p>Indicadores: -Espacio y distribución de talleres y laboratorios -Estado de las máquinas y equipos -Estado de los servicios higiénicos y limpieza</p>	<p>Tipo de Investigación: Investigación Aplicada</p> <p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental de tipo correlacional</p> <p>Población: Son los estudiantes del último ciclo del periodo 2015-20 de las especialidades de Mecánico Automotriz, Mecánico de Automotores Diesel y Mecánico de Mantenimiento. La población total de aprendices de las especialidades mencionadas son un total de 200 y de los instructores son 40.</p> <p>Muestra: por conveniencia estratificada trabajaremos con un 50% de la población de aprendices y de 30 Instructores permanentes, en un solo momento de medición.</p>

ANEXO N° 02
FOTOS CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL SENATI HUARAZ







FICHA TÉCNICA ENCUESTA APRENDICES

Población	Aprendices Matriculados en el sistema SINFO periodo 2003-I
Ámbito Geográfico Poblacional	A nivel Nacional
Ámbito Geográfico Muestral	<p>Zonales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Piura-Tumbes • Cajamarca sur y Amazonas • Loreto • Lambayeque-Cajamarca norte • La Libertad • San Martín • Ancash • Lima Callao • Junín-Pasco-Huancavelica • Ucayali-Huánuco • Ica-Ayacucho; Cuzco • Apurímac-Madre de Dios • Arequipa-Puno • Moquegua-Tacna.
Proceso de Muestra	Aleatorio Estratificado con asignación Proporcional
Cuestionario Valido	52,980 aprendices
Error Muestral al 95.5%, (p=q=50%)	5.68%
Nivel de Confianza	95%
Estructura	<p>La encuesta -cuestionario consta de una escala de tipo Lickert, detallando:</p> <p>Muy Malo (1) Malo (2) Regular (3) Bueno (4) Muy Bueno (5).</p>
Fecha Validada	Del 15 de Marzo al 31 de Mayo 2003 Validado por el Sistema Integrado de Gestión.

SATISFACCIÓN DEL APRENDIZ

Curso/Semestre/Ciclo:	Aprendiz
LOS DATOS DE ESTA ENCUESTA SON CONFIDENCIALES, SEA OBJETIVO E IMPARCIAL EN SU CALIFICACIÓN	

ESCALA DE CALIFICACIÓN

1	2	3	4	5
Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno

I DEL INSTRUCTOR

- 1 ¿Tiene dominio sobre los temas tratados?
- 2 ¿Cómo califica su capacidad para realizar ejercicios de aplicación o casos prácticos?
3. Su habilidad para fomentar el trabajo en equipo y la participación de la clase fue:
- 4 ¿Cómo califica el nivel de respeto y su amabilidad con el grupo?
- 5 ¿Cómo califica su puntualidad?

II DE LOS MEDIOS DIDACTICOS

- 6 ¿Cómo califica la presentación de los manuales? (impresión, diagramación, papel, encuadernación y empaste)
- 7 ¿La correspondencia entre los contenidos de los manuales con los temas tratados en el curso es?
- 8 ¿Cómo califica la oportunidad en la que fueron entregados los manuales?
- 9 ¿Cómo califica la calidad y uso de los medios audiovisuales? (videos, laminas, maquetas y otros)

III DE LA INFRAESTRUCTURA Y LOS MEDIOS DE TALLER/LABORATORIO

10. Los espacios y distribución de los talleres y aulas son:
- 11 ¿Cómo califica la disponibilidad de materiales para las prácticas de taller/laboratorio?
- 12 La cantidad y estado de las máquinas y equipos para la ejecución de sus tareas es:
- 13 ¿Cómo califica la cantidad y estados de herramientas e instrumentos para la ejecución de sus tareas?

IV DEL CONTENIDO DE LOS CURSOS

- 14 ¿Cómo califica el desarrollo de los contenidos de los cursos?
- 15 ¿En qué medida los contenidos o temas tratados cubrieron sus expectativas?
- 16 ¿Cómo califica la calidad de los ejercicios y/o tareas realizadas en el curso?

V DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

17. Respecto al personal administrativo ¿Cómo califica la atención recibida en SENATI?
- 18 ¿Cómo califica la limpieza y mantenimiento de los ambientes de la unidad operativa?
- 19 ¿Cómo califica la limpieza y mantenimiento de los servicios higiénicos?
- 20 ¿Cómo califica el trato y servicio por parte del personal de vigilancia?

FICHA TÉCNICA ENCUESTA INSTRUCTORES

Población	Instructores Permanentes
Ámbito Geográfico Poblacional	A nivel Nacional
Ámbito Geográfico Muestral	Zonales: <ul style="list-style-type: none"> • Piura-Tumbes • Cajamarca sur y Amazonas • Loreto • Lambayeque-Cajamarca norte • La Libertad • San Martín • Ancash • Lima Callao • Junín-Pasco-Huancavelica • Ucayali-Huánuco • Ica-Ayacucho; Cuzco • Apurímac-Madre de Dios • Arequipa-Puno • Moquegua-Tacna.
Proceso de Muestra	Aleatorio Estratificado con asignación Proporcional
Cuestionario Valido	4,300 Instructores
Error Muestral al 95.5%, (p=q=50%)	5.68%
Nivel de Confianza	95%
Estructura	La encuesta -cuestionario consta de una escala de tipo Lickert, detallando: Muy Malo (1) Malo (2) Regular (3) Bueno (4) Muy Bueno (5).
Fecha Validada	Del 20 de Marzo al 30 de Abril 2005 validado por el Sistema Integrado de Gestión.



CLIMA LABORAL

Curso/Semestre/Ciclo:	Instructor
LOS DATOS DE ESTA ENCUESTA SON CONFIDENCIALES, SEA OBJETIVO E IMPARCIAL EN SU CALIFICACIÓN	

ESCALA DE CALIFICACIÓN

1	2	3	4	5
Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno

I FORTALECIMIENTO A LOS TRABAJADORES

- 1 ¿Cómo califica los programas de capacitación hacia los instructores?
- 2 ¿Cómo Califica la participación de los instructores en los proyectos de mejoras continuas?
- 3 ¿Cómo califica la información de los resultados a los instructores de los programas de mejoras continuas?

II LIDERAZGO DEL INSTRUCTOR

- 4 ¿Cómo se considera el respeto al estilo de trabajo de los instructores?
- 5 ¿Cómo Califica la autonomía respecto a la estructuración de los cursos por parte de la Gerencia Académica de la institución?
- 6 ¿Cómo Califica los equipos audiovisuales con los que cuenta la institución para el desarrollo del aprendizaje?

III AMBIENTE FÍSICO

- 7 ¿Cómo califica la distribución de talleres y laboratorios apropiados para el desarrollo de sus clases?
- 8 ¿Cómo califica los equipos y materiales para realizar su trabajo?
- 9 ¿Cómo califica a la Administración de los servicios de limpieza y mantenimiento del centro de formación profesional?

VALIDADO POR EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE SENATI

ANEXO N° 03

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL APRENDIZ RESPECTO AL CLIMA LABORAL

RESULTADOS DE ENCUESTAS REALIZADAS

DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL (encuesta a los instructores)	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	TOTAL
DESARROLLO DE LOS TRABAJADORES (preguntas 1, 2 y 3)	0%	0%	0%	67%	33%	100%
LIDERAGO DEL INSTRUCTOR (preguntas 4, 5 y 6)	0%	0%	0%	80%	20%	100%
INFRAESTRUCTURA FÍSICA (preguntas 7, 8 y 9)	0%	0%	20%	60%	20%	100%
PROMEDIO	0%	0%	7%	69%	24%	
DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DEL APRENDIZ (encuesta a los aprendices)	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	TOTAL
DESEMPEÑO DEL INSTRUCTOR (preguntas 1, 2, 3, 4 y 5)	0%	0%	11%	76%	13%	100%
MEDIOS DIDACTICOS (preguntas 6, 7, 8, 9, 11, 14, 15 y 16)	0%	3%	36%	57%	4%	100%
MEJORA DE INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTES (10, 12, 13, 17, 18, 19 Y 20)	0%	5%	41%	51%	3%	100%
PROMEDIO	0%	3%	29%	61%	7%	

VALIDADO POR EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL CFP SENATI-HUARAZ

ENCUESTA REALIZADA EN MAYO DEL 2015