



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES

“RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LAS VARIABLES
SOCIODEMOGRÁFICAS CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UN
HOSPITAL DE TERCER NIVEL”

T E S I S

PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:

HUERTA SALAZAR JUAN

DIRECTOR: DRA JUANA PATLÁN PÉREZ

REVISOR: RICARDO ALBERTO LOZADA VÁZQUEZ

CIUDAD UNIVERSITARIA

2013



Esta Tesis es parte del Proyecto PAPIIT DGAPA IN3004212 UNAM



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradecimientos.

Investigación realizada gracias al Programa de Apoyo a Proyectos de Investigación e Innovación Tecnológica (PAPIIT) de la UNAM IN304212 *Calidad de vida en el trabajo y salud ocupacional en trabajadores de organizaciones mexicanas*. Agradezco a la DGAPA-UNAM la beca recibida.

Le agradezco a Dios por haberme dado el privilegio de estudiar en nuestra máxima casa de estudios (UNAM), por haberme puesto en mi camino personas que se convirtieron en un apoyo importante para mí, dentro y fuera de las aulas.

A mis padres.

Gracias a mi papá quien fomento en mí siempre el deseo de ser mejor cada día, fue quien me enseñó que el trabajo diario en algún momento de la vida rinde frutos de mucha alegría. Papá a pesar de que no pudiste ser testigo de mi carrera como universitario te dedico todos mis logros académicos y deportivos los cuales me llenaron de tanta satisfacción dentro de C.U, sólo me resta expresarte mi profundo cariño, admiración, respeto y gratitud por todo lo que hiciste por mí, mi hermano y mi madre, gracias papá.

Mamá desde que murió papá te convertiste en una guerrera imparables, que día y noche siempre busco la manera de impulsar el desarrollo académico de mi hermano y de mí, nunca te rendiste ni en las horas más oscuras, siempre buscaste la manera de motivarnos a lograr nuestras metas, se que muchas veces pensaste en desistir pero tu amor de madre siempre te daba la fuerza para seguir luchando por nosotros tus hijos. Ahora mamá tu y yo podemos decir que nuestra semilla de aquella tarde cuando leí mi primera oración tuvo buenos resultados y nos permitió terminar una carrera universitaria, porque esta carrera también es tuya Bananita

A mi hermano, quien a sus posibilidades, sus sarcasmos e ironías siempre estuvo conmigo, quien me ha enseñado que es importante ser libre sin importar lo que las personas piensen de ti, de ti he aprendido que debemos ser constantes en nuestras metas aun cuando las cosas no vayan del todo bien.

A mi novia.

Cache que te puedo decir a ti, tú fuiste el mejor regalo que la vida me pudo haber dado en mi paso por C.U, de ti he aprendido a amar y a dar sin esperar nada a cambio, a ser una persona humilde y respetar a cada una de las personas que nos rodean, el estar contigo me hace ser una mejor persona, te agradezco infinitamente tu apoyo incondicional. Cada vez que pienso en rendirme en cualquier desafío que la vida me pone de frente, pienso en ti y la fe que tienes en mí y eso me hace fuerte y me hace esforzarme para poder ofrecerte algo estable en nuestro futuro. Cache de verdad todo esto es gracias a ti, fuiste, eres y serás un pilar muy importante en mi vida. Te amo Cache.

A la familia Reyes Hernández.

Les agradezco por haberme abierto las puertas de su casa, por haberme apoyado cuando necesitaba copias, impresiones y engargolados, les agradezco las facilidades que me han brindado.

A mis Sinodales.

Doctora Juana Patlán, le agradezco inmensamente todas sus enseñanzas dentro y fuera de las aulas, usted me brindó una visión de vida completamente diferente a la que yo tenía, le agradezco la oportunidad que me dio al colaborar con usted desde el servicio social y sobre todo le agradezco que fue una guía en momentos difíciles dentro de este proceso de titulación.

Al Maestro Ricardo Lozada, te agradezco por que fuiste tú quien me dio mi primera oportunidad fuera de las aulas, de ti aprendí a siempre ser franco con lo que uno quiere, de ti nunca recibí un “no” por respuesta, siempre has buscado el beneficio del alumno y mejorar su desarrollo académico. Yo te considero un gran amigo Ricardo ya que en los últimos semestres gracias a tus consejos pude tomar buenas decisiones de las cuales me he sentido satisfecho de haberlas tomado.

Al Maestro Ricardo González por sus buenos consejos, le agradezco porque siempre que tenía alguna duda sobre asuntos escolares y personales siempre me orientó con gran sabiduría compartiendo conmigo sus experiencias que para mí son de gran utilidad.

Índice.

Introducción.....	3
Capítulo 1. Salud ocupacional y factores psicosociales.....	6
1.1 Antecedentes de la salud ocupacional.....	6
1.2 Concepto de salud ocupacional.....	10
1.3.1 Modelo de ciclo riesgo-accidente de Carvajal y Pellicer.....	12
1.3.2 Modelo de estrés y coping de Richard Lazarus y Susan Folkman.....	14
1.3.3 Modelo de conservación de recursos de Habfoll.....	17
1.3.4 Modelo de ajuste- desajuste.....	19
1.3.5 Modelo de desequilibrio esfuerzo- recompensa de Siegrist.....	21
1.4 Antecedentes de los factores psicosociales.....	23
1.5 Modelos de los factores psicosociales.....	27
1.5.1 Modelo de demandas-control de Karasek.....	28
1.5.2 Modelo de los factores psicosociales en el trabajo, propuesto por el comité mixto OIT-OMS.....	30
1.5.3 Modelo de las características del trabajo de Hackman, Lawler y Oldham.....	33
1.5.4 Dimensiones de los factores psicosociales.....	35
Capítulo 2. Clima organizacional.....	38
2.1 Concepto de clima organizacional.....	39
2.3 Escalas de clima organizacional y teorías de clima organizacional.....	45
2.3.1 Escalas de medición del clima organizacional.....	46
2.3.1 Teoría de sistemas de Renisis Likert.....	47
2.3.2 Teoría de campo de Kurt Lewin.....	53
2.3.3 Modelo teórico de características del puesto de Hackman y Oldham.....	55
2.3.4 Teoría de las relaciones humanas.....	58
Capítulo 3. Satisfacción laboral.....	60
3.1 Antecedentes de la satisfacción laboral.....	60
3.2 Concepto de satisfacción laboral.....	62
3.3 Factores que influyen en la satisfacción laboral.....	64
3.4 La satisfacción laboral en el trabajo y la motivación laboral.....	66
3.5 Las teorías de la motivación laboral y la satisfacción laboral.....	69

3.5.1 Teoría de la jerarquía de necesidades de Abram Maslow	70
3.5.2 Teoría de existencia, relación y crecimiento (ERC) de Aldelfer.....	73
3.5.3 La teoría de Higiene de Herzberg.....	76
3.5.4 La teoría de las necesidades aprendidas de McClelland.....	79
3.5.5 La teoría de Valencia, Instrumentalidad, Expectativas (VIE) propuesta por Vroom.	81
3.5.6 Teorías de expectativas de Porter y Lawler.....	83
Capítulo 4. Calidad de vida en el trabajo	85
4.1 Antecedentes de la calidad de vida en el trabajo.....	85
4.2 Concepto de calidad de vida en el trabajo.....	88
4.3 Dimensiones de la calidad de vida en el trabajo.....	90
4.4 Modelo de calidad de vida en el trabajo de Verdugo- Schalock.....	94
Capítulo 5 Relación entre la satisfacción laboral y clima organizacional.....	97
5.1 Antecedentes de la satisfacción laboral y el clima organizacional.....	98
5.2 Relación entre la satisfacción laboral y clima organizacional.....	99
Capítulo 6. Metodología de la investigación.....	105
6.1 Planteamiento del problema de investigación	105
6.2 Preguntas de investigación.....	107
6.3 Hipótesis.....	107
6.4 Objetivo general.....	107
6.5 Objetivo específico.....	107
6.6 Justificación de la investigación.....	108
6.7 Tipo y diseño de la investigación.....	108
6.8 Variables.....	108
Variables clasificatorias: definición conceptual.....	109
6.9 Instrumentos de medición.....	111
6.10 Población y muestra.....	113
6.11 Contexto y escenario	114
6.12 Procedimiento.....	114
6.13 Análisis de datos.....	115
Capítulo 7. Resultados de la investigación.....	115
7.2 Clima organizacional.....	121
7.3 Satisfacción laboral.....	122

7.3.1 Satisfacción laboral de la organización.....	122
7.4 Análisis de Confiabilidad: Alpha de Cronbach.....	123
7.5. Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral.....	125
7.6 Relación del clima organizacional y las variables sociodemográficas.....	129
7.6.1 Clima organizacional y edad.....	129
7.6.5. Clima organizacional y puesto de trabajo.....	140
Figura 7.6.5. Clima organizacional percibido, por puesto.....	141
7.6.6 Clima organizacional y jerarquía del puesto de trabajo.....	143
7.7 Relación de la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas.....	159
7.7.1 Satisfacción laboral y edad.....	159
7.7.5 Satisfacción laboral y puesto.....	167
Capítulo 8 Discusión.....	182
Capítulo 9 Conclusiones y recomendaciones.....	189
9.1 Recomendaciones.....	193
Referencias.....	196

Relación del clima organizacional y las variables sociodemográficas con la satisfacción laboral en un hospital de tercer nivel

Resumen

La presente investigación se realizó con la finalidad de conocer la relación entre el clima organizacional y las variables sociodemográficas con la satisfacción laboral en un hospital de tercer nivel.

Para medir el nivel de clima organizacional se utilizó la Escala de Clima Organizacional de Gómez y Vicario (2010) y para medir la satisfacción laboral de los trabajadores se utilizó el Job Descriptive Index (BGSU, 2009). Los instrumentos se aplicaron a una muestra de 458 sujetos de un hospital de tercer nivel, de los cuales 238 (52%) es personal de enfermería, 59 (13%) es personal médico y 161 (35%) son personal administrativo.

Los resultados indican que el personal de enfermería junto con el personal administrativo registra las puntuaciones medias más bajas en el clima organizacional de la institución. En otras palabras los médicos perciben un mejor clima organizacional en comparación con las enfermeras y el personal administrativo, al igual que en la satisfacción laboral el personal médico registra los puntajes más altos en la satisfacción laboral, de la misma manera se encontró diferencia en los puntajes de las variables sociodemográficas, tales como: edad, sexo, estado civil, escolaridad, tipo de puesto y tipo de contrato.

Los resultados de la investigación muestran una relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los siguientes factores: F1 Satisfacción de los trabajadores con la F2 Autonomía, F3 Relaciones sociales, F4 Unión y apoyo entre compañeros,

F5 Consideración de directivos, F6 Beneficios y recompensas, F7 Motivación y esfuerzo, F8 Liderazgo. Los factores de satisfacción laboral relacionados con el clima organizacional son: F1 Satisfacción con el trabajo actual, F2 Satisfacción con el sueldo, F3 Satisfacción con oportunidades de ascenso y F6 Satisfacción con el trabajo en general.

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción laboral, calidad de vida en el trabajo.

Introducción.

La historia del hombre se resume en la lucha por satisfacer sus necesidades físicas o emocionales ya sean de índole individual o social. Para ello la calidad de vida en el trabajo entendida como el grado de satisfacción física y emocional del hombre con el trabajo que realiza constituye una condición básica y fundamental.

En los últimos años, las organizaciones e instituciones de orden público e iniciativa privada han buscado la manera de que sus trabajadores no solo sean más productivos, sino que su trabajo les sea satisfactorio, por lo que se han preguntado cómo hacerlo. El clima laboral y satisfacción laboral son elementos importantes en esta búsqueda.

La modernización del estado es una necesidad en la cual todos los sectores sociales y políticos están de acuerdo, esto implica la modernización de la gestión de cada una de las instituciones públicas, incluyendo en ellas a los hospitales (Chiang, et al., 2007).

Los hospitales en México son una de las instituciones que se han visto descuidadas en los últimos años, ya que el presupuesto designado para ellos resulta insuficiente, los equipos con los que se cuenta son de generaciones muy antiguas, el personal que labora dentro de ellos en ocasiones es relegado y un tanto marginado.

Con base en lo anterior, los trabajadores pertenecientes a un hospital de tercer nivel están sometidos a un alto nivel de exigencia laboral, este alto nivel de exigencia procede desde los mandos operativos hasta los mandos altos; es decir, todos los trabajadores como por ejemplo los trabajadores administrativos, las enfermeras, el personal médico y los directivos están expuestos a un alto nivel de desempeño. Por lo que es de suma importancia que cuenten con condiciones de

trabajo excelentes para que disfruten de una calidad de vida óptima y presenten sus servicios de con un alto nivel de calidad.

Para Cuadra y Veloso (2010) los cimientos de un buen clima organizacional se relacionan en términos generales con un buen desempeño de la organización y más específicamente con los siguientes indicadores: conciliación del trabajo con la vida familiar, prestaciones de tipo social, satisfacción laboral y calidad directiva.

Por su parte, la satisfacción laboral es una actitud que se encuentra relacionada con la percepción del trabajador hacia el ambiente de trabajo, la relación con sus compañeros, el salario que percibe, la motivación por parte de sus superiores y el agrado por las tareas que realiza dentro de la institución (Cuadra & Veloso, 2010).

Es preciso mencionar que la investigación en los hospitales de México es importante ya que es esta la que genera nuevos conocimientos, nuevas expectativas de vida, métodos preventivos de enfermedades. Por ello es necesario que los trabajadores de dichas instituciones cuenten con un clima organizacional de excelente calidad, de la misma manera necesitan sentirse satisfechos con las tareas y actividades que realizan dentro de estas instituciones.

Es por ello que esta investigación centra sus esfuerzos en identificar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral, así como identificar que variables sociodemográficas (edad, sexo, estado civil, escolaridad, número de hijos, el tipo de puesto de los empleados, el tipo de contacto que los empleados tienen con los usuarios, número de trabajos, antigüedad en el trabajo actual, el ingreso promedio mensual, y el tipo de contrato), están asociadas a estas dos variables.

Para lograr este propósito se efectuó una investigación no experimental de campo, transversal y descriptiva con el objetivo de conocer si existe una correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, de la misma manera conocer si las variables sociodemográficas tienen un impacto en el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Los resultados obtenidos en nuestra investigación muestran que existe una relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Con base a los resultados obtenidos podemos concluir que los trabajadores consideran un clima más favorables cuando se encuentran satisfechos con el trabajo actual, con el sueldo y con las oportunidades de ascenso.

El presente trabajo se integra de nueve capítulos. En el capítulo uno se presenta la salud ocupacional y los factores psicosociales , en el capítulo dos se presenta el clima organizacional, en el capítulo tres se presenta la satisfacción laboral, en el capítulo cuatro se presenta la calidad de vida en el trabajo, en el capítulo cinco se presenta la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral, en el capítulo seis se presenta la metodología de la investigación, en el capítulo siete se presentan los resultados de la investigación, en el capítulo ocho se presenta la discusión y por último en el capítulo nueve se presenta las conclusiones y las recomendaciones.

Capítulo 1. Salud ocupacional y factores psicosociales.

En este capítulo se habla sobre los antecedentes de la salud ocupacional, cuándo surge por primera vez el término salud ocupacional, a qué nos referimos cuando hablamos sobre salud ocupacional, se habla de cómo los factores psicosociales influyen en la salud ocupacional de los trabajadores, de la misma manera se analizan algunas definiciones de los factores psicosociales. En este capítulo se estudian los modelos teóricos de ciclo riesgo- accidente, estrés y coping, conservación de los recursos, ajustes-desajustes y por último el modelo de conservación de los recursos.

1.1 Antecedentes de la salud ocupacional.

Los primeros seres humanos tuvieron la necesidad de cazar, debido a esta necesidad los antiguos humanos necesitaron elaborar sus primeras herramientas, herramientas que fueron realizadas a base de piedras afiladas y madera, ya que estos instrumentos les facilitaban la caza, la recolección de frutos y les servían como armas para defenderse de otras tribus y para defenderse a ellos mismos ya sea de animales o de otros seres humanos. En una lucha constante e interminable por sobrevivir el ser humano aprendió a construir trampas para tener el sustento, aprendió a construir casas en los árboles para estar seguro de las fieras (Lara, 2005).

En esta carrera evolutiva que el ser humano emprendió hace millones de años ha sido de suma importancia la división del trabajo que el ser humana ha realizado dentro de sus culturas, ya que le ha permitido especializarse en diferentes campos, ya sea dominando los mares, las montañas, los cielos y la tierra, esta división primaria de trabajo es en esencia el punto básico de la economía. Con esta división surgen inicialmente la agricultura, ganadería y pesca y con ellas se

producen cada vez más accidentes y con el crecimiento de estos sectores aparece la artesanía, quien es la encargada de elaborar las herramientas necesarias para facilitar la ganadería, la pesca y la agricultura(Nogareda, 2007).

Mediante la transformación de los productos primarios a los productos secundarios se ha dado como consecuente el vestuario, herramientas de trabajo y utensilios de cocina, elementos que le han facilitado al ser humano la vida y le han dado ventaja sobre otras especies. El intercambio de estos utensilios, herramientas y vestuarios le han dado al ser humano la oportunidad de generar el comercio y con ello también vienen nuevos riesgos de tipo laboral, surgen los ladrones, vándalos quienes atacaban las caravanas de comerciantes. El hombre al establecerse de una manera indefinida en un lugar se da a la tarea de fabricar su vivienda y estable comercios creando así la forma más básica de construcción (Lara, 2005).

Para Sigerist (como se citó en Moreno, 2009), la historia de la salud ocupacional es el reflejo de la historia misma de la industria y de sus trabajadores.

En la revisión a la literatura se encontraron los primeros indicios de la salud ocupacional dentro de las civilizaciones antiguas. La transformación del hombre se ha logrado a través del trabajo y nunca ha estado exento de riesgos, como se puede observar en los papiros de Anastasio y Selemil, en el código de Hammurabi escrito dos mil años antes de Cristo y en las obras de Hipócrates, Plino y Paracelso quienes hace muchos siglos ya describían algunas enfermedades originadas por el medio ambiente laboral como la intoxicación por plomo y zinc (Espinoza, 2012).

Según la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESCA), desde el siglo IV a.c. un griego llamado Hipócrates de Cos observa que los trabajadores mineros de esa época presentan

enfermedades de tipo respiratorias. Posteriormente en la era cristiana Plinio el Viejo, describe las enfermedades de pulmón de los mineros y los envenenamientos por azufre y zinc.

Por su parte Galeno en el siglo II describe las enfermedades ocupacionales de los trabajadores del mediterráneo. En el siglo XVI Paracelso describe y relaciona la acción de las sustancias usadas en el trabajo por los trabajadores, describiendo la toxicidad del mercurio y los primeros síntomas que manifestaban los trabajadores de la época (Lara, 2005).

La DIGESCA menciona que en el año de 1700 Bernardino Ramazzi, quien es conocido como el padre de la medicina del trabajo publica su libro “*De Morbis Artificum Diatriba*”, en el que señala la relación entre enfermedad y riesgo, basado en la observación y en respuesta a una pregunta simple que recomienda tener presente: ¿Cuál es tu ocupación?.

En el siglo XVII con la llegada de la Revolución Industrial y la aparición de la máquina de vapor comienzan cambios radicales en la vida laboral de los trabajadores y con ello aparecen múltiples problemas dentro de la salud de estos (Moreno, 2009).

Al comenzar la mecanización de la industria en el siglo XIX se inicia la revolución industrial que origina graves problemas económicos y sociales al disminuir el costo de la mano de obra por su desplazamiento por las máquinas y aumenta el desempleo. Las empresas caseras fueron convertidas en centros de trabajo hacinados y con condiciones laborales que produjeron un gran deterioro en la salud de los trabajadores. En esa época la expectativa de vida de los trabajadores no superaba los treinta años (Lara, 2005).

Según Barling y Griffith (como se citó en Gómez, 2006), la salud ocupacional de los trabajadores ha tenido aparición durante el siglo XX, en diferentes países Europeos y en Estados Unidos, se desarrollaron modelos teóricos y se formó un cuerpo de investigación. Sin embargo,

es hasta la década de 1990 cuando la psicología de la salud ocupacional emerge como una especialidad de la psicología.

En América Latina aunque los movimientos sociales se iniciaron en 1920, es a partir de 1947 que los programas de ayuda norteamericana permitieron un mayor desarrollo para la mejora del clima laboral de los trabajadores (Cetina, Chan & Sandoval, 2007).

Es durante el siglo XXI cuando las condiciones económicas, más que las humanitarias, motivaron el mejoramiento de las condiciones laborales, las nuevas y cada vez más complejas industrias dan lugar a obreros más especializados, fuerza de trabajo cada vez más difícil de remplazar; las organizaciones de los trabajadores apoyan los movimientos sociales de los siglos XIX y XX iniciando su justa conquista laboral por un medio laboral más adecuado (García et al., 2007).

Por su parte la DIGESCA en conjunto con la Organización Mundial de la Salud (OMS), informan que la salud ocupacional a nivel mundial es considerada como un pilar fundamental en el desarrollo de un país, siendo la salud ocupacional una estrategia de lucha contra la pobreza sus acciones están dirigidas a la promoción y protección de la salud de los trabajadores (Manual de la Dirección General de Salud Ambiental de Lima Perú, 2005).

La OIT ha planteado que cada ciudadano tiene derecho al trabajo sustentable y seguro, y a un ambiente laboral que le permita vivir social y económicamente una vida productiva, por lo que la salud ocupacional debe velar porque estas condiciones se cumplan (Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo. 1984).

Del mismo modo la OIT menciona que el desarrollo económico, el progreso técnico, el incremento de productividad y la estabilidad social no solo dependen de los diferentes medios de

producción de que se dispone sino también de las condiciones de trabajo y vida, así como del nivel de salud y del bienestar de los trabajadores y de sus familiares. Con este reconocimiento se conduce al desarrollo de una acción preventiva global, que tiene en cuenta no sólo los riesgos físicos y químicos, sino también los diversos factores psicosociales inherentes a las empresas, que pueden tener una considerable influencia sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores (Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo. 1984).

1.2 Concepto de salud ocupacional.

Para poder hablar sobre salud ocupacional es necesario entender y conceptualizar primero que significa salud. Según La Organización Mundial de la Salud (OMS). Define la salud como: un completo estado de bienestar en los aspectos físicos, mentales y sociales y no solamente la ausencia de enfermedad. (Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo. 1984). A continuación se mencionan algunas definiciones de salud ocupacional:

- La salud ocupacional según Matarazzo (como se citó en Uribe, 2010), es el agregado de las contribuciones educativa, científica y profesional de la psicología para la promoción y el mantenimiento de la salud, la prevención y el tratamiento de la enfermedad y disfunciones relacionadas.
- Para Moreno (2009), la salud ocupacional puede ser definida como: una disciplina multidimensional encargada de la promoción y el mantenimiento del estado de bienestar en cuanto a los aspectos físicos, mentales y sociales del hombre en el trabajo.

- Para Guillén (2006), la salud ocupacional es una ciencia que busca proteger y mejorar la salud física, mental y social de los trabajadores dentro de sus puestos de trabajo repercutiendo positivamente en la empresa.
- Para Parra (2003), la salud ocupacional es el bienestar en todos los planos de vida de los sujetos y el carácter a la vez positivo y riesgoso que tiene el trabajo para la salud, entendiendo como actividad que permite la vida social y el desarrollo de los individuos en el cual no es ético que se ponga en riesgo la salud.
- De acuerdo con la OMS (como se citó en Parra, 2003) la salud ocupacional se preocupa de la búsqueda del máximo bienestar posible en el trabajo, tanto en la realización del trabajo como en las consecuencias de éste, en todos los planos, físicos, mentales y sociales.
- La salud ocupacional es una disciplina que tiene por finalidad promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; evitar el desmejoramiento de la salud causado por las condiciones de trabajo; protegerlos en sus ocupaciones de los riesgos resultantes de los agentes nocivos, ubicar y mantener a los trabajadores de manera adecuada a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo (Manual de la Dirección General de Salud Ambiental de Lima Perú, 2005).
- Para Tello (2011), la salud ocupacional es el conjunto de medidas y acciones dirigidas a preservar, mejorar y reparar la salud de las personas en la vida de trabajo individual y colectivo.

Con base a las definiciones anteriores se puede observar que la salud ocupacional ha sido definida por distintos autores, cada autor le imprime su sello personal a cada definición, sin

embargo, las definiciones tienen una esencia afín, la cual radica en que la salud ocupacional es una disciplina multidimensional que se encarga del cuidado, la promoción y el mantenimiento de la salud, física, mental y social del individuo dentro de su entorno de trabajo.

1.3 Modelos teóricos de la salud ocupacional y seguridad en el trabajo.

La Psicología de la salud ocupacional pretende consolidar y aumentar los conocimientos sobre las consecuencias del estrés y de la salud de los trabajadores y de las organizaciones. Como ocurre con otros procesos psicosociales, existen diversos modelos teóricos sobre salud ocupacional que ofrecen algunas explicaciones diferentes sobre el mismo proceso (Tello, 2011).

1.3.1 Modelo de ciclo riesgo-accidente de Carvajal y Pellicer.

La seguridad y la salud ocupacional han sufrido durante los últimos años cambios verdaderamente significativos, tales como la presión ejercida por los trabajadores y por la sociedad a causa del gran número de accidentes laborales (Carvajal & Pellicer, 2009).

El primer modelo a mencionar es el de ciclo riesgo-accidente el cual consta de cinco pasos básicos que son: reglamento, formación, evaluación de riesgos, prevención de riesgos y análisis de accidentes.

- **Reglamentación:** Está enfocada en dos aspectos: empresarial y legislativo. El aspecto empresarial involucra todas aquellas reglas y normas específicas para el funcionamiento interno de la empresa e incluye las políticas y planes establecidos. La legislación se centra en la normalización jurídica que se precisa para regular las actividades del trabajador, desde el punto de vista de la seguridad y la salud ocupacional.

- Formación: Se refiere a todo el personal involucrado en el sector: promotores, empresarios, técnicos y mano de obra
- Evaluación de riesgos: Incluye todo aquello que puede darse durante la realización de la tarea.
- La prevención de los riesgos laborales: Incide en detectarlos en el paso de evaluación de riesgos.
- El análisis de los accidentes: Es una alternativa de prevención en caso de que se produzca un accidente a pesar de haber cumplido los cuatro puntos anteriores. Este ciclo se retroalimenta, puesto que a menor tasa de accidentes nos indica un mayor éxito en los cuatro puntos anteriores.

En el modelo de riesgo-accidente explica que existe una interacción entre el reglamento de tipo empresarial o legislativo que está en constante relación con la formación de nuevas normas o políticas, una vez que estas normas y políticas están elaboradas se hace una evaluación de riesgos y se elaboran estrategias para prevenir los accidentes, a estas cuatro interacciones, entre reglamentación, formación, evaluación y accidente se le llama cultura de la seguridad. Si la cultura de la seguridad fue efectiva el accidente se evitara, si algún proceso de la cultura de seguridad es inadecuado surgirá un accidente, una vez que surge el accidente se analiza porque surgió el accidente y se mejoran la reglamentación, la formación, la evaluación y la prevención del riesgo, formando de esta manera el ciclo de riesgo-accidente, tal como se muestra en la siguiente figura.

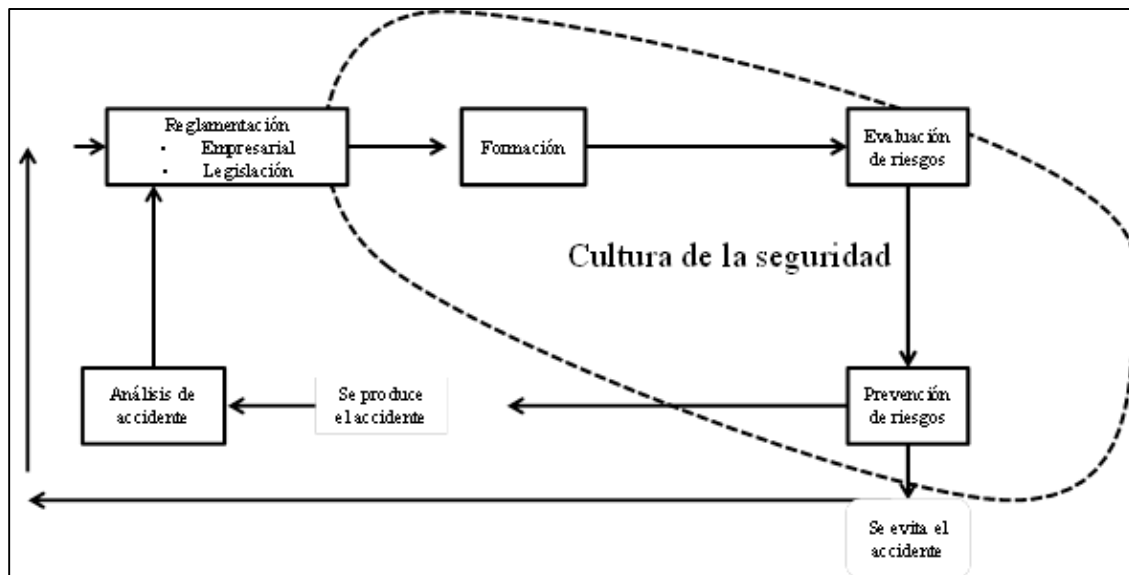


Figura 1.1. Modelo de riesgo-accidente. “Tendencias en investigación sobre seguridad y salud laboral. Propuesta metodológica aplicada al sector de la construcción” por G.I. Carvajal & E. Pellicer, 2009, *Revista Ingenierías Universidad de Medellín*, 8, p. 65.

1.3.2 Modelo de estrés y coping de Richard Lazarus y Susan Folkman

Este modelo fue propuesto por Richard Lazarus y Susan Folkman en 1984, en este modelo la percepción de la situación demandante adquiere una importancia fundamental. Considera el estrés como un fenómeno psicológico que se produce debido a la interacción que se establece entre la persona y el entorno. Las estrategias de coping se conceptualizan como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para controlar las demandas específicas externas o internas que son evaluadas como demandas que exceden o sobre pasan los recursos del individuo (Lazarus y Folkman, como se citó en Tello, 2011).

Tello (2011), considera dos grandes tipos de afrontamiento: estrategias centradas en el problema y en la emoción.

- Estrategias centradas en el problema: En este tipo de estrategias las personas intentan actuar directamente sobre la situación estresante, bien modificando el entorno por medio

de la realización de conductas como buscar activamente información o bien generando cambios motivacionales o cognitivos.

- Estrategias centradas en la emoción: Son estrategias con las que la persona intenta regular la respuesta emocional generada ante la amenaza. Entre las estrategias emocionales más importantes se destacan:
 - Evitar la situación estresante
 - Buscar la parte positiva de la situación.

Dentro de esta teoría de estrés y coping la evaluación que las personas realizan es sobre las características de una demanda situacional y sobre los recursos de que disponen para afrontarla adecuadamente. Según este modelo lo que es estresante no es la situación sino la valoración misma de la persona ya sea positiva, negativa o neutral. En este modelo se distinguen tres tipos de la evaluación de la situación que la persona pone en funcionamiento al momento de evaluar la situación.

- La evaluación primaria: Consiste en una primera valoración que la persona realiza de la situación o evento. En esta valoración se permite categorizar la situación como dañina, amenazante o retadora.
- La evaluación secundaria: En la valoración que hace la persona de sus recursos que posee para afrontar la demanda del medio ambiente.
- La evaluación terciaria o re- evaluación: Hace referencia a la valoración que realiza la persona después de haber intentado afrontar la demanda laboral. En función del éxito o no de las estrategias de afrontamiento llevadas a cabo, la re-evaluación afectará a futuras evaluaciones primarias y secundarias que realice la persona en un futuro.

En el modelo de estrés y coping primero debe presentarse un evento el cual la persona valorará de forma dañina, amenazadora o como una situación de reto, una vez que la persona decide el tipo de evento que es, la persona se centrará en el problema o se centrará en la emoción. Cualquiera que esta sea su decisión será de corte favorable o desfavorable, si la persona resuelve el evento de una forma favorable se genera una emoción positiva y terminará el afrontamiento del evento regresando así al punto inicial, si la persona actúa de una forma desfavorable tendrá consecuencias estresantes, tendrá un afrontamiento centrado en el significado de sus acciones y preservará el afrontamiento restableciendo sus recursos para poder volver a comenzar con la evaluación del evento, tal como se muestra en la siguiente figura.

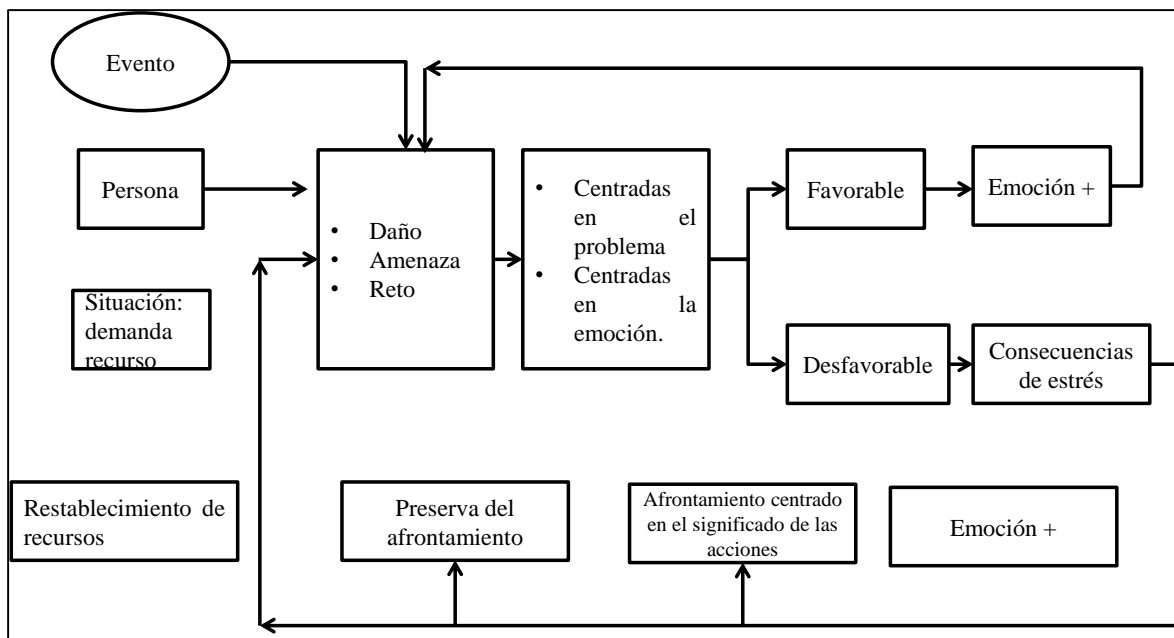


Figura 1.2. Modelo de estrés y coping. “Efectos asociados a la presencia de estrés laboral en trabajadores de atención pre-hospitalaria que se desempeñan en la cruz roja ecuatoriana, por A.F. Tello, 2011, *Revista de la psicología de la salud*, 10, p. 27.

1.3.3 Modelo de conservación de recursos de Habfoll.

El modelo de conservación de los recursos fue propuesto por Habfoll (como se citó en Lara, 2005), para explicar las reacciones de afrontamiento del estrés, se enfoca en lo que realmente el individuo percibe como una amenaza dentro de su medio ambiente, de modo que la reacción de estrés sería conceptualizada como la pérdida de recursos, la amenaza de pérdida de recursos o el fracaso en la inversión de recursos para obtener un objetivo prefijado. En el modelo de conservación de los recursos existe una clasificación de los recursos que pueden verse implicados en el proceso y presenta al individuo como un gestor de sus propias recursos, entendiendo que algunas reacciones de estrés que llevan al sujeto a la ansiedad o a la depresión son consecuencia de un ineficaz manejo del arsenal de mecanismos de afrontamiento que el sujeto posee.

Las particularidades de este modelo y por lo tanto uno de sus conceptos clave, es la consideración del papel que desempeña la interacción de múltiples recursos generales en el desarrollo de la salud ocupacional. Para Tello (2011), los recursos son aquellos objetos como: una casa, un coche, condiciones laborales, matrimonio, tener trabajo, características personales y características a nivel social y cultural, en este modelo el individuo es presentado como gestor de sus propios recursos, entendiendo que algunas reacciones de estrés que llevan al sujeto a la ansiedad o a la depresión son consecuencia de un ineficaz manejo del arsenal disponible. La importancia de los recursos para las personas radica en dos razones principales:

- Los recursos tienen un valor por sí mismos.
- Los recursos sirven para obtener otros recursos que también son valorados por la persona.

En el modelo de conservación de los recursos comienza cuando se presenta una pérdida en el ambiente de la persona, la persona tiene que idear una estrategia de afrontamiento ante este nuevo

estímulo, esta estrategia puede llevar al individuo a una adaptación exitosa, o a una adaptación no exitosa, en caso de que el individuo tenga una adaptación no exitosa se le sumara una pérdida secundaria a su pérdida primera, y comenzará de nuevo el ciclo del modelo de conservación de los recursos formulando una nueva estrategia para así poder resolver la pérdida primaria. Si la persona tiene una adaptación exitosa se generan ganancias secundarias y conserva sus recursos para poder afrontar una nueva pérdida y esta conservación de los recursos genera nuevas condiciones de vida para la persona. El modelo de conservación de los recursos se presenta en la siguiente figura.

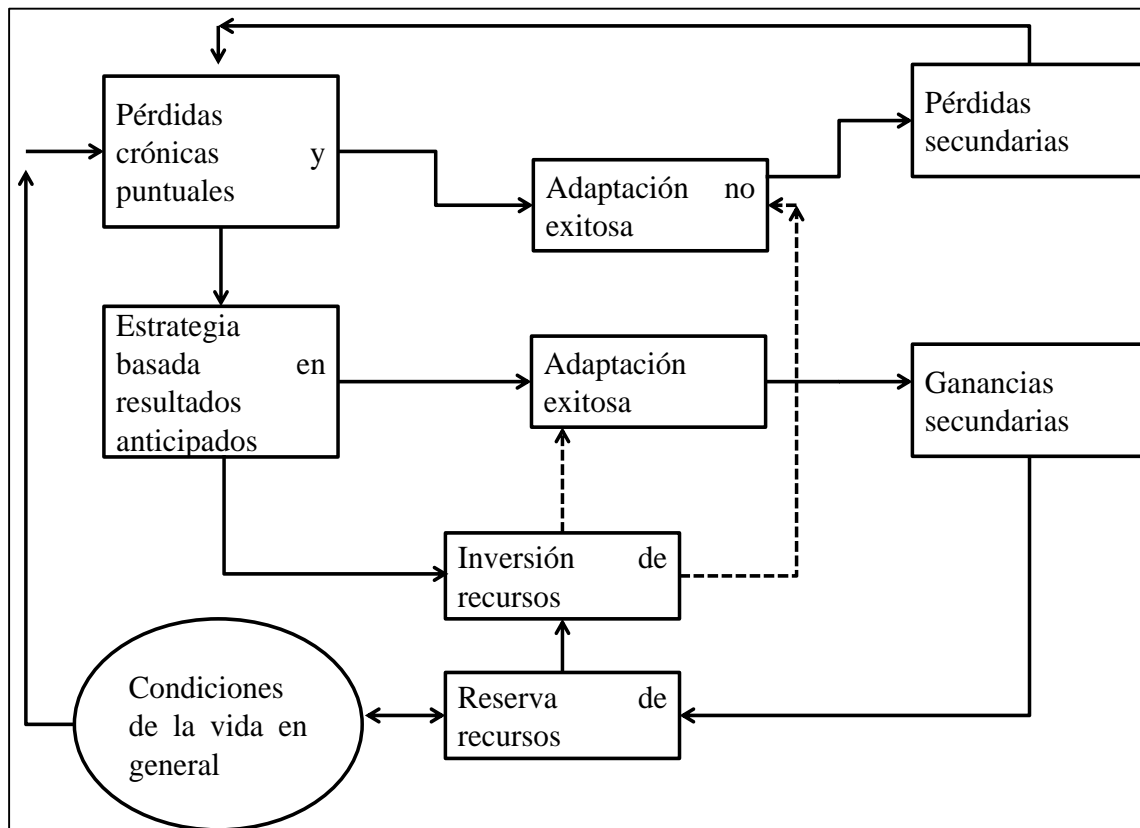


Figura 1.3. Modelo de conservación de los recursos. “Efectos asociados a la presencia de estrés laboral en trabajadores de atención pre-hospitalaria que se desempeñan en la cruz roja ecuatoriana, por A.F. Tello, 2011, *Revista de la psicología de la salud*, 10, p. 29.

1.3.4 Modelo de ajuste- desajuste.

Según Harrison (cómo se citó en Tello, 2011), el estrés laboral es debido a la falta de ajuste entre las exigencias y demandas de trabajo a desempeñar y los recursos disponibles del trabajador para satisfacerlas.

Para Tello (2011), el proceso de estrés se inicia a partir de la existencia de un desequilibrio percibido por el trabajador entre las demandas profesionales y los recursos y capacidades del propio trabajador para llevarlas a cabo.

En el modelo de ajuste-desajuste se analizan los efectos benéficos y perjuicios que tiene la conducta, cogniciones y emociones que las personas experimentan a lo largo del desempeño de diferentes roles (Tello, 2011). Un ejemplo de este modelo es cuando un trabajador invierte esfuerzo, tiempo en desempeñar su trabajo lo mejor posible e inclusive realiza actividades extras a la tarea asignada esperando un reconocimiento de tipo social y/o económico.

En el modelo de ajuste-desajuste refiere que una persona es capaz de realizar una especie de conducta, dependiendo su rol, esta conducta es reforzada o es castigada por parte de la sociedad, si el individuo realiza una conducta esperando obtener algún tipo de beneficios (reconocimiento de sus compañeros de trabajo, reconocimiento del supervisor, reconocimiento económico, etc.) y en lugar de obtener beneficios recibe estímulos aversivos (regaños, ser ignorado, falta de interés por parte de su supervisor, etc.), es natural que el individuo tendrá un resultado negativo que le generar acciones como: la pérdida de empleo y baja autorrealización.

En el modelo de ajuste-desajuste se presenta a la persona seguida del rol que desempeña dentro de la organización, hogar y grupo social, dependiendo del rol que la persona se encuentre desempeñando en el momento del estímulo será la conducta que el individuo desarrollara para

preservar su salud física y emocional seguida de preservar las condiciones de vida que posee en ese momento. El individuo realiza una conducta, dicha conducta lo llevara a tener un resultado positivo o negativo, si el individuo utiliza la estrategia correcta el resultado será positivo y lo dotara de reconocimiento de sus compañeros de trabajo, reconocimiento de sus superiores y un reconocimiento económico. Si la estrategia utilizada por la persona es inapropiada la persona obtendrá un resultado negativo ocasionando la pérdida del empleo y una baja autoestima, estos dos resultados cualquiera que sea llevaran al sujeto a tener un reciprocidad social, la cual podría beneficiarlo o perjudicarlo, tal como se muestra en la siguiente figura.

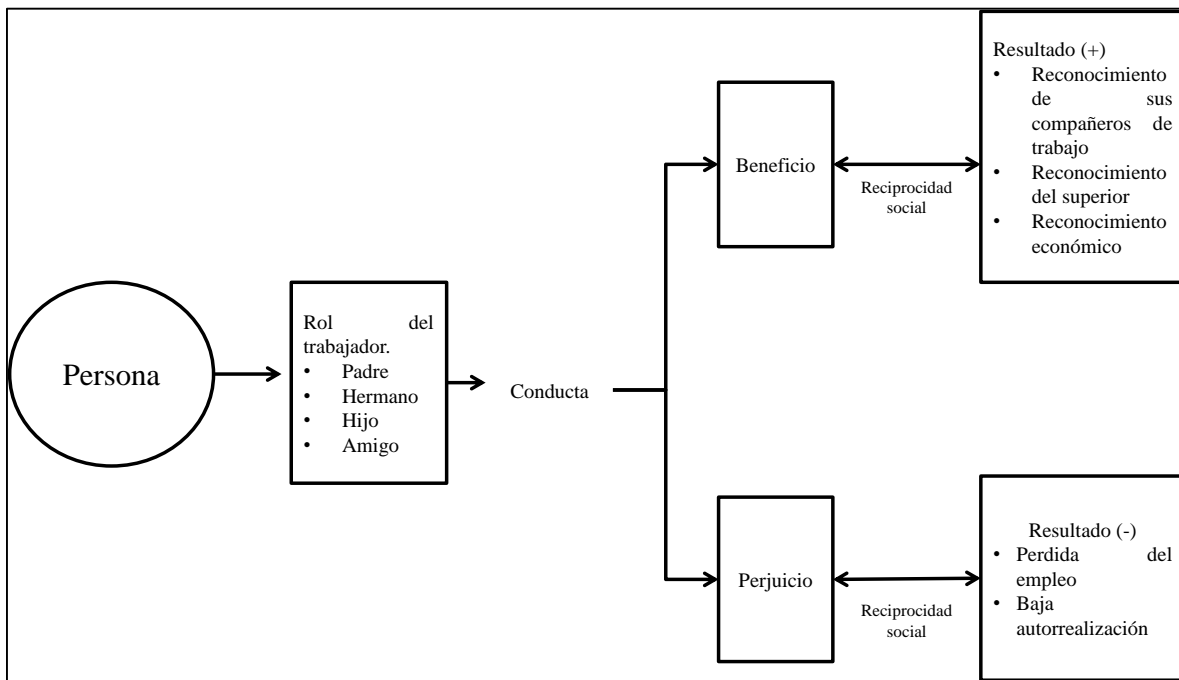


Figura 1.4. Modelo de ajuste-desajuste. “Tendencias en investigación sobre seguridad y salud laboral. Propuesta metodológica aplicada al sector de la construcción” por G.I. Carvajal & E. Pellicer, 2009, *Revista Ingenierías Universidad de Medellín*, 8, p. 68.

1.3.5 Modelo de desequilibrio esfuerzo- recompensa de Siegrist

Para Siegrist (como se citó en Fernández, 2009), el modelo de desequilibrio entre esfuerzo y recompensa el estrés laboral se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa, esta percepción se ha centrado en variables de esfuerzo extrínseco, variables de esfuerzo intrínseco y variables de recompensa.

El alto esfuerzo en el trabajo puede ser extrínseco o intrínseco, la baja recompensa está en función de tres tipos de recompensas fundamentales: estima, dinero y control del status. En la recompensa que se refiere al status refleja la baja autoestima que los trabajadores pueden llegar a tener por causa del estrés (Fernández, 2009).

Para Siegrist (como se citó en Fernández, 2009), debe existir un balance entre el esfuerzo que realiza la persona y las recompensas que esta recibe por parte de una institución, por parte de su círculo social, familiares y en la vida en general. Cuando la recompensa es más baja que el esfuerzo realizado por la persona es cuando llega un desbalance emocional y físico, es en este momento donde la persona debe acudir al arsenal de estrategias de afrontamiento para salir delante de esta situación.

Este modelo propone la existencia de un desequilibrio entre el esfuerzo realizado por el individuo y la recompensa obtenida por realizar sus actividades, de la misma manera el modelo propone que la falta de interés, en este caso el esfuerzo puede ser producida por el estrés evaluado por el sujeto dependiendo de los factores intrínsecos y extrínsecos que lo motiven a realizar la tarea.

En el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa existen demandas y obligaciones que el individuo tiene por el simple hecho de pertenecer a una sociedad, estas demandas pueden ser en

el trabajo, la casa, los amigos y hasta en algún club deportivo, dependiendo de la demanda o la obligación la persona decide invertir un esfuerzo con la finalidad de obtener un resultado, en este momento donde la persona decide invertir un esfuerzo existen numerosos factores que influyen en la intensidad y la frecuencia con que la persona realice dicho esfuerzo, estos factores pueden ser extrínsecos, los factores extrínsecos son los factores que no dependen de la persona por sí misma, estos factores son externos y pueden ser dinero o reconocimiento social, después tenemos los factores intrínsecos, los factores intrínsecos si dependen de la propia persona, son factores internos que cada individuo posee, estos factores pueden ser una alta motivación con la demanda o la obligación y un alto grado de auto compromiso, una vez que el individuo realiza las actividades necesarias para cubrir las exigencias de la demanda y/o obligación espera tener una recompensa balanceada a su esfuerzo, si esto no se da el individuo necesitará acudir a su capacidad de adaptación para resolver este desajuste, tal como se muestra en la siguiente figura.

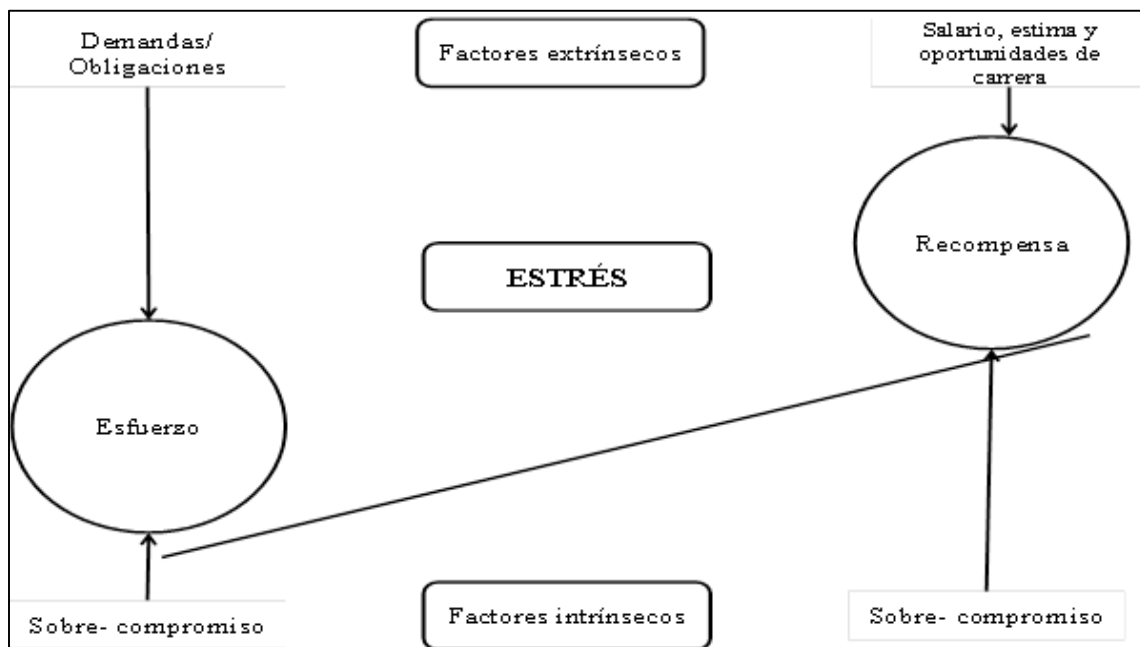


Figura 1.5. Modelo de desequilibrio, esfuerzo-recompensa. “Efectos asociados a la presencia de estrés laboral en trabajadores de atención pre-hospitalaria que se desempeñan en la Cruz Roja ecuatoriana, por A.F. Tello, 2011, *Revista de la psicología de la salud*, 10, p. 29.

1.4 Antecedentes de los factores psicosociales.

El concepto de factores psicosociales hace referencia aquellas condiciones, las cuales están presentes en una situación laboral y que se encuentran directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y tienen capacidad para afectar tanto el bienestar o la salud ya sea física, emocional o social del trabajador, como al desarrollo del trabajo mismo. Los factores psicosociales son susceptibles de provocar daños a la salud de los trabajadores, pero también pueden influir de una manera positiva en la satisfacción, en generar un clima organizacional adecuado, en el compromiso del trabajador para con la organización, en las relaciones entre compañeros de trabajo y con sus superiores y por lo tanto en el desempeño mismo del trabajador (Luceño, Martín, Tobal & Díaz, 2005).

Los factores psicosociales se definen como: aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto el bienestar o la salud física, mental o social del trabajador como al desarrollo del trabajo (García, Luceño, Jaén & Rubio, 2007).

A principios del siglo XX los científicos analizaban los factores humanos que influían en la salud, se sentían inquietos ante ciertos parámetros psicológicos de carácter laboral; sin embargo es hasta la Asamblea Mundial de la Salud en el año de 1974, donde se reconoce la necesidad de considerar la influencia de los factores psicosociales en la salud y se demandó la elaboración de un programa para el estudio de esos factores y la salud mental (Juárez, 2007).

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajador, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por

la otra las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el clima organizacional, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (Juárez, 2007).

La existencia de un gran número de dolencias psicosomáticas, producto de las exigencias de la sociedad actual y muy en especial en el ámbito laboral, sujeto a incesantes transformaciones en la organización y en las demandas del trabajo, ha facilitado la disfunción y la popularización de un término denominado estrés. Como menciona Juárez (2007), no podemos hablar de los factores psicosociales sin antes hablar de estrés, el estrés ha sido identificado como uno de los riesgos emergentes más importantes en el panorama laboral actual, y en consecuencia, como uno de los principales desafíos para la seguridad y la salud que enfrentan las organizaciones.

Cuando en una organización se produce un equilibrio entre los factores humanos y las condiciones de trabajo, el trabajador crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo y mejora su salud. Sin embargo un desequilibrio entre las oportunidades y las exigencias ambientales, por un lado, y las necesidades, aptitudes y aspiraciones del trabajador, por otro lado, producen reacciones de tipo diferente (García et al., 2007).

El término estrés es utilizado comúnmente para referirnos a una amplia variedad de estados entre los que se encuentra el individuo afectado por muy diversas presiones. Por todo ello, a la hora de referirnos al estrés existen una gran dificultad para definirlo, sin embargo García et al., (2007) lo definió como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento, ante ciertos aspectos nocivos del contenido en la organización o el entorno de trabajo.

El estrés laboral no es un asunto trivial y puede alterar significativamente la conducta de las personas, perjudicar la vida y dañar la salud de los trabajadores y en el peor de los casos ocasionarles la muerte.

Las consecuencias perjudiciales que los factores psicosociales tienen sobre la salud del trabajador hacen referencia a alteraciones fisiológicas y psicosomáticas como dolores musculares, dolor de cabeza, enfermedades gastrointestinales, enfermedades cardiovasculares y alteraciones del sueño, no obstante cuando no existe una sinergia entre los factores psicosociales y el trabajador también se pueden producir enfermedades de tipo psicológico como: falta de atención, irritabilidad, ansiedad y agresividad. Esto crea disfunciones en la organización dándose un aumento del absentismo, disminución del rendimiento, problemas de relación con los compañeros de trabajo y con los superiores, falta de motivación laboral, una baja satisfacción laboral, un clima organizacional inadecuado, mayor número de accidentes e inclusive robo a la empresa (Luceño et al., 2005).

Las acciones preventivas frente al estrés se podrán centrar en el individuo, realizando un plan lo más apegado a las necesidades del individuo para con la organización. El comité Mixto OIT-OMS con el objetivo de minimizar los factores de la organización causantes del estrés relaciona las siguientes acciones de intervención:

- Reordenamiento de tareas de manera que se evite la monotonía.
- Dar un mayor contenido a los trabajos simples y repetitivos.
- Modificar la organización del trabajo para conseguir una mayor autonomía y responsabilidad.
- Mejorar las condiciones ergonómicas y ambientales de los puestos de trabajo.

- Redistribuir el espacio de trabajo con vistas a evitar el hacinamiento o el aislamiento.
- Modificar el tiempo de descanso de manera que haya periodos de descanso pactados con las personas indicadas.
- Informar con antelación sobre los cambios tecnológicos que se vayan a dar en la organización.
- Formación y educación en todos los aspectos relacionados con la salud.
- Facilitar la participación de los trabajadores.
- Mejorar la capacidad de ayuda para las situaciones estresantes.

Estas recomendaciones mejoraran las condiciones de trabajo y debería apoyarse en el estudio de las condiciones ambientales tales como: iluminación, ruido, calidad del aire, mobiliario útil, herramientas de trabajo y capacitación de los trabajadores, de esta manera se pretende reducir el número de riesgos en el trabajo así como reducir los niveles de estrés en el trabajo (Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo. 1984).

Para la DIGESCA los trabajadores están expuestos a factores de riesgo físicos, químicos, biológicos, psicosociales y ergonómicos presentes en las actividades laborales. Dichos factores pueden conducir a un desgaste en el estado de salud, pueden causar accidentes, enfermedades profesionales y otras consecuencias relacionadas con el clima organizacional. La trascendencia de estos factores ya ha sido objeto de estudio y se ha considerado que una vez bien definidos se pueden eliminar o controlar, sin embargo aún se necesita incrementar el interés y la responsabilidad social de: empleadores, estado y trabajadores con el objetivo de desplegar más esfuerzos en este sentido.

La reciente preocupación por el estudio de los factores psicosociales se fundamenta en la relación entrecortada entre riesgos psicosociales y enfermedad, complejidad por la cual se necesita un modelo teórico que nos ayude a delimitar cuáles son las interacciones entre estos dos conceptos (Luceño et al., 2005), modelos como los de demandas control y características del trabajo.

1.5 Modelos de los factores psicosociales.

Según Caplan (cómo se citó por Naranjo, 2009), el clima organizacional y el marco de vida pueden provocar la acción de factores psicosociales negativos cuya importancia en la aparición de enfermedades puede variar ampliamente según las condiciones de trabajo de los empleados en una organización. Los factores psicosociales estresantes que se encuentran en el medio ambiente de trabajo son numerosos y de diferente naturaleza, comprenden aspectos físicos y ciertos aspectos de organización y sistemas de trabajo, así como la calidad de las relaciones humanas en la empresa. Todos estos factores interactúan y repercuten sobre el clima organizacional y el clima social de la empresa y sobre la salud física y mental de los trabajadores

Para poder entender la forma en que los factores psicosociales intervienen en el trabajo diario de los empleados dentro de una organización es necesario que hablemos de los modelos teóricos más representativos como lo son: modelo de demandas control, modelo de los factores psicosociales y modelo de las características de trabajo.

1.5.1 Modelo de demandas-control de Karasek.

Robert Karasek en 1970 señaló que no solo las demandas psicológicas que el trabajo impone definen la experiencia del estrés o enfermedad, sino también es fundamental el grado de control que los trabajadores tienen en su tarea, lo que funciona como un mecanismo moderador de tales demandas. De esta forma, la tensión laboral surgiría en aquellas actividades cuyas exigencias del trabajo son elevadas y la oportunidad de control es escasa (Juárez, Vera, Gómez, Canepa & Scnall, 2008).

Para Juárez et al., (2008), el modelo demandas control ha tenido un potencial predictivo para distintas variables de salud, que incluyen agotamiento, depresión, salud mental y salud cardiovascular. Esta capacidad predictiva y la forma reflexiva con la que está hecho el modelo demandas control lo ha llevado a ser en definitiva el modelo más utilizado en los estudios de estrés laboral e inclusive, un gran porcentaje de las investigaciones presentadas a nivel mundial listan en sus métodos la utilización de este modelo.

Según Juárez et al., (2008), es de suma importancia realizar estudios de factores psicosociales en América Latina, particularmente es necesario identificar las afectaciones en la salud mental que pueden estar asociadas a las características psicosociales que propone el modelo de Karasek, este modelo de demandas control brinda elementos para la incorporación de elementos psicosociales en los programas de salud ocupacional latinoamericana, así como la concurrente elevación de la calidad de vida de la fuerza laboral de una manera integral.

De esta manera, las demandas psicológicas son: cuanto y a qué ritmo se trabaja, mientras que el control es: campo, autonomía y utilización de habilidades. En este modelo se determinan cuatro condiciones de riesgo psicosocial:

- Trabajos de alta tensión.
- Trabajos activos.
- Trabajos de poca tensión.
- Trabajos pasivos.

De esta forma la combinación de los cuadrantes queda de la siguiente manera:

- Cuadrante uno: Se clasifica como el de mayor riesgo y preocupación para los especialistas ya que representa un alto riesgo de tensión acumulada que puede desencadenar algún tipo de enfermedad.
- Cuadrante dos: Se clasifica como cuadrante de estrés moderado de la misma manera este cuadrante tiene potencial de desarrollar un estrés positivo en el trabajador.
- Cuadrante tres: Se clasifica por tener una demanda baja de recursos y un alto autocontrol por parte del trabajador y se caracteriza por ser el de menor estrés.
- Cuadrante cuatro: Al igual que el cuadrante dos se clasifica como un cuadrante de estrés moderado.

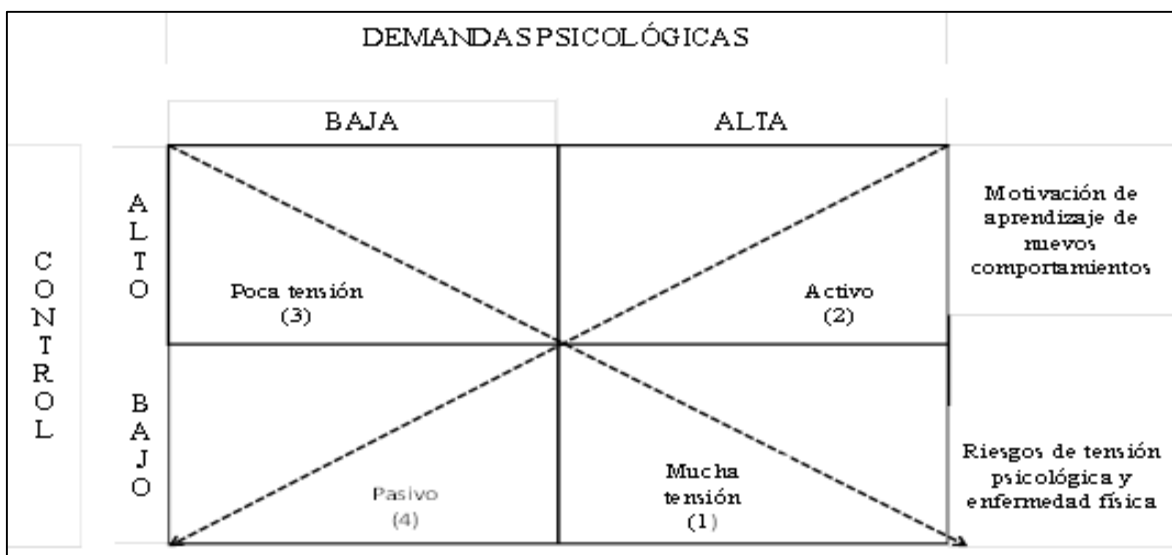


Figura 1.6. El modelo demandas control y la salud mental en profesionales de la salud: Un estudio en tres países latinoamericanos”. A.G. Juárez, A.C, Vera, V.O. Gómez, C. Canepa y P. Schnall, 2008. *Revista foro de las Américas en investigación sobre factores psicosociales*, 4. p. 3

1.5.2 Modelo de los factores psicosociales en el trabajo, propuesto por el comité mixto OIT-OMS

Para el comité mixto OIT-/OMS (1984), “los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos. Algunos de estos se refieren al trabajador individualmente, mientras que otros están ligados a las condiciones y al medio ambiente de trabajo. Otros se refieren a las influencias económicas y sociales ajenas al lugar de trabajo pero que repercuten en él. En estudios de investigación y análisis del tema relativo a los factores psicosociales se ha tratado desde hace algunos años de caracterizar esos diferentes componentes en términos más explícitos, así como de explicar la naturaleza de sus interacciones y efectos, dando especial importancia a la salud. Respecto a los factores individuales o personales del

trabajador, las capacidades y limitaciones de éste en relación con las exigencias de su trabajo parecen ser primordiales, así como la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Las condiciones y el medio ambiente de trabajo incluyen la tarea en sí, las condiciones físicas en el lugar de trabajo, las relaciones de los trabajadores con sus supervisores y las prácticas de la administración. Los factores externos al lugar de trabajo, pero que guardan relación con las preocupaciones psicosociales en el trabajo, se derivan de las circunstancias familiares o de la vida privada” (OIT, 1984, p 12).

Para el comité mixto OIT (1984), los factores psicosociales en el trabajo requieren de una definición suficientemente amplia que tenga en cuenta esas variadas influencias, así como sus consecuencias. Respecto a estos últimos se han llevado a cabo estudios sobre los aspectos psicosociales y las condiciones de trabajo, esencialmente en el contexto de las evaluaciones de estrés y sus efectos adversos, como perturbaciones emocionales y problemas del comportamiento y del estado físico general. En consecuencia, los factores psicosociales en el trabajo fueron considerados en gran medida desde un punto de vista negativo pero también deben ser considerados como algo que influye de manera favorable o positiva sobre la salud, entre otras cosas.

Con base a la literatura la OIT (1984), define los factores psicosociales en el trabajo como la interacción entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Del mismo modo la OIT (1984), propone el modelo de los factores psicosociales en el trabajo, dicho modelo presenta un conjunto de factores humanos del medio ambiente de trabajo que están en continua interacción dinámica. El medio ambiente de trabajo, las tareas y los factores de organización son representativos de las condiciones de trabajo que nos ocupan. Las reacciones de los trabajadores dependen de sus habilidades, necesidades, expectativas, cultura y de su vida privada. Estos factores humanos pueden cambiar con el tiempo, para adaptarse entre otras causas. La interacción negativa entre las condiciones de trabajo y los factores humanos del trabajador pueden conducir a perturbaciones emocionales, problemas del comportamiento y cambios bioquímicos y neurohormonales que presentan riesgos adicionales de enfermedades mentales y físicas. Pueden también preverse efectos nocivos para la satisfacción y el rendimiento en el trabajo. Una correspondencia óptima, por una parte, entre las capacidades y las limitaciones del individuo y por otra parte, las exigencias del trabajo y del medio ambiente, podría crear una situación psicosocial en el trabajo que tendría una influencia positiva sobre la salud, entre otras cosas.

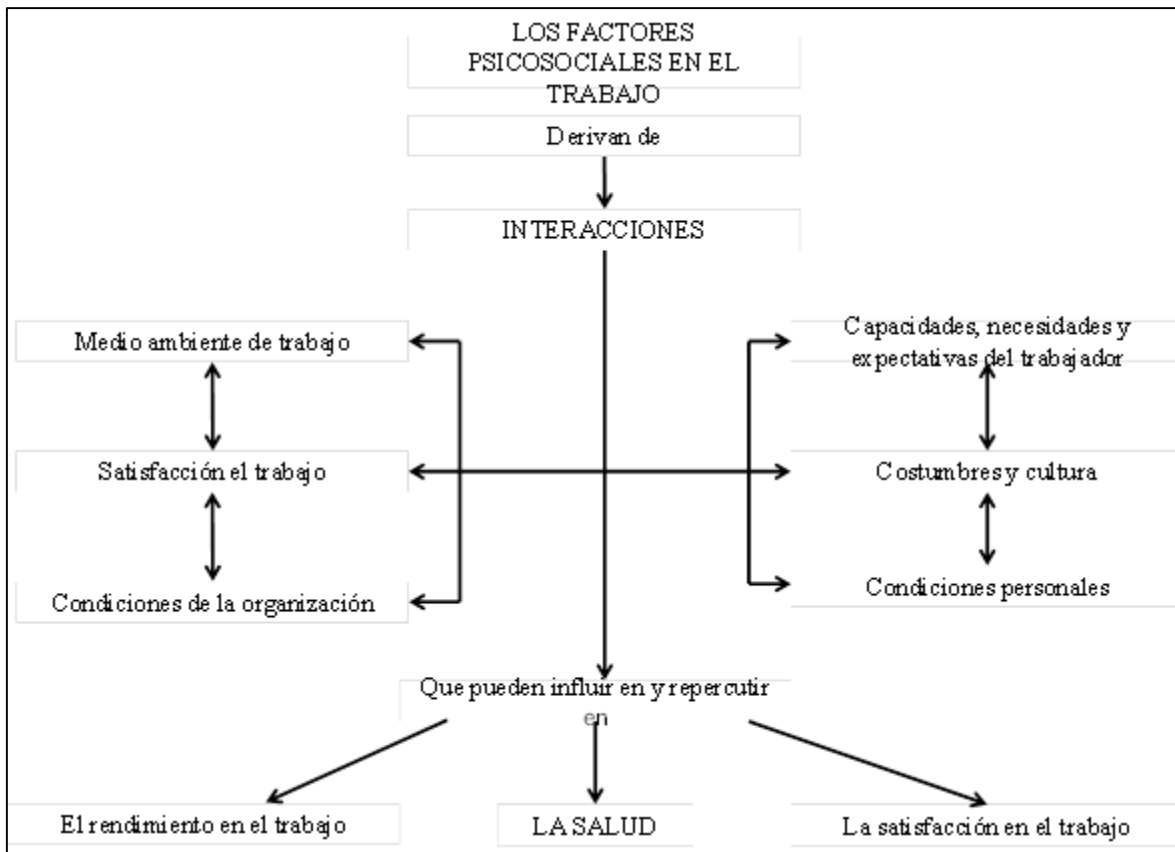


Figura 1.7. Modelo de los factores psicosociales en el trabajo. “Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra, 18-24 de Septiembre de 1984”.p.13.

1.5.3 Modelo de las características del trabajo de Hackman, Lawler y Oldham.

Este modelo fue elaborado por Hackman, Lawler y Oldham 1976. Este modelo se basa en las dimensiones teóricas como lo son: importancia de las tareas, variedad de destreza, identidad de las tareas, significancia de la tarea, autonomía y relación del puesto. Las dimensiones medidas por los cuestionarios desarrollados por el propio Hackman y sus colaboradores, proponen que determinadas características del puesto de trabajo incrementan la satisfacción, el rendimiento y la motivación de los empleados (Sandoval, 2004).

Hackman, et al (como se citó en Sandoval, 2004), describe cinco términos fundamentales para entender el modelo de la característica, estos modelos son:

- Variedad de la destreza: Es el grado de dificultad que requiere la tarea en el trabajo para ser realizada.
- Identidad de la tarea: Es el grado en que el puesto requiere completar un elemento de trabajo total e identificable.
- Significancia de la tarea: Es el grado en el que el trabajo tiene un efecto sustancial en la vida de los trabajadores.
- Autonomía: Es el grado en que el trabajo proporciona libertad sustancial, independencia y discrecionalidad al individuo para que programe sus labores y determine los procedimientos por usar para llevar a cabo una meta.

El modelo de las características del trabajo propone cinco dimensiones centrales del puesto de trabajo, dichas dimensiones como se mencionó anteriormente son: importancia del trabajo, variedad de destreza, identidad de la tarea, autonomía, retroalimentación del puesto. De igual manera el modelo de las características del trabajo menciona que existen estados psicológicos críticos los cuales son: significado percibido del puesto, responsabilidad del puesto y conocimiento de los resultados. De igual forma se mencionan cinco resultados personales y organizacionales que son: satisfacción en general, satisfacción de la autorrealización, motivación intrínseca, bajo absentismo y rotación y calidad del rendimiento. De modo que las dimensiones de importancia de la tarea, variedad de destreza e identidad de la tarea dan como resultado el estado psicológico de percepción del puesto, la dimensión de autonomía da como resultado la responsabilidad del puesto y dimensión de retroalimentación da como resultado el conocimiento de los resultados. La interacción de las dimensiones y de los estados psicológicos da como resultado, los resultados personales y organizacionales, tal como se muestra en la siguiente figura.

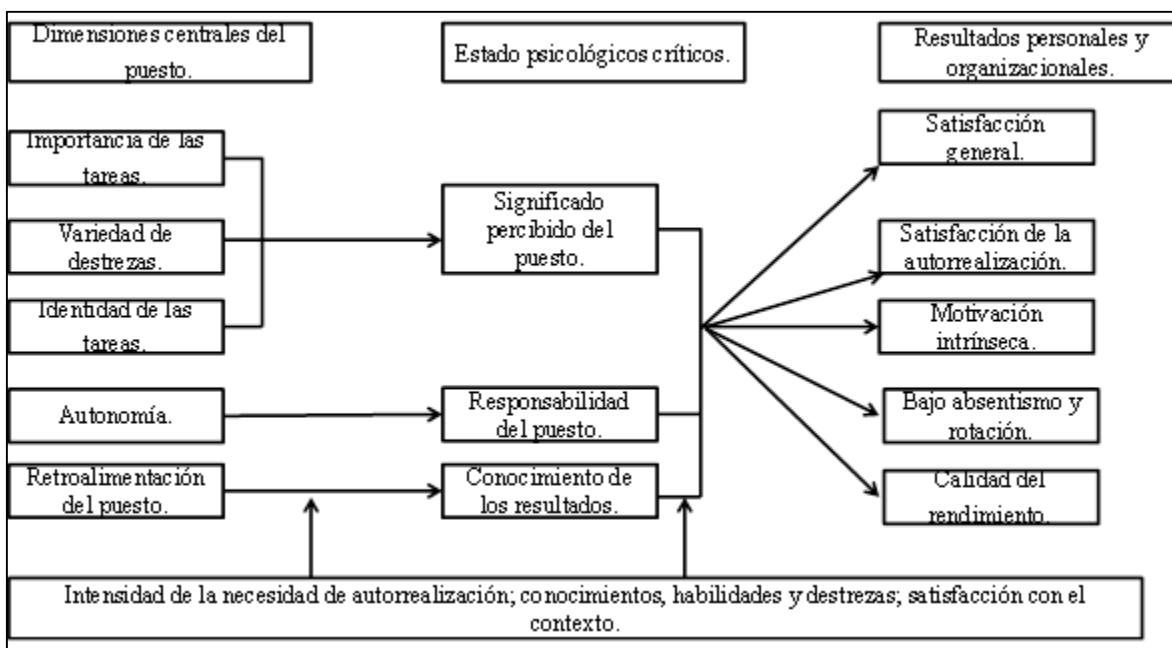


Figura 1.8. Modelo de las dimensiones de trabajo. Informe del Comité Mixto OIT/OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra, 18-24 de Septiembre de 1984” p.13.

1.5.4 Dimensiones de los factores psicosociales.

En la revisión a la literatura podemos encontrar que los factores psicosociales están constituidos por diferentes dimensiones que lo pueden medir.

Las dimensiones de los factores psicosociales ayudan a los investigadores para poder clarificar de un forma más precisa los factores que ponen en riesgo la salud de los trabajadores y que también ponen en riesgo a la organización misma, de igual manera apoya a las investigaciones a clasificar los factores psicosociales que mejoran la calidad de vida del trabajador y el clima organizacional de la organización, como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 1. Dimensiones de los factores psicosociales

Autor	Dimensiones de los factores psicosociales.
Hackman. et al(1971)	<ul style="list-style-type: none"> • Variedad de las calificaciones. • Identificación de las tareas. • Significación de las tareas. • Autonomía. • Retroacción.
Sims et al. (1976)	<ul style="list-style-type: none"> • Diversidad de las calificaciones. • Autonomía. • Reconocimiento de la tarea en función de la experiencia que se tiene. • Interacción con los compañeros de trabajo. • Identificación con la tarea y la amistad.
Newman (1977)	<ul style="list-style-type: none"> • Estilo de supervisión. • Características de la tarea. • Relaciones entre rendimiento y recompensa. • Relaciones con los compañeros de trabajo. • Motivaciones personales en el trabajo. • Equipo y distribución de los trabajadores y del equipo. • Competencia personal. • Política de decisiones. • Espacio de trabajo. • Presión ejercida por los imperativos de la producción. • Importancia o responsabilidad del puesto.
Caplan et al. (1975)	<ul style="list-style-type: none"> • Carga cuantitativa de trabajo. • Variación de la carga de trabajo. • Responsabilidad por terceros. • Complejidad de la tarea. • Exigencia de concentración. • Funciones contradictorias. • Futuro incierto del puesto de trabajo. • Subutilización de las aptitudes. • Remuneración no equitativa. • Participación en las decisiones.
Billings y Mass (1982)	<ul style="list-style-type: none"> • Dimensiones de relación. <ul style="list-style-type: none"> ○ Participación. ○ Apoyo de los superiores. • Dimensiones de realización personal o de orientación hacia ciertos objetivos. <ul style="list-style-type: none"> ○ Autonomía. • Orientación de la tarea. <ul style="list-style-type: none"> ○ Presión del trabajo. • Dimensiones de mantenimiento y modificación del sistema. <ul style="list-style-type: none"> ○ Claridad.

Autor	Dimensiones de los factores psicosociales.
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Control. ○ Innovación. ○ Comodidad física.
Zurich y Semmer (1982).	<ul style="list-style-type: none"> ● Antecedentes profesionales y otros. ● Contenido de la tarea. ● Autonomía y libertad. ● Participación en las decisiones ● Responsabilidad en materia de seguridad. ● Responsabilidad por valores materiales. ● Repartición de la carga de trabajo y horas extras. ● Sobrecarga cualitativa. ● Sobrecarga cuantitativa. ● Claridad de la función. ● Reordenamiento de la tarea en función de la experiencia del trabajador. ● Vigilancia. ● Contactos. ● Aislamiento y trabajo solitario. ● Apreciación.
Elo y Vehviäinen (s/n)	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsabilidad en materia de seguridad. ● Responsabilidad por otras personas. ● Responsabilidad por valores materiales. ● Trabajo solitario. ● Contactos molestos. ● Trabajo repetitivo. ● Cadencia de trabajo impuesta. ● Restricciones estructurales. ● Vigilancia indispensable en un ambiente falto de estímulos. ● Necesidad de discriminar con precisión. ● Prisa. ● Necesidad de tomar decisiones complejas.

La salud ocupacional, al igual que los factores psicosociales son dos engranes importantes que se deben de tomar en cuenta si se piensa estudiar el clima organizacional de cualquier institución, ya que como se mencionó en este capítulo, la salud ocupacional es la disciplina multidimensional encargada de mantener, desarrollar y preservar la salud física, mental y social de los trabajadores dentro de su entorno laboral y como lo menciona la OIT, (1984), los factores psicosociales en el trabajo se derivan de la interacción del medio ambiente de trabajo, satisfacción en el trabajo,

condiciones de la organización, capacidades, necesidades y expectativas del trabajo, costumbres y cultura y condiciones personales, todas estas interacciones pueden influir y repercutir en el rendimiento de trabajo, la salud de los trabajadores, la satisfacción en el trabajo. De la misma manera influyen en el clima organizacional que se vive dentro de una institución, ya que si los trabajadores no cuentan con una sanidad mental, física o social es posible que presenten un deterioro en el clima organizacional que los rodea.

El clima organizacional no puede entenderse de manera aislada de la cultura y de los factores psicosociales, de hecho es la forma en que ésta se manifiesta en el ámbito laboral. Así mismo se puede evidenciar que el clima es más susceptible al cambio a través de los administradores o personas que tengan poder e influencia en la organización. (King, como se citó en Contreras, Barbosa, Juárez, Uribe & Mejía, 2009).

Capítulo 2. Clima organizacional

En la antigüedad las organizaciones, eran, en general, consideradas simplemente como un medio racional el cual era utilizado para coordinar y controlar a un grupo de personas. Tenían niveles verticales, departamentos y relaciones de autoridad. Pero las organizaciones actualmente son algo más que eso, al igual que los individuos estas pueden ser dirigidas, flexibles, poco amistosas o serviciales, innovadoras y conservadoras, pero una y otra tienen una atmósfera y características especiales que van más allá de los rasgos estructurales. Los teóricos de los últimos años han empezado a reconocer esto al admitir la importante función que el clima organizacional desempeña en los miembros de la organización y en la organización misma.

Para López (2010), es innegable la necesidad de crear una cultura organizacional propia, ante la importancia estratégica que adquieren las actividades de investigación y desarrollo

experimental para el crecimiento y autonomía de los países subdesarrollados, pues estos no tienen forma de incorporarse a la nueva revolución tecnológica en marcha sino generan capacidades endógenas de creatividad, selección de tecnologías, especialización de su propia producción de conocimientos e información y reflexión independientes acerca de sus problemas y de las capacidades disponibles para su solución y lo más importante mejorar la calidad de vida de sus empleados, así como de la misma empresa.

El clima organizacional es un constructo que personaliza una serie de percepciones globales por parte de los individuos en lo que concierne a su organización. Estas percepciones globales reflejan la interacción que se da entre las características personales y las de la organización (García & Ibarra, 2010).

La investigación del clima organizacional se ha convertido en uno de los temas centrales por parte de los investigadores, ya que un clima organizacional favorable mejora de manera significativa la calidad de vida de sus empleados y el rendimiento de los mismos dentro de la organización (Chiang *et al.*, 2007).

2.1 Concepto de clima organizacional.

El clima organizacional es un tema de gran importancia para las instituciones que buscan continuamente mejorar el ambiente de su organización, para así alcanzar mejores resultados como: mejoras en la producción, en los procesos, en los procedimientos, evitar conductas anti productivas por parte de sus empleados sin perder de vista en capital humano.

Para Brunet (como se citó en Sandoval, 2004) el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez al área de la psicología organizacional por Gellerman en 1960, este

concepto estaba influido por dos grandes escuelas de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela funcionalista.

Dessler (como se citó en Naranjo, 2009), menciona no existe un significado que pueda delimitar el concepto de clima organizacional, sin embargo las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas, reglas, atributos percibidos por los trabajadores y el apoyo que los trabajadores tienen dentro de la organización.

Con base en la literatura podemos encontrar que los primeros indicios sobre el concepto de clima organizacional comienzan con el desarrollo del concepto de clima social y su investigación inicial comienza en la década de los años treinta con la investigación de Lewin y sus colaboradores. Aunque no existe una relación total entre el clima social y el clima organizacional, existe bastante relación y acuerdo en considerar que el clima es el conjunto de percepciones que tienen los empleados sobre la organización (Salgado, Remeseiro & Iglesias, 1996).

Para Schneider (como se citó en Chiang et al. 2007), el clima es un concepto que hace alusión a ser un concepto metafórico derivado de la meteorología que, cuando nos referimos a las organizaciones traslada analógicamente una serie de rasgos atmosféricos que mantienen unas regularidades determinadas y que se denominan clima de un lugar o una región, entonces el clima organizacional se traduce como un conjunto particular de prácticas y procedimientos organizacionales.

Según Schein (como se citó en Davids, 2001), puntualiza que el ambiente organizacional a veces llamado atmosfera o cultura organizacional, es el conjunto de suposiciones creencias, valores y normas que comparten sus integrantes, no obstante el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto del trabajo, el

ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas normas que afectan dicho trabajo.

Por su parte, Rousseau, Schneider y Reichers (Citados por Chiang et al. 2007) “El clima organizacional son las descripciones individuales del marco social o contextual del cual forma parte la persona, son percepciones compartidas de políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales” (Chiang et al., p. 64).

El clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización ya sea productividad, satisfacción, rotación y absentismo (López, 2010).

Para Chiang et al., (2007), el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional incluye diferentes aspectos de la situación que se sobreponen en diversos grados, tales como: el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas dentro de la empresa.

Para Casales, Ortega y Romillo (2000), el clima organizacional es un conjunto de percepciones y sensaciones que experimentan los miembros de un grupo u organización hacia el ambiente humano que caracteriza a la organización y hacia las condiciones en las cuales debe de desarrollar sus tareas.

Para Cuadra y Veloso (2010), el clima organizacional se refiere al ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra

en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables, tales como: motivación, liderazgo, control, relaciones interpersonales, control y actitud, todas estas variables determinan el comportamiento, la satisfacción y el nivel de eficacia de los trabajadores.

Según Anzola (como se citó en Cuadra & Veloso, 2010), el clima organizacional se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización.

Delgado (como se citó en Armas, 2010), el clima organizacional es la configuración de la conducta aprendida y las percepciones de los trabajadores con base a su entorno laboral, estos elementos son compartidos y transmitidos por los miembros de la organización.

Con base a las definiciones antes mencionadas se puede decir que el clima organizacional es un conjunto de percepciones, reglas, relaciones interpersonales, relaciones sociales, características individuales del sujeto e inclusive los estilos propios de afrontamiento con los que cuenta cada individuo que están en constante interacción con el medio ambiente, proporcionándole así a la persona un entorno de corte favorable o desfavorable.

2.2 Tipos de clima organizacional y dimensiones del clima organizacional.

Koys y Decottis (como se citó en Chiang et al., 2007), señalan que estudiar los climas en las organizaciones ha sido difícil debido a que se trata de un fenómeno complejo y con múltiples niveles, sin embargo esta temática se debate sobre la existencia de dos tipos de clima:

- El clima psicológico: Estudia el clima organizacional a nivel individual, es decir estudia el medio ambiente de cada uno de los empleados dentro de la organización

- El clima organizacional: Estudia el clima organizacional a nivel organizacional, ya que concibe a la organización como un todo.

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos (Sandoval, 2004).

A lo largo de la historia diversos autores se han encargado de estudiar el clima organizacional y las respectivas dimensiones que de este se emanan, cabe señalar que las dimensiones del clima organizacional suelen ser similares entre los autores, en algunos casos los autores consideran prudente concentrar algunas dimensiones en una misma, tal es el caso de Brunet, quien solo clasifica las dimensiones del clima organizacional en cuatro factores, a diferencia de Pritchard y Karasick quien considera que el clima organizacional cabe en diez distintos factores (Sandoval, 2004).

Las dimensiones del clima organizacional han ido cambiando con base a los avances de las investigaciones, investigaciones que prueben distintas dimensiones del clima organizacional dependiendo cada autor, existen algunos autores como Brunet, quien solo clasifica las dimensiones del clima organizacional en cuatro factores, a diferencia de Pritchard y Karasick quien considera que el clima organizacional cabe en diez distintos factores, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 2 Dimensiones del clima organizacional.

Autor	Dimensiones del clima organizacional.
Likert (1956)	<ul style="list-style-type: none"> • Los métodos de mando: Es la forma en la que se usa el liderazgo para influir en los empleados. • Las características de las fuerzas motivacionales: Son los procesos por los cuales se motiva a los empleados y responder a sus necesidades. • Las características de los procesos de comunicación: La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.

Autor	Dimensiones del clima organizacional.
	<ul style="list-style-type: none"> • Las características de los procesos de influencia: Es la importancia de la interacción superior/ subordinado. • Las características de los procesos de toma de decisiones: Es la pertinencia de la información en que se basa las decisiones así como el reparto de las funciones. • Las características del proceso de planificación: Es la forma en la que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices. • Las características de los procesos de control: Es el ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales. • Los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento: Es la planificación así como la formación deseada.
Litwin y Stringer. (1968)	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura: Es la percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización. • Responsabilidad individual: Sentimiento de autonomía, es decir que los empleados se sientan sus propios jefes. • Remuneración: Es la percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajador realiza correctamente su tarea. • Riesgo y toma de decisiones: Es la percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presente en una situación laboral. • Apoyo: Son los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en su trabajo. • Tolerancia al conflicto: Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización.
Pritchard y Karasick (1973)	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía: Es el grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas. • Conflictos y cooperación: Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio en el ejercicio de su trabajo. • Relaciones sociales: Se trata aquí del tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización. • Estructura: Son las directrices, las consignáis y las políticas que puede emitir una organización y que afecta directamente la forma en que los empleados realizan sus tareas. • Remuneración: Es el aspecto que se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores. • Rendimiento: Es la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante. • Motivación: Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados. • Estatus: Se refiere a las diferencias jerárquicas entre superiores y subordinas y a la importancia que la organización le da a estas. • Flexibilidad e innovación: Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.

Autor	Dimensiones del clima organizacional.
	<ul style="list-style-type: none"> • Centralización de la toma de decisiones: Está se encarga de analizar la manera en que la empresa delega el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos. • Apoyo: Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.
Bowers y Taylor. (1978)	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura al cambio tecnológico: Está 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. • Recursos Humanos: Esté se refiere a la atención presentada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo. • 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. • Motivación: Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. • 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 dentro de este proceso.
Brunet (1987)	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía individual: Es la responsabilidad, la independencia de los individuos y la rigidez de las leyes de la organización. • Grado de estructura que impone el puesto: Es la dimensión que mide el grado al que los individuos y los métodos de trabajo se establecen y se comunican a los empleados por parte de los superiores. • Tipo de recompensa: Se basa en los aspectos monetarios y la posibilidad de promoción de los empleados. • Consideración: Es el agradecimiento, apoyo que el empleado recibe por parte de su superior.

Nota: Elaboración propia, basada en Concepto y dimensiones del clima organizacional, propuesto por M.C. Sandoval, 2004.p.80.

2.3 Escalas de clima organizacional y teorías de clima organizacional.

El estudio del clima organizacional ha sido tema de gran interés desde la primera mitad del siglo XX, pero solo en la década de los sesenta se empezó a elaborar pruebas e instrumento para medirlo con mayor exactitud (Castillo & Lengua, 2011). Los investigadores, al igual que las empresas han dado una gran importancia a la investigación de variables como el clima organizacional, es por ello que algunos autores se han dado a la tarea de crear y estandarizar

numerosas escalas de clima organizacional que permitan conocer los indicadores del clima organizacional de las instituciones y así poder tomar realizar algún tipo de intervención con el objetivo de mejorar la relación de sus empleados con su entorno laboral.

2.3.1 Escalas de medición del clima organizacional.

Desde los años cincuenta, cuando el clima organizacional comenzó a ser un tema de interés entre los psicólogos y los encargados de los recursos humanos han surgido un gran variedad de escalas que miden el clima organizacional (Sandoval, 2004).

Las escalas mayormente utilizadas en las investigaciones a nivel mundial son las escalas de presión del trabajador, medición del medio ambiente laboral, cuestionario descriptivo del clima organizacional, escalas del ambiente universitario, cuestionario descriptivo del perfil del clima organizacional, tal como se muestra en la siguiente figura.

Tabla 3 Medición del clima organizacional.

Nombre de la prueba.	Autor	Año
La escala de presión del trabajador	Thistlethwaite	1959
Técnica de medición del ambiente laboral	Astin y Holland	1961
El cuestionario descriptivo del clima organizacional	Halpin y Crofts	1962
La escala del ambiente universitario	Pace	1963
El cuestionario descriptivo del perfil del clima organizacional	Charles F Kettering	1969

Nota: Elaboración propia, basada en Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato, propuesto por M.G García & L.A Ibarra, 2010.p.20.

En México se han utilizado las siguientes pruebas y escalas para medir el clima organizacional desde diferentes perspectivas, tales como las pruebas elaboradas por, Litwin y Stringer (1968) con su cuestionario de 71 indicadores en 14 dimensiones del clima organizacional, el cuestionario

propuesto por Moos, Insel y Humphrey (1974), el cuestionario mixto para empleados y clientes, modelo de seis casillas propuesto por Weisbord (1978) y el cuestionario ECL, con diez dimensiones propuesto por Valenzuela (2005), tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 4 Medición del clima organizacional.

Nombres de la prueba	Autor	Aplicaciones	Año
Cuestionario de 71 indicadores en 14 dimensiones. Adaptación de los cuestionarios de Litwin y Stringer (1968).	Litwin y Stringer (1968).	López, et. Al	2003
Cuestionario WES	Moos, Insel y Humphrey (1974)	García	2006
Cuestionario mixto para empleados y clientes, modelo de seis casillas.	Weisbord (1978)	Berra, et.al	2003
Cuestionario ECL, con 10 dimensiones	Valenzuela (2005)	Valenzuela	2005

Nota: Caracterización psicométrica de un instrumento de clima organizacional en el sector educativo universitario”, propuesto por L. Castillo y C. Lengua, 2011. p. 41

2.3.1 Teoría de sistemas de Renisis Likert.

En la revisión a la literatura encontramos que en el año de 1946 el psicólogo norteamericano Renisis Likert realizó algunas investigaciones para el Instituto de Investigaciones Sociales de la Universidad de Michigan, pretendiendo explicar el liderazgo. Estos resultados se llevaron a cabo en una importante aseguradora de la época y gracias a ellos Likert pudo observar lo siguiente (Castillo & Lengua, 2011).

- Likert observó que había diferentes estilos de liderazgo asociados a diferentes niveles de productividad.

- Las características básicas en los departamentos con productividad más elevada era que los superiores delegaban más autoridad, ejercían una supervisión más flexible y mostraban interés por la vida personal y el bienestar de sus subordinados.

Por otro parte, Likert en compañía de su esposa Jane Gibson Likert, concluye que el ambiente organizacional de un grupo de trabajo o nivel jerárquico específico está determinado básicamente por la conducta de los líderes de los niveles superiores. Dicha conducta es la influencia más importante. La capacidad para ejercer esta influencia disminuye a medida que se desciende en la escala jerárquica, pero en la misma medida es mayor la influencia del clima organizacional (Córcega & Subero, 2009).

Brunet (citado por García y Ibarra, 2010), menciona que la teoría de los sistemas de Likert está determinada por dos grandes tipos de clima organizacional, cada uno de ellos con dos subdivisiones.

Clima de tipo autoritario. Sistema I Autoritarismo explotador: En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuye en una función meramente descendente. En este tipo de clima los empleados desarrollan sus actividades bajo una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas y en ocasiones de recompensa, la satisfacción de los empleados permanece meramente en los niveles psicológicos y de seguridad, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 5 Sistema Autoritario explotador.

Sistema I: Autoritarismo explotador.	
Métodos de mando. Estrictamente autocrático sin ninguna relación de confianza/ subordinados.	Objetivos de resultados y formación. Investigación de los objetivos a nivel medio y pocas posibilidades de formación.
Fuerzas motivacionales. <ul style="list-style-type: none"> • Miedo, temor, dinero, estatus, se ignoran los otros motivos. • Las actitudes son hostiles y se considera a los empleados como esclavos. • Prevalece la desconfianza y casi no hay sentimiento de responsabilidad más que en los superiores. • Hay una insatisfacción fuertemente sentida por los empleados frente a su tarea, sus semejantes y la organización completa. 	Modos de comunicación. <ul style="list-style-type: none"> • Hay poca comunicación ascendente, lateral o descendente y generalmente es percibida con desconfianza por parte de los empleados puesto que la distorsión caracteriza generalmente esta comunicación. <hr/> Procesos de toma de decisiones. <ul style="list-style-type: none"> • Las decisiones se toman en la cumbre de la pirámide de mando, se basan en la información parcial. Estas decisiones son poco motivantes y las toma generalmente una sola persona.
Procesos de influencia. <ul style="list-style-type: none"> • No existe el trabajo en equipo y hay poca influencia mutua. • No existe más que una influencia descendente, moderada, generalmente subestimada. 	Procesos de control. <ul style="list-style-type: none"> • El control no se efectúa más que en la cima de la organización. • Los elementos son muchas veces falsos o inadecuados. • Existe una organización informal y busca reducir el control formal.
Proceso de establecimiento de objetivos. <ul style="list-style-type: none"> • Éstos no son más que órdenes, parece que los empleados las aceptan pero generalmente surge resistencia. 	

Nota: Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato por García e Ibarra, (2010) p. 10.

Clima de tipo autoritario. Sistema II Autoritarismo paternalista: En este ambiente de trabajo la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización, pero algunas se toman en los niveles inferiores. Las recompensas y los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los empleados, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 6 Sistema Autoritario paternalista

Sistema II: Autoritarismo paternalista.	
<p>Métodos de mando.</p> <p>De naturaleza autoritaria con un poco de relación de confianza entre los superiores y los subordinados.</p>	<p>Objetivos de resultados y formación.</p> <p>Investigación de los objetivos elevados con pocas posibilidades de formación</p>
<p>Fuerzas motivacionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los motivos se basan en las necesidades de dinero del ego, del estatus, del poder y algunas veces de miedo. • Las actitudes son frecuentemente hostiles pero algunas veces favorables hacia la organización. • La dirección tiene una confianza condescendiente hacia sus empleados, como la de un amo a su sirviente. • Los empleados no se sienten responsables del logro de los objetivos. • Se encuentra insatisfacción y rara vez satisfacción en el trabajo, con sus compañeros y la administración. 	<p>Modos de comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hay poca comunicación ascendente, lateral y descendente • Las interacciones entre superiores y subordinados se establece con condescendencia por parte de los superiores y con precaución por parte de los subordinados. <hr/> <p>Procesos de toma de decisiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las políticas de decisión se toman en lo alto de la estructura organizacional pero algunas decisiones con respecto a su aplicación se hacen en los niveles más inferiores, basadas sobre información adecuada y justa. • La decisión se toma sobre una base individual, desalentado el trabajo en equipo.
<p>Procesos de influencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe poco trabajo en equipo y poca influencia ascendente salvo a través de medios informales. • La influencia descendente prevalece en la organización. 	<p>Procesos de control.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El control se efectúa en lo alto de la estructura jerárquica. • Los elementos son generalmente incompletos e inadecuados. • Algunas veces se desarrolla una organización informal pero ésta puede apoyar parcialmente o resistirse a los fines de la organización.
<p>Proceso de establecimiento de objetivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se reconocen órdenes con posibles comentarios. • Hay una aceptación abierta de los objetivos. 	

Nota: Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato por García e Ibarra, (2010) p. 11.

Clima de tipo participativo: Sistema III Consultivo: En este tipo de clima la organización tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero

se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas y los castigos se utilizan ocasionalmente solo para motivar a los empleados, ya que este tipo de clima cuida por satisfacer las necesidades de prestigio y de estima de sus trabajadores.

Tabla 7 Sistema consultivo

Sistema III: Consultivo.	
Métodos de mando. Consulta entre superiores/ subordinados con una relación de confianza bastante elevada.	Objetivos de resultados y formación. Investigación de los objetivos, muy elevados con buenas posibilidades de formación.
Fuerzas motivacionales. <ul style="list-style-type: none"> Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los empleados. Las actitudes son generalmente favorables y la mayor parte de los empleados se siente responsable de lo que hacen. Se observa una satisfacción mediana en el trabajo, con los compañeros de trabajo y la organización. 	Modos de comunicación. <ul style="list-style-type: none"> La comunicación es de tipo descendente con frecuencia comunicación ascendente y lateral. Puede darse un poco de distorsión y de filtración en la comunicación.
Procesos de influencia. <ul style="list-style-type: none"> Existe una cantidad moderada de interacciones de tipo superior/subordinado, muchas veces con un nivel de confianza bastante elevado. 	Procesos de toma de decisiones. <ul style="list-style-type: none"> Las políticas y las decisiones generalmente se toman en la cumbre pero se permite a los subordinados tomar decisiones más específicas.
Proceso de establecimiento de objetivos. <ul style="list-style-type: none"> Los objetivos están determinados por las órdenes establecidas. 	Procesos de control. <ul style="list-style-type: none"> Los aspectos importantes de los procesos de control se delegan de arriba hacia abajo con un sentimiento de responsabilidad en los nuevos niveles superiores e inferiores. Se puede desarrollar una organización informal, pero ésta puede negarse o resistirse parcialmente a los fines de la organización.

Nota: Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato por García e Ibarra, (2010) p. 12.

Clima de tipo participativo: Sistema IV Participación en grupos: En este tipo de clima la dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están

diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no solamente se hace de manera ascendente o descendente sino que también se hace de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos y existe una relación de confianza y amistad entre los superiores y los subordinados

Tabla 8 Sistema de participación de grupo.

Sistema IV: Participación de grupo.	
Métodos de mando. Delegación de responsabilidad con una relación de confianza sumamente grande entre superiores y subordinados.	Objetivos de resultados y formación. Investigación de los objetivos extremadamente elevada y posibilidad de formación excelentes.
Fuerzas motivacionales. <ul style="list-style-type: none"> • La dirección tiene plena confianza en los empleados. • Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. 	Modos de comunicación. <ul style="list-style-type: none"> • La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, son también de forma lateral. • No se observa ninguna filtración o distorsión.
	Procesos de toma de decisiones. <ul style="list-style-type: none"> • El proceso de toma de decisiones está designado en toda la organización y bien integrado en todos los niveles.
Procesos de influencia. <ul style="list-style-type: none"> • Los empleados trabajan con la dirección y tienen bastante influencia. 	Procesos de control. <ul style="list-style-type: none"> • Existen muchas responsabilidades implicadas en los niveles inferiores.
Proceso de establecimiento de objetivos. <ul style="list-style-type: none"> • Los objetivos se establecen mediante la participación del grupo salvo en casos de urgencia. • Hay plena aceptación de los objetivos por parte de todos los empleados. 	

Nota: Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato por García e Ibarra, (2010) p. 12.

2.3.2 Teoría de campo de Kurt Lewin.

Kurt Lewin en psicología y Pierre Bourdieu en sociología adoptaron una posición epistemológica que podemos calificar de racionalismo aplicado, este término tan alejado del positivismo como del idealismo o del empirismo como del formalismo abstracto. Ambos enfatizaban insistentemente la inseparabilidad de investigaciones empíricas y teorización. Los dos consideraban necesarias la construcción teórica para romper con las categorías del sentido común, al mismo tiempo que prevenían del peligro de un formalismo vacío, que ellos intentaron conjurar mediante un método de aproximación gradual, un constante ir y venir entre la investigación empírica y la construcción teórica (Fernández, 2009).

La teoría del campo es un enfoque teórico para estudiar o examinar un tema, evento o experiencia y utiliza para ello, el campo como herramienta básica. Esta teoría fue elaborada por Kurt Lewin y es una de las bases sobre la cual se erige la terapia Gestalt, al estudiar al organismo siempre en relación a un ambiente determinado, en un momento único, el aquí y ahora, observándolo en constante interrelación con los factores implicados en el campo total (Fernández, 2009).

“Lewin definió el campo como: una totalidad de factores coexistentes concebidos como mutuamente interdependientes, pero más que una noción se trata de un modo operacional caracterizado por el empleo de un método constructivo más que clasificatorio; el interés en los aspectos dinámicos de los hechos; un enfoque psicológico antes que físico; un análisis que parte de la situación global; la distinción entre problemas sistemáticos e históricos; la representación matemática del campo”(Fernández, 2009, p 35).

El concepto de campo de Lewin, no es un enfoque donde todo se descompone en sus partes unitarias para luego ser estudiado de forma individual, sino que se mantienen una postura en la que se analiza el todo con todas sus partes relacionadas e independientes. Con esta postura se explica la conducta individual a partir de la totalidad de los factores psicológicos que están efectuando sobre una persona en un momento determinado (Fernández, 2009).

En la teoría de campo de Kurt Lewin se observa que el campo es todo aquello externo con lo que los individuos están en un constante intercambio de información (ambiente), el campo a su vez asume dos vertientes: el comportamiento del individuo como un todo y el espacio vital del individuo, en este último. Lewin refiere que el espacio vital del individuo es el campo de acción donde este interactúa consigo mismo y da como resultado una modificación en el comportamiento de la persona.

La teoría del campo indica que el individuo forma parte de un todo, ese todo se refiere a su entorno, sus principios como persona, sus costumbres, su temperamento y su forma de afrontar las adversidades de la vida y de igual manera influye la forma en la que este fue educado. Kurt Lewin menciona que para entender el comportamiento del individuo es necesario entenderlo como un todo, no solo estudiar sus conductas por separado, sino que se debe abarcar como un todo, tal como se muestra en la siguiente figura.

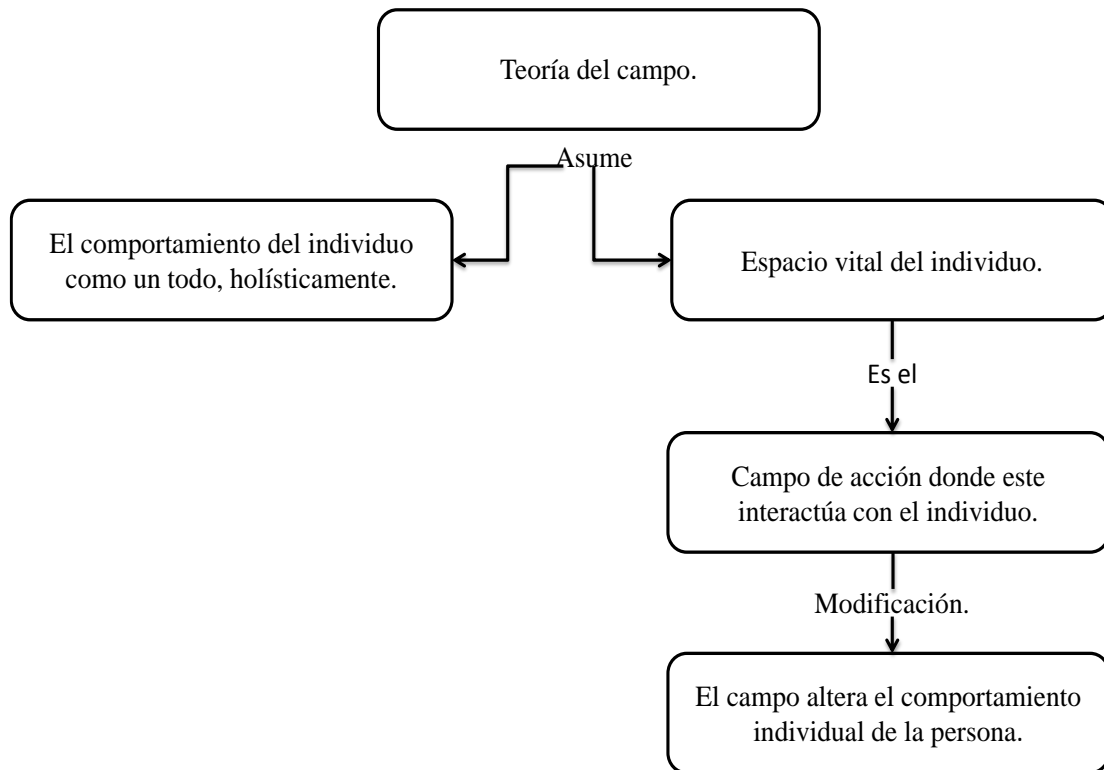


Figura 2.1. Teoría del Campo. La noción de campo en Kurt Lewin y Pierre Bourdieu: un análisis comparativo, por J. M. Fernández, *Revista Española de Investigación Sociológicas*, 2009, 127. p. 40.

2.3.3 Modelo teórico de características del puesto de Hackman y Oldham.

El modelo de las características del puesto fue propuesto por Hackman y Oldham en el año de 1980 (como se citó en García & Ibarra), este modelo trata de determinar qué condiciones laborales permiten un buen desempeño en las actividades que realizan los trabajadores. De acuerdo con el modelo, un trabajador presentará una alta motivación interna cuando tenga los siguientes tipos de experiencia:

- Es necesario que el trabajador perciba su puesto como significativo, debe sentir que su trabajo es útil y valioso.
- El trabajador ha de sentirse responsable por los resultados de su trabajo, debe percibir que se ejecución depende de su propio esfuerzo o iniciativa.

- El trabajador debe conocer los resultados de su trabajo, obteniendo información de si su desempeño es correcto o no lo es.

Según Hackman y Oldham (como se citó en García & Ibarra, 2010). Las características del puesto son:

- Variedad de habilidades: Es el grado en que el puesto requiera que el individuo desempeñe tareas diversas en que usa capacidades y habilidades distintas.
- Identidad de la tarea: Es la medida que el puesto precisa que el individuo realice una tarea completa o identificable en su totalidad. Dicho de otra manera la identidad de la tarea es alta cuando la persona trabaja en un producto o proyecto desde su principio hasta su fin y puede observar el resultado.
- Importancia de la tarea: Es el grado en que el puesto afecta la vida de otras personas dentro o fuera de la organización.
- Autonomía: Es la medida en que el puesto permite que el individuo experimente libertad, independencia y discreción en la programación y determinación de los procedimientos usados para realizar el trabajo.
- Retroalimentación: Es el grado en que la persona recibe información directa y clara acerca de la efectividad con que realiza su trabajo.

Para Hackman y Oldham (como se citó en García y Ibarra, 2010), la autonomía es un factor muy importante de las características centrales del puesto; ya que con ella el empleado es capaz de responsabilizarse por los resultados de su trabajo, está y otros factores darán como resultado que el trabajador sienta satisfacción por el trabajo, motivación interna y sentimientos de alta efectividad laboral.

Si un trabajador goza de un grado alto de autonomía tiene un mayor control sobre su ambiente de trabajo, de manera que se siente motivado a desarrollar nuevas tareas y estrategias en la realización de sus labores. Dicho en otras palabras podemos decir que una persona con un alto grado de autonomía se encontrará mayormente complacida con sus condiciones de trabajo y satisfecha en su trabajo. (García & Ibarra, 2010).

El modelo de las características del puesto indica la existencia de tres grandes dimensiones del puesto, estas dimensiones son: variedad de destreza, identidad de tareas e independencia de las tareas, estas variables a su vez generan tres estados psicológicos críticos, como lo son: significación percibida por parte del trabajador, responsabilidad percibida sobre los resultados del trabajo y conocimientos de los resultados actuales de las actividades laborales y éstas a su vez dan como resultado: una alta motivación interna, alta satisfacción en el trabajo, alta satisfacción de las necesidades de autorrealización, bajo absentismo y rotación y alta calidad de rendimiento, estas relaciones se muestran en la siguiente figura.

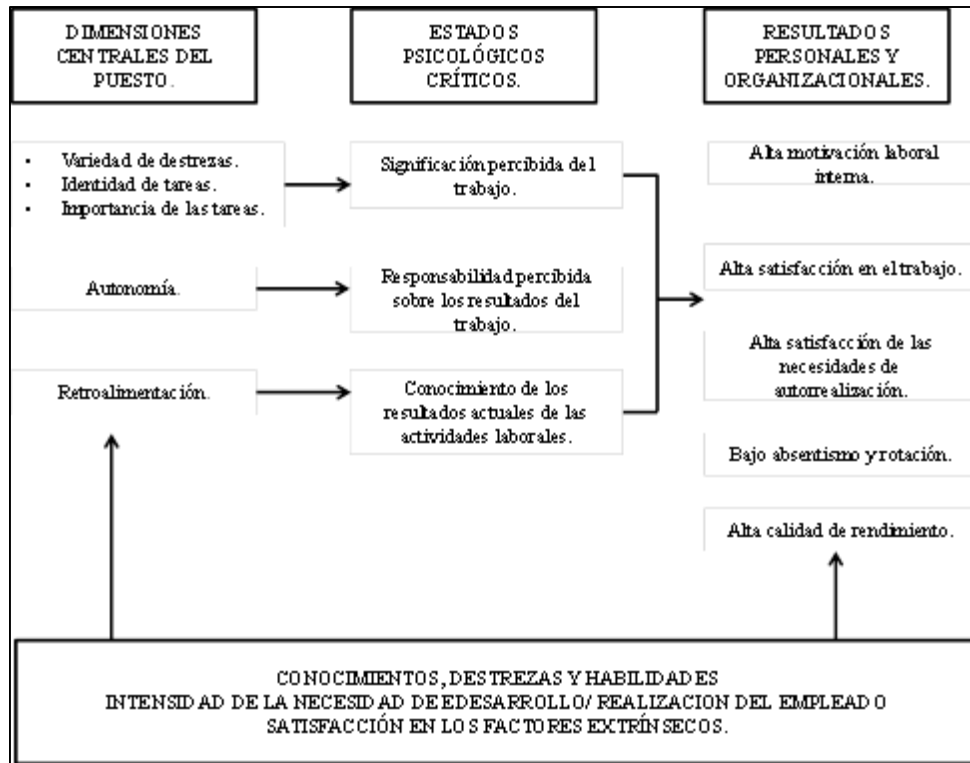


Figura 2.2. Modelo de las características del puesto. Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato por García e Ibarra, (2010) p. 45.

2.3.4 Teoría de las relaciones humanas.

Para Chiavenato (como se citó en García & Ibarra, 2010), esta teoría es también conocida como la escuela humanística de la administración, surgió en la década de los años treinta en los Estados Unidos debido a la necesidad de corregir la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo. Surgió con la aplicación de métodos rigurosos a los cuales los empleados estaban sometidos dentro de las empresas.

Para Kinicki (como se citó en García & Ibarra, 2010), la teoría de las relaciones humanas define como relaciones humanas a los contactos conscientes establecidos entre individuos y grupos, entre empleados y sus colegas, entre subordinados y sus jefes, entre los elementos de una sección y aquellos de otra.

Esta teoría propone los siguientes conceptos:

- Los trabajadores son personas sociales complejas, con sentimientos, deseos y temores. El comportamiento en el trabajo es una consecuencia de muchos factores motivacionales.
- Las personas son motivadas por ciertas necesidades y alcanzan sus satisfacciones primarias a través de los grupos con los cuales interactúan.
- El comportamiento de los grupos puede manejarse a través de un adecuado estilo de supervisión y liderazgo.
- Las normas de grupo funcionan como mecanismos reguladores del comportamiento de los miembros.

La necesidad de establecer relaciones con otras personas es uno de los más fuertes y constantes impulsos humanos. Es una característica básica, pues el hombre es un ser eminentemente social. Los empleados, si no tienen oportunidades de establecer contactos sociales en el trabajo, tienden a hallar el trabajo desagradable, monótono y mecánico, lo que se puede reflejar en baja producción, elevación de la rotación de personal, baja de la moral, fatiga más rápida y reducción de los niveles de desempeño. Las relaciones social y las experiencias compartidas con los colegas de trabajo se sitúan entre las fuentes más poderosas y significativas de la satisfacción en el trabajo (Naranjo, 2009).

El estudio del clima organizacional aporta un conocimiento fundamental para la comprensión de las relaciones laborales. En este sentido las variables, como la satisfacción laboral y la satisfacción individual, pueden tener una acción preponderante sobre la interacción social que se desarrolla entre el trabajador y la organización y por ello tendrá una influencia sobre los resultados obtenidos en el trabajo (Chiang et al., 2007).

Capítulo 3. Satisfacción laboral.

3.1 Antecedentes de la satisfacción laboral.

En la literatura se encuentran los primeros indicios de la satisfacción laboral con las aportaciones que realizó Elton Mayo en la compañía Wester Electric en los Estados Unidos de Norte América, donde fueron los primeros postulados que consideraron, en cierta medida el estudio de la variable de la satisfacción laboral y sus resultados evidenciaron una correlación entre el tipo de supervisión y las actitudes de los trabajadores. A partir de la aplicación de un conjunto de cuestionarios, lograron identificar los aspectos que representaban las fuentes de satisfacción e insatisfacción de los empleados, usando esta información para mejorar las relaciones humanas (García, 2010).

En 1935, Hoppock realiza las primeras investigaciones sobre la satisfacción laboral; lo que modificó sustancialmente la forma de percibir la relación entre el individuo que trabaja y su actividad laboral. De esta manera la satisfacción laboral se volvió un tema recurrente para su análisis debido a sus implicaciones en el funcionamiento de las organizaciones y en la calidad de vida del trabajador (Naranjo, 2009).

Las transformaciones del entorno laboral han conducido a un cambio en la naturaleza de las relaciones entre el empleado y la organización. La globalización y el desarrollo tecnológico, entre otros factores, han contribuido a configurar un nuevo entorno para las empresas que se ha caracterizado por ser muy competitivo y dinámico. Ese entorno está demandando de las empresas una mayor competitividad, y también mayor flexibilidad, es decir, capacidad para adaptarse de forma eficaz y eficiente a los cambios. Estas nuevas demandas para las empresas a su vez se

traducen en demandas para sus trabajadores, ya que a los trabajadores actuales se les pide también mayor capacidad de adaptación a los cambios (Gamboa, Gracia, Ripoll & Peiró, 2007).

Actualmente las organizaciones esperan de sus trabajadores un alto nivel de desempeño, una alta productividad, un alto rendimiento, calidad y excelencia en atención a clientes y sobre todo buscan que los trabajadores estén dispuestos a aceptar cualquier tipo de condiciones de trabajo, no siempre son las más atractivas para los trabajadores.

Para Herriot y Pembreton (como se citó en Gamboa, et al., 2007), la relación entre empleado y organización se ha caracterizado como la transición del viejo al nuevo contrato psicológico. Cuando nos referimos a un contrato psicológico entendemos que es: la percepción de los trabajadores y empresa acerca de las obligaciones mutuas que existen en el contexto de la relación de intercambio laboral

Para Cappelli (como se citó en Gamboa et al., 2007), el contrato psicológico predominante hasta hace algunos años formaba parte de un contrato social que imperaba como norma en muchos países y que se desarrolló en las tres décadas posteriores a la segunda guerra mundial. Está época, llamada paternalista se caracterizaba por un contrato psicológico en el que la lealtad y el compromiso de los empleados se recompensaba con la seguridad en el trabajo y un sistema de mejoras, como: promociones, prestaciones y aumento de salario.

Una cuestión complementaria que plantea Gamboa et al (2007), es que actualmente los empleados se encuentran en un nuevo contexto, los empleados pertenecen a organizaciones mucho menos paternalistas, que no pueden ni están dispuestas a asumir la responsabilidad de la carrera del empleado dentro de la organización. La satisfacción laboral requiere una

aproximación que tenga en cuenta las características del nuevo contexto, entre ellas son especialmente relevantes la empleabilidad y la iniciativa.

3.2 Concepto de satisfacción laboral

Para Naranjo (2009), en la actualidad no existe una definición aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral, ya que la satisfacción laboral depende en gran medida de la percepción de los trabajadores, es un tanto difícil conceptualizar diversas percepciones en una sola definición. Es más en muchas ocasiones cada autor elabora y desarrolla su propia definición, es por este motivo que en la presente investigación se muestra una lista de definiciones con el objetivo conocer las diferencias y las similitudes en las definiciones de satisfacción laboral.

Para un primer grupo de autores la satisfacción laboral hace referencia a un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas como lo son las siguientes definiciones.

- Para Locke (como se citó en Chiang et al., 2007), la satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona. No es una actitud en especial sino una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con el trabajo relacionado.
- Para Gibson (como se citó en Amozorrutia, 2007), la satisfacción laboral es una actitud de los individuos hacia su trabajo. Es el resultado de sus percepciones acerca de sus trabajos, y está basado en factores del entorno laboral.

- Por su parte Davis y Newstrom (2001), mencionan que la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones tanto favorables como desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo.
- Para (Gamboa et al., 2007), la satisfacción laboral es una respuesta actitudinal y afectiva de carácter global ante el entorno, las condiciones de trabajo y las actividades que se han de realizar en el trabajo.
- Para Peiró (como se citó en Gamboa et al., 2007), la satisfacción laboral es una actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y de la organización.
- Según Robbins (como se citó en García, 2010), la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas.
- Para Muñoz (como se citó en Tejero & Díaz, 2009), la satisfacción laboral es el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización, el cual le resulta atractivo y recibe una serie de recompensas, ya sea de carácter, psicológico, social o económico acorde con sus expectativas.
- Para Bravo (como se citó en Navarro et al., 2010), la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo.
- Por su parte Gamero (como se citó en Navarro, Linares & Montaña, 2010), la satisfacción laboral es una actitud que representa una predisposición a responder de forma favorable a

personas u objetos del entorno, es un estado preparatorio, una condición previa del comportamiento.

3.3 Factores que influyen en la satisfacción laboral

Existen diversos factores que inciden o afectan la satisfacción laboral y éstos varían según las perspectivas de los autores, quienes enlistan diferentes aspectos particulares a la hora de estudiar la satisfacción laboral.

A lo largo del tiempo los autores han agregado y eliminado factores relacionados a la satisfacción laboral, algunos autores como Arnedo y Castillo(2008), optaron por describir que los factores que intervienen en la satisfacción laboral son únicamente cinco factores, tales como: pago, naturaleza del cargo, oportunidad de ascenso, relación con su supervisor, relación con sus compañeros de trabajo, a diferencia de Loitegu (como se citó en Arnedo y Castillo, 2008) quien propone que son once factores los que intervienen en la satisfacción laboral como lo son: funcionamiento en la organización, eficacia en la organización, condiciones físico ambientales en el trabajo, tiempo libre, ingresos económicos, posibilidades de formación, posibilidades de promoción, relaciones con el jefe, relaciones con los subordinados y trabajo en equipo. Dada la diversidad propuesta por cada autor, se presentan los factores que influyen en la satisfacción laboral.

Con el paso del tiempo los factores son agregados o eliminados por los investigadores con base a las nuevas investigaciones y modelos teóricos que comienzan a proponer nuevos factores o consideran que algunos factores son repetitivos con otros, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 3.1 Factores influyentes en la satisfacción laboral.

Año	Autor	Factor
2001	Ivancevich & Donnelly.	<ul style="list-style-type: none"> • Pago. • Naturaleza del cargo. • Oportunidad de ascenso. • Relación con su supervisor. • Relación con sus compañeros.
1999	Herzberg.	<ul style="list-style-type: none"> • Salario. • Condiciones ambientales. • Mecanismos de supervisión. • Administración de la organización. • Relaciones interpersonales. • Reconocimiento. • Sentimiento de logro. • Autonomía. • Trabajo en uno mismo. • Posibilidades de avance.
2002	Loitegui	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionamiento en la organización. • Eficacia en la organización. • Condiciones físico ambiental en el trabajo. • Tiempo libre. • Ingresos económicos. • Posibilidades de formación. • Posibilidades de promoción. • Reconocimiento por el trabajo. • Relaciones con el jefe. • Relaciones con sus colaboradores. • Trabajo en equipo.
1999	Fernández y Ríos	<ul style="list-style-type: none"> • Retribución económica. • Condiciones físicas del entorno de trabajo. • Seguridad y estabilidad. • Relaciones con los compañeros. • Apoyo y respeto a los superiores. • Reconocimiento por parte de los demás. • Posibilidades de desarrollo personal y profesional.

3.4 La satisfacción laboral en el trabajo y la motivación laboral.

La satisfacción laboral es un tema de mucho interés que está relacionado con diversos factores y por tanto no se puede estudiar de forma aislada, para fines de esta investigación se relacionará con la motivación laboral.

El deseo de conocer, predecir o influir la conducta laboral de los individuos, ha llevado a muchos científicos a estudiar las causas y consecuencias de la motivación y la satisfacción en el trabajo, estudios que se han realizado bajo diferentes enfoques en el intento de explicar los factores que determinan las actitudes de los trabajadores (Roger, 2005).

Es importante señalar que la motivación juega un importante papel en impulsar al ser humano a actuar, lo que tiene su base en un conjunto de necesidades de diversa índole que el trabajador experimenta y que pueden ser satisfechas mediante su vínculo laboral.

Para explicar la motivación en este apartado utilizaremos la definición de Naranjo (2009), la motivación representa lo que originalmente determina que la persona inicie una acción (activación), se dirija hacia un objetivo (dirección) y persista en alcanzarlo (mantenimiento).

Las motivaciones son tantas como los individuos. Esto hace que para estimular adecuadamente a cada trabajador, se requiera un conocimiento profundo de la caracterización o patrón general de su conducta (Roger, 2005).

Desde hace mucho tiempo los filósofos y actualmente los psicólogos han intentado determinar qué es lo que estimula a una persona a actuar de determinada manera, que es lo que hace que la persona se encuentre satisfecha con lo que hace o deja de hacer (Naranjo, 2009).

Para Schermerhun, Hunt y Osborn (como se citó en Arnedo et al., 2008) el desempeño está influenciado de manera más directa por los atributos del individuo, como su capacidad y experiencia por el apoyo organizacional como los recursos y la tecnología. De igual manera estos autores mencionan los siguientes puntos:

- La motivación del individuo determina directamente el esfuerzo de trabajo y la clave para la motivación es la capacidad para crear escenarios de trabajo que responden de manera positiva a las necesidades y las metas individuales.
- La motivación se verá afectada de manera directa y positiva, cuando los individuos experimentan recompensa por el desempeño en el trabajo, y que dichas recompensas sean percibidas como equitativas y justas.
- Se considera que la satisfacción laboral y a la motivación laboral son dos factores que se relacionan entre sí, puesto que un individuo que perciba las recompensas que recibe por su trabajo realizado son equitativas y justas, probablemente estará más motivado a realzar su trabajo y en consecuencia obtendría altos niveles de desempeño.

Para Romero (como se citó en Arnedo et al., 2008), un trabajador motivado no es necesariamente un trabajador productivo. Para que un alto nivel de motivación se traduzca en un alto desempeño son necesarios algunos ingredientes adicionales: la capacitación del individuo para el cargo, el conocimiento de lo que la organización espera de él, la disponibilidad de recursos para la ejecución de la tarea y la identificación del trabajador con la organización. Solo la conjunción de esas circunstancias hace posible que un elevado nivel de motivación se materialice en un alto desempeño.

Dicho en otras palabras, para que un trabajador tenga un buen desempeño dentro de una organización no basta con solo motivarlo, hay que complementarlo para que éste se sienta motivado, comprometido y satisfecho. Si el trabajador se siente motivado, comprometido y satisfecho se generan como resultado conductas que a su vez le otorgaran al empleado recompensas deseadas y por ende el trabajador será más productivo y menos conflictivo para la organización

Según Robbins (como se citó en Amozorrutia, 2007), la importancia de investigar la satisfacción laboral descansa en cuatro razones fundamentales:

- Existe una clara evidencia de que los empleados insatisfechos faltan más al trabajo y es más probable que renuncien.
- Es más probable que los trabajadores insatisfechos se involucren en comportamientos destructivos, ya que las injusticias y la insatisfacción en los empleados provoca que los empleados recurran al sabotaje o a la agresión.
- Se ha demostrado que los empleados satisfechos tienen mejor salud y calidad de vida.
- La satisfacción en el trabajo influye en la vida del empleado fuera del trabajo.

Para Davis y Newstrom (2001), estudiar los efectos de la satisfacción laboral es importante, ya que dichos factores repercuten en la toma de decisiones adecuadas, tanto en la resolución y la prevención de los problemas de los trabajadores dentro de la organización. Davis y Newstrom postulan los siguientes beneficios:

- Vigilancia de actitudes: Es obtener indicios de los niveles de satisfacción laboral.
- Medición de actitudes: Esta información se puede obtener por medio de encuestas o estudios, la retroalimentación de los resultados puede mejorar la participación de los

empleados, así como el flujo de comunicación en todas las áreas o direcciones. Esto trae beneficios ya que los trabajadores se sienten integrados y experimentan satisfacción al poder expresar sus emociones.

- Planeación y vigilancia de nuevos programas dentro de la organización: Esto proporciona nuevos cambios, tanto en la empresa como en las actitudes de los empleados.

3.5 Las teorías de la motivación laboral y la satisfacción laboral

Con base a la literatura se ha encontrado información como la que menciona Rogero (2005) existen estudios de motivación- satisfacción laboral han utilizado diferentes enfoques, de esta manera algunos enfoques centran su atención en qué se espera del trabajo y qué dispone a los individuos hacia el mismo trabajo; Otros enfoques lo hacen en el conocimiento de que factores explican las variaciones en la conducta laboral y otros en cómo se puede cambiar la conducta.

Según Rogero (2005), se han desarrollado múltiples teorías que intentan explicar la relación de la motivación y la satisfacción laboral, estas teorías son las siguientes:

- Teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow.
- Teoría de existencia, relación y crecimiento (ERG) de Aldelfer.
- La teoría de Higiene de Herzberg.
- La teoría de las necesidades aprendidas de McClelland.
- La teoría de las expectativas de Vroom.
- Teorías de expectativas de Porter y Lawler.
- Modelo de satisfacción de Mercer.

3.5.1 Teoría de la jerarquía de necesidades de Abram Maslow.

Según García (como se citó en Naranjo, 2009), la teoría de Maslow es una de las más conocidas sobre la motivación. En ella, las necesidades humanas son ordenadas de una manera jerárquica, donde las necesidades básicas deben de ser cubiertas para poder ascender a las siguientes de orden superior. Una vez que una necesidad está cubierta, deja de fungir como motivador.

Maslow (como se citó en Rogero, 2005), propuso una teoría que estaba basada en cinco niveles jerárquicos de necesidades, de forma que el individuo debía satisfacer al menos, relativamente, cada uno de los niveles, para que las necesidades de un nivel superior pudieran ser cubiertas. A esta teoría le llamo la teoría de la jerarquía de necesidades humanas.

Los niveles jerárquicos que propone Abraham Maslow son:

- Necesidades fisiológicas: Estas necesidades son de origen biológico y están orientadas hacia la supervivencia del hombre; se consideran las necesidades básicas e incluyen necesidades como: necesidad de respirar, de beber, de dormir, de comer, necesidades sexuales y de refugio.
- Necesidades de seguridad: Cuando las necesidades fisiológicas están en gran parte satisfechas, surge un segundo escalón de necesidades orientadas hacia la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección. Dentro de estas necesidades se encuentran: seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos familiares, de salud y de seguridad.
- Necesidades sociales: Surgen cuando las necesidades fisiológicas y de seguridad están cubiertas o satisfechas. Las necesidades de afecto contiene el amor, el afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto grupo social y están orientadas a superar los sentimientos de soledad

del individuo. En la vida diaria estas necesidades se presentan continuamente cuando el ser humano muestra deseos de casarse, de tener una familia, de ser parte de una comunidad, ser miembro de una iglesia o simplemente asistir a un club social.

- Necesidades de estima y consideración: Cuando los tres primeros niveles jerárquicos se encuentran cubiertos es cuando surgen las necesidades de estima. Estas necesidades son orientadas hacia la autoestima, el reconocimiento hacia la persona, el logro particular y el respeto hacia los demás. Al satisfacer estas necesidades, las personas se sienten y/o experimentan seguridad en si mismos y se sienten valiosas dentro de una sociedad, cuando sucede lo contrario la persona se siente inferior y sin valor dentro de la sociedad. Maslow menciona que dentro de estas necesidades existe un subnivel jerárquico.
 - Necesidades de estima inferior: Esta incluye el respeto de los demás, la necesidad de estatus, fama, gloria, reconocimiento, atención, reputación y dignidad.
 - Necesidades de estima superior: Estos son los sentimientos que tiene la persona consigo misma e incluye confianza, competencia, logro, maestría, independencia y libertad.
- Necesidades de autorrealización: Es el nivel jerárquico más elevado de necesidades; Maslow describe la autorrealización como la necesidad de un persona para ser y hacer lo que la persona nació para hacer, es decir, es el cumplimiento del potencial personal a través de una actividad específica; de esta forma una persona que está inspirada para la música debe hacer música, un artista debe pintar y deportista debe hacer deporte.

En el modelo jerárquico de las necesidades de Abram Maslow se propone que las necesidades de orden inferior como lo son las necesidades de seguridad y las necesidades fisiológicas necesitan estar cubiertas para que el individuo pueda acceder al siguiente nivel y poder cubrir las necesidades de orden superior como lo son las necesidades sociales, necesidades de estima y consideración y las necesidades de autorrealización, tal como se muestra en la siguiente figura.

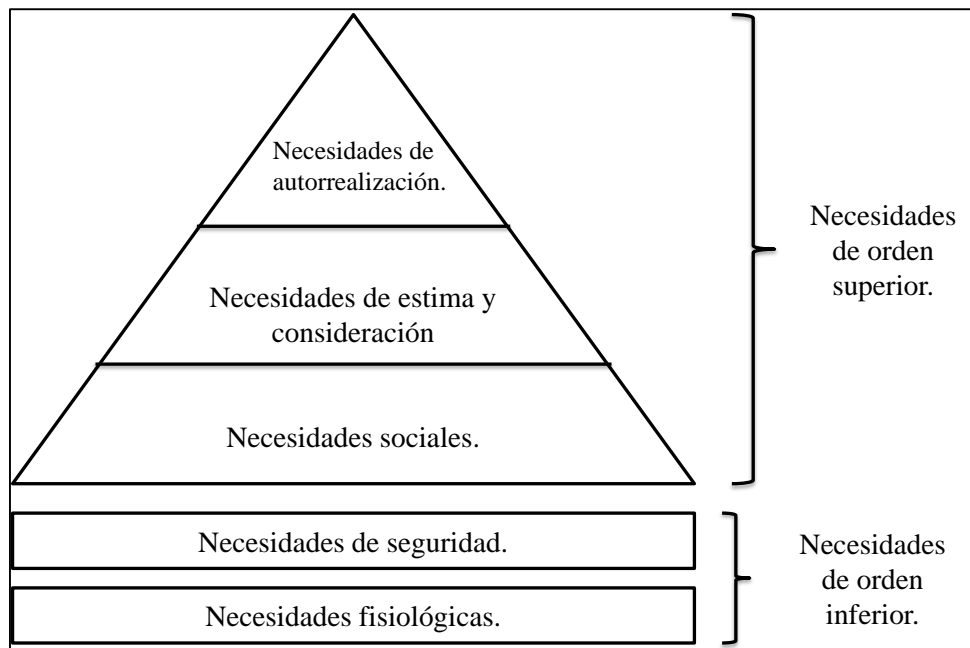


Figura 3.1. Modelo jerárquico de las necesidades de Abram Maslow, “Aplicación del modelo de las características del puesto a través del SNJCI (Índice de Características del Trabajo de Enfermería) y JDS (Cuestionario de Análisis y Rediseño de Puestos) en Profesionales de Enfermería” propuesto por A. P. Rogero, 2005. p. 35

3.5.2 Teoría de existencia, relación y crecimiento (ERC) de Alderfer

Naranjo (2009), menciona que la teoría de Clayton Alderfer es muy parecida a la teoría de las necesidades de Maslow, solo que Alderfer propone tres categorías de necesidades como lo son: necesidades de existencia, necesidades de relación y necesidades de crecimiento. Es por estas categorías que se denomina la teoría de ERG de Alderfer. Alderfer sugiere que los seres humanos podemos ser motivados por las necesidades a varios niveles al mismo tiempo, estas motivaciones pueden ser de tres tipos, ya sean necesidades de existencia, necesidades de relación y necesidades de crecimiento.

- Necesidades de existencia (E): En este nivel jerárquico incluye las necesidades fisiológicas y de seguridad que propuso Maslow además de las retribuciones y las condiciones de trabajo.
- Necesidades de relación (R): Este nivel agrupa las necesidades sociales y de consideración de Maslow. Para Alderfer estas necesidades se satisfacen más con una interacción abierta, correcta y honesta que por mantener relaciones agradables eludiendo la crítica.
- Necesidades de crecimiento (C): Se refiere al deseo de autoestima y autorrealización, a través de una fuerte implicación en la dinámica laboral y por la completa utilización de las habilidades, capacidades y creatividad del trabajador.

Rogero (2005), menciona que el modelo de Maslow sigue un rígido orden jerárquico, que implica que no se activa una necesidad si antes no lo han hecho las necesidades inferiores a ella, el modelo que propone Alderfer es más flexible al plantear un doble proceso: por una parte no es necesario que estén cubiertas las necesidades inferiores para que el individuo pueda sentir

necesidades superiores, se activaría y potenciaría la necesidad inmediatamente inferior, que servirá así de elemento motivador sustitutorio de las necesidades no satisfechas todavía.

La teoría del ERC propone solo tres tipos de necesidades, las necesidades de existencia, necesidades de relación y las necesidades de crecimiento. Las necesidades de existencia en el modelo de Maslow serían las necesidades inferiores, es decir, las necesidades fisiológicas y las necesidades de seguridad, las necesidades de relación en el modelo de Maslow serían las necesidades de orden social, necesidades de consideración y estima y por último las necesidades de crecimiento en el modelo del ERG equivalen a las necesidades de autorrealización del modelo de Maslow, tal como se muestra en la siguiente figura.

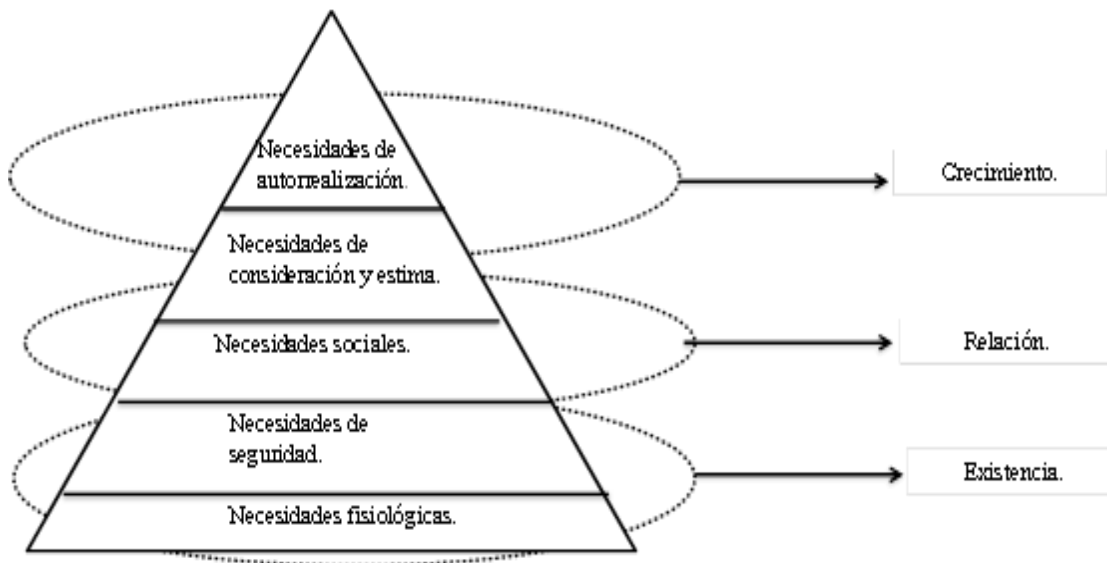


Figura 3.2. Teoría del ERC. “Aplicación del modelo de las características del puesto a través del SNJCI (Índice de Características del Trabajo de Enfermería) y JDS (Cuestionario de Análisis y Rediseño de Puestos) en Profesionales de Enfermería” propuesto por A. P. Rogero, 2005. p. 20.

3.5.3 La teoría de Higiene de Herzberg.

Para Manso (2002), el problema que captaba la atención de Herzberg era que, tanto en el campo de la salud física como psicológica, se disponía de un amplio conocimiento en relación con las causas por las cuales las personas enfermaban, pero muy poco se sabía respecto de lo que hacía que la gente se conservara sana.

La teoría de la Motivación e Higiene en esencia se originó en el análisis de las respuestas de un estudio realizado por Herzberg y sus colaboradores les permitieron concluir que la motivación en los ambientes laborales se deriva de dos conjuntos de factores independientes y específicos. Los primeros, asociados con los sentimientos negativos o de insatisfacción que los empleados aseguraban experimentar en sus trabajos y que atribuían al contexto de sus puestos de trabajo y los segundos eran sentimientos individuales que el trabajador desarrollaba con base a experiencias previas. Herzberg denominó a estos factores de higiene, por que actuaban de manera análoga a los principios de higiene médica (Manso, 2002).

- Los factores de higiene o factores extrínsecos, están localizados en el ambiente que rodea a las personas y abarca las condiciones dentro de las cuales desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por las organizaciones, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Los principales factores higiénicos son; el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o la supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la organización, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, etc. Son factores externos y se sitúan en el ambiente externo que circunda al individuo (Hernández, 2006).

- Los factores motivacionales o factores intrínsecos, están relacionados con el contenido del cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Siendo así, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues están relacionados con aquello que él hace y desempeña.

De acuerdo con Hernández (2006), los factores motivacionales involucran los sentimientos de crecimiento individual, de reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización, dependen de las tareas del individuo realiza en su trabajo.

Según Herzberg (como se citó en Hernández, 2006) los factores que conducen a la satisfacción en el trabajo están separados y son distintos de aquellos que llevan a la insatisfacción en el trabajo. La política de la organización, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y el salario, se caracterizan por Herzberg como factores de higiene. Cuando éstos son adecuados, la gente no estará insatisfecha; sin embargo, tampoco estará satisfecha.

Según Naranjo (2009), cuando los factores motivacionales son óptimos, provocan la satisfacción en las personas. Sin embargo, cuando son precarios, evitan la satisfacción, Herzberg los llama también factores satisficentes.

En el modelo de los factores de Herzberg, los factores motivadores son la satisfacción y la no satisfacción, dentro de estos factores motivadores encontramos el logro, reconocimiento, trabajo, responsabilidad, avance y crecimiento, estos factores son propiamente del individuo, dependen en esencia del individuo y no del entorno donde este se desenvuelve. En el mismo modelo de los factores de Herzberg propone que los factores de higiene son aquellos que se encuentran

relacionados con el entorno del individuo, en estos factores podemos encontrar las políticas de la empresa, supervisión por parte de los jefes, relaciones de trabajo, condiciones físicas y salario.

Los factores motivadores que producen satisfacción son: Relación exitosa del trabajo, reconocimiento de parte de los directivos y compañeros de trabajo y promoción de la empresa. Los factores motivadores que producen no insatisfacción son: falta de responsabilidad en el trabajo y tener un trabajo rutinario y aburrido. Los factores higiénicos que producen insatisfacción son: malas relaciones interpersonales, bajo salario y malas condiciones de trabajo, mientras que los factores higiénicos que no producen insatisfacción son: status elevado, incremento del salario y seguridad en el trabajo, tal como se muestra en la siguiente figura.

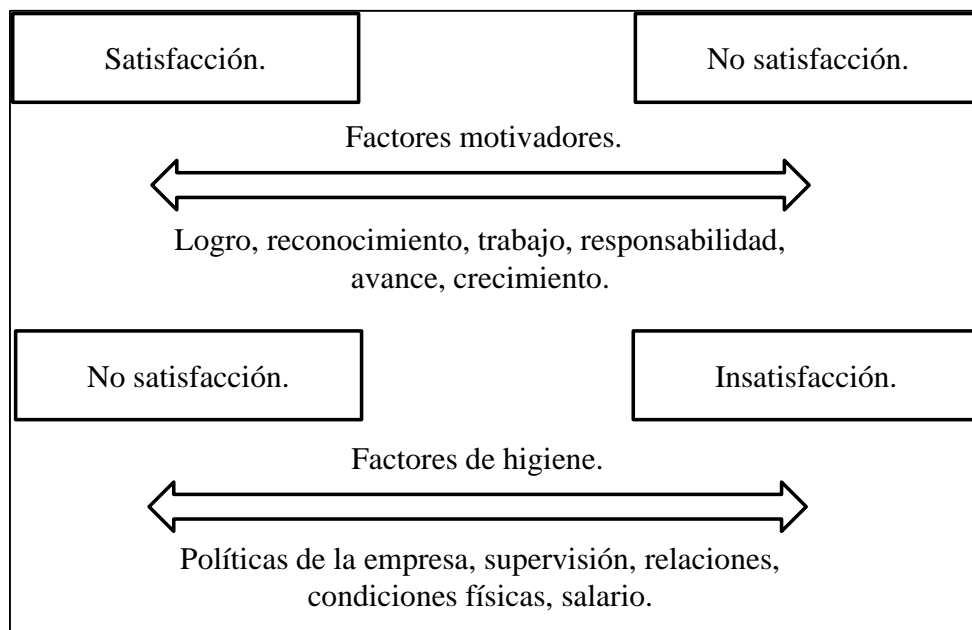


Figura 3.4. Modelo de los factores de Herzberg “Motivación: Perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo”, por P.L. Naranjo, 2009, *Red de revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 8, p. 250.

3.5.4 La teoría de las necesidades aprendidas de McClelland.

David McClelland es ampliamente reconocido por sus influyentes aportes en el área de la motivación, especialmente la motivación humana. El trabajo de McClelland en el área de la motivación humana comienza en el año de 1947 con la ayuda de sus colaboradores Clark, Atkinso y Lowell. Lo que motivo a McClelland y colaboradores fue la falta de mediciones de la motivación, teniendo en cuenta la gran importancia teórica que tenía la motivación en esa época (Perilla, 1998).

Según McClelland (como se citó en Rogero, 2005), la motivación es una cualidad que está dentro de cada persona, que se desarrolla durante la socialización, y que puede desarrollarse mediante una serie de programas de aprendizaje y entrenamiento para lo que describió un proceso en seis etapas.

- Conocimiento de la persona favoreciendo la seguridad y confianza en sus posibilidades y capacidad de autocontrol.
- Generar posibles metas.
- Seleccionar entre las diferentes opciones qué metas son las prioritarias a corto y largo plazo.
- Planificar su puesta en marcha.
- Verificar su cumplimiento.
- Evaluar su logro.

Esta capacitación produciría confianza generando un compromiso con planes y metas concretos que permitirían el reconocimiento de que la ocupación elegida concuerda con las metas de la vida personal.

McClelland y colaboradores formularon una teoría de las necesidades que se enfoca en tres necesidades: necesidades de logro, de poder y de afiliación (Perilla, 1998).

- Necesidad de logro: Es el impulso por sobresalir, por tener realizaciones sobre un conjunto de normas, por luchas para tener éxito.
- Necesidad de poder: Es la necesidad de hacer que los otros se conduzcan como no lo habrían hecho de otro modo.
- Necesidad de afiliación: Es el deseo de tener relaciones amistosas y cercanas.

Estas tres necesidades propuestas por McClelland se muestran descritas a detalle en la siguiente tabla.

Tabla 9. Categorías del modelo de McClelland.

Categoría.	Descripción de la categoría.
Necesidad de logro	Las personas que cuentan con una mayor necesidad de logro presentan las siguientes características: <ul style="list-style-type: none"> • Tienen un impulso irresistible por triunfar. • Luchan más por las relaciones personales más que por las recompensas del éxito mismo. • Tienen el deseo de hacer algo de una manera mejor y eficiente de lo que se ha hecho antes.
Necesidad de poder	Las personas que poseen una mayor necesidad de poder presentan las siguientes características: <ul style="list-style-type: none"> • Tienen el deseo de tener impacto, de ejercer una influencia y controlar a los demás. • Los individuos con una gran necesidad de poder gozan de estar a cargo, luchan por influir en los demás y prefieren encontrarse en situaciones de competencia y posición y están más interesados en prestigio y ganar influencia en los demás.
Necesidad de afiliación	Las personas que poseen una mayor necesidad de afiliación tienen la siguiente característica: <ul style="list-style-type: none"> • Las personas con necesidades de afiliación se esfuerzan por hacer amigos, prefieren las necesidades de cooperación que las de competencia y esperan relaciones largas y duraderas.

Nota: “Motivación: Perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo”, por P.L. Naranjo, 2009, *Red de revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 8, p. 255.

3.5.5 La teoría de Valencia, Instrumentalidad, Expectativas (VIE) propuesta por Vroom.

Esta teoría de motivación fue realizada por Víctor Vroom y se basa en el esfuerzo para obtener un alto desempeño, la teoría se sienta sus bases en la posibilidad de logro de las personas, dicho de otra manera, la teoría de Vroom propone que las personas actúan en función de que tan lejos o cercana sea su meta y una vez alcanzada la meta las personas esperan obtener la recompensa inicial o bien una mayor recompensa de tal manera que el esfuerzo realizado haya valido la pena.

Vroom (como se citó en Rogero, 2005), describió la denominada teoría VIE (Valencia, Instrumentalidad, Expectativas), basándose en tres conceptos.

- La Valencia: Es el sentimiento del empleado con respecto a un particular resultado del trabajo. Podrá ser positivo como el salario, el ascenso, reconocimiento por parte de sus compañeros de trabajo o bien puede ser de índole negativo como el riesgo a ser despedido. La valencia puede ser considerada como la fuerza de atracción frente a los resultados que puede lograr el individuo.
- La Instrumentalidad: Es la percepción de la asociación entre desempeño y resultado.
- La Expectativa: Es la probabilidad que asigna el trabajador a su capacidad de que un determinado esfuerzo produzca el resultado deseado.

Vroom, (como se citó en Rogero, 2005) define la motivación como un proceso gobernador de elecciones que necesita realizar la persona, propone diferentes alternativas de conducta, dada la percepción de Vroom por la motivación es importante mencionar que el trabajador estará más motivado y por tanto dedicará un mayor esfuerzo, si percibe que con su desempeño obtiene un

elevado rendimiento laboral, que le permitiese una consecución de objetivos que son positivos y atractivos para él.

La teoría de Valencia, Instrumentalidad, Expectativas (VIE) de Vroom propone que las personas deciden invertir una cantidad de esfuerzo determinado para realizar una tarea, el esfuerzo que la persona invierte en llegar a la culminación de la tarea debe de ser igual o menor a la recompensa que la persona espera recibir por realizar dicho esfuerzo. Dicho de otra manera la persona realiza un esfuerzo donde la expectativa es de 0 a 1, posteriormente se convierte en rendimiento, donde el rendimiento se convierte en -1 a +1, con base a esto se dan tres tipos de resultados, donde si el resultado es igual o mayor al esfuerzo invertido, la persona obtendrá una valencia de -1 a +1, tal como se muestra en la siguiente figura.

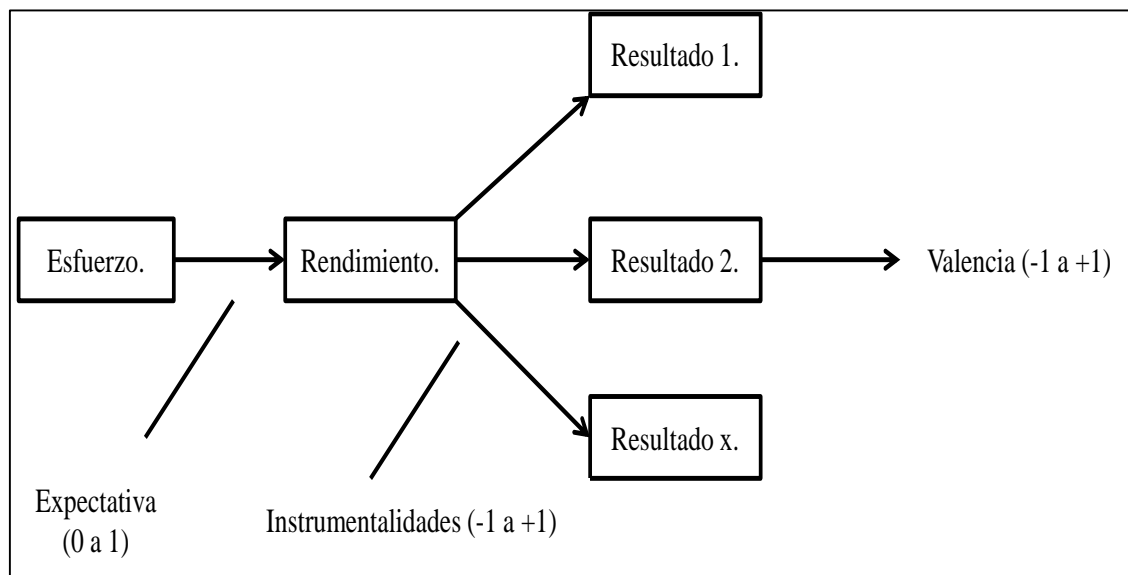


Figura 3.5. Teoría de Valencia, Instrumentalidad y Expectativas (VIE), “Aplicación del modelo de las características del puesto a través del SNJCI (Índice de Características del Trabajo de Enfermería) y JDS (Cuestionario de Análisis y Rediseño de Puestos) en Profesionales de Enfermería” propuesto por A. P. Rogero, 2005. p. 47.

3.5.6 Teorías de expectativas de Porter y Lawler.

Porter y Lawler (como se citó en Rogero, 2005), describieron un modelo bastante a fin a la teoría de Valencia, Instrumentalidad, Expectativas (VIE), en el que plantean tres dimensiones en la escala motivacional, dichas dimensiones son:

- Expectativa de esfuerzo-rendimiento (E-R): Estimación subjetiva de la persona con respecto a la probabilidad de obtener un determinado rendimiento, mediante un determinado esfuerzo.
- Expectativa de rendimiento-recompensa (R-Rs): Percepción subjetiva del individuo con respecto a la probabilidad de obtener mayor beneficios si logra un rendimiento determinado.
- Valencia: Valor subjetivo que el individuo da a los beneficios o recompensas.

La teoría de expectativas de Porter y Lawler se puede definir en la siguiente formula: $[(E \rightarrow R) \times \Sigma ((R \rightarrow Rs) \times Valencia)]$, lo que quiere decir que si un individuo no considera posible tener alguna expectativa en su ámbito laboral la motivación será nula (Naranjo, 2009).

Porter y Lawler (como se citó en Rogero, 2005), proponen las siguientes expectativas.

- Las expectativas de esfuerzo-rendimiento suelen estar basadas en experiencias anteriores, confianza en uno mismo y en el grado de dificultad percibida de obtener el rendimiento deseado, por lo tanto afectarán a la percepción de la persona, la confianza de la persona en sus capacidades y habilidades para lograr llevar adelante las tareas que se propone: la percepción de mayor o menor grado de dificultad de la tarea y la consideración de poseer algún grado de control sobre el resultado esperado.

- Las expectativas de rendimiento-recompensa, se verán afectadas por dos componentes de la recompensa, el componente intrínseco, que es la satisfacción del individuo consigo mismo por considerar que ha logrado una tarea difícil y el componente externo, que es la magnitud del beneficio que espera recibir la persona de la organización por haber realizado el trabajo.
- La valencia estará en función de los valores, necesidades, metas y preferencias del individuo, que podrá preferir unos tipos de beneficios sobre otros como lo son: incrementos salariales, tiempo libre, reconocimiento y promociones).
- La satisfacción se produce como resultado de la comparación entre la recompensa obtenida realmente de la organización y la que el individuo considera adecuada. Cuando mayor sea la diferencia entre estos dos valores, tanto más elevado será el grado de satisfacción o de insatisfacción. Porter y Lawler consideran que la satisfacción no está relacionada con la productividad, ya que un trabajador contento no es necesariamente un trabajador productivo.
- La satisfacción se produce como resultado de la comparación entre la recompensa obtenida realmente de la organización y la que el individuo considera adecuada. Entre mayor sea la diferencia entre estas dos variables, mayor será el grado de satisfacción o de insatisfacción. Con base en todo lo anterior Porter y Lawler concluyen que: la satisfacción no está relacionada con la productividad, ya que un trabajador contento no es necesariamente un trabajador productivo.

El modelo de expectativas de Porter y Lawler (como se citó en Rogero, 2005), menciona que la motivación se encuentra ligada al trabajo y sus responsabilidades, al esfuerzo y sus expectativas y al rendimiento y sus expectativas, a su vez el trabajo depende de las aptitudes de la persona, el esfuerzo depende de la percepción de las personas y el rendimiento depende de las recompensas percibidas por las personas. Todo esto genera resultados satisficentes, insatisficciones, culposos, resultados de injusticia y resultados de inconformidad, tal como se muestra en la siguiente figura.

Capítulo 4. Calidad de vida en el trabajo

4.1 Antecedentes de la calidad de vida en el trabajo

El interés por la calidad de vida ha existido desde tiempos inmemorables. Sin embargo, la aparición del concepto como tal y la preocupación por la evaluación sistemática y científica del mismo es relativamente reciente. La idea comienza a popularizarse en la década de los 60 hasta convertirse hoy en un concepto utilizado en ámbitos muy diversos, como son: la salud, la salud mental, la educación, la economía, la política y el mundo de los servicios en general (Gómez & Sabeh, 2008).

La calidad de vida es la percepción que las personas tienen sobre su posición en la vida, en el contexto cultural y sistema de valores en el que viven, y respecto de sus metas, expectativas, normas y preocupaciones. Su medición en relación con la salud es una novedosa forma de evaluar la percepción que pacientes e individuos tienen de su calidad de vida.

La calidad de vida ha sido definida y estudiada desde la perspectiva de múltiples disciplinas, los ambientalistas han puesto énfasis en las condiciones y atributos del ambiente físico y biológico y en la importancia de preservar los recursos naturales; los economistas en indicadores

como el producto nacional bruto (PNB); y los psicólogos en las necesidades humanas y la satisfacción de las mismas (García, García, Hernández, Varona, Bonet & Chang, 2007).

Para Schalock (como se citó en Gómez & Sabeih, 2008), la investigación sobre calidad de vida es importante porque el concepto está emergiendo como un principio organizador que puede ser aplicable para la mejora de una sociedad como la nuestra, sometida a transformaciones sociales, políticas, tecnológicas y económicas. No obstante la verdadera utilidad del concepto se percibe sobre todo en los servicios humanos, inmersos en una “*Quality revolution*” que propugna la planificación centrada en la persona y la adopción de un modelo de apoyos y de técnicas de mejora de calidad.

En las antiguas civilizaciones la calidad de vida se asociaba al cuidado de la salud personal, luego se centró en la preocupación por la salud e higiene pública y con posterioridad, se extendió a los cambios humanos y laborales. Así hasta incluir sucesivamente, la capacidad de acceso a los bienes económicos y la preocupación por la experiencia del individuo en su vida social, en su actividad cotidiana (Guerrero, Cañedo, Salman, Cruz, Pérez y Rodríguez. 2006).

Para Nadler y Lawler (como se citó en Hamid, Zolfa & Zhra, 2012), la calidad de vida laboral es un tema considerado por los directivos de recursos humanos y analistas del comportamiento como una herramienta para mejorar la gestión del rendimiento de los trabajadores. Más de una década ha pasado desde que la frase “calidad de vida laboral” (CVL) fue introducida en esta área. Durante este período la CVL ha sido el tema de muchos artículos e investigaciones recientes debido a su gran importancia.

La administración se centraba especialmente en la especialización y eficiencia de las tareas en estructuras tradicionales de la organización. A medida que esta estructura fue evolucionando, se busca una división plena de las tareas, buscando sobretodo la eficiencia, reduciendo costos y

usando una mano de obra no calificada. Ante esto y luego de un profundo análisis para la resolución de los problemas, los directivos optaron por rediseñar los empleos y reestructurar las organizaciones creando un ambiente propicio y adecuado para los trabajadores.

La CVT cobra un especial interés en la década de los años 70 en los EE.UU., donde alcanza el reconocimiento social e institucional gracias a las actuaciones del *Movimiento de CVL*. Las reivindicaciones de este nuevo movimiento parten de la necesidad de humanizar el entorno de trabajo prestando especial atención al desarrollo del factor humano y a la mejora de su calidad de vida (Segurado & Agulló, 2002).

Durante este tiempo, investigadores de diversas disciplinas exploraron formas de mejorar las condiciones de empleo para los trabajadores, con los rápidos avances tecnológicos vieron una fuerte deshumanización, alineación, descalificación y la objetividad del trabajo (Hamid & etal., 2012).

Desde que el concepto de calidad de vida laboral fue utilizado por primera vez hace 30 años, una serie de definiciones y constructos teóricos le han sucedido con el objeto de mitigar los problemas que se desprenden de él. La CVL se origina en interacciones entre las necesidades de los trabajadores y los recursos de la organización. La calidad de vida laboral tiene una exploración positiva en la organización como: satisfacción del laboral, salida del trabajo, práctica laboral y en su forma negativa la impresión del síndrome de burnout en los empleados (Dargahi, Changizi & Jazayeri, 2011).

De acuerdo con Sirgy, Efraty, Siegel y Lee (como se citó en Flores, Jenaro, Begoña, Martín, 2011), la calidad de vida laboral se deriva de algunas experiencias en cuatro dominios del entorno laboral: satisfacción ambiental (condiciones de salud, salario, etc.), necesidades en el trabajo (demandas laborales, conflictos de roles, la autonomía, trabajo en equipo y así sucesivamente),

supervisión (retroalimentación, apoyo, programas y así sucesivamente), los programas para la mejora de la calidad de vida laboral son fundamentales en la actualidad así como la flexibilidad en sus horarios.

Para mejorar la calidad de vida en el trabajo, la ley laboral ayuda pero no es suficiente. Trabajadores y empleadores tienen un amplio camino que recorrer, especialmente cuando se habla de los desafíos de la nueva economía y de las empresas inteligentes de cara a la revolución tecnológica. Sería una enorme miopía pensar que esos desafíos sólo tienen que ver con internet, la comunicación satelital o con otras de las incesantes novedades que nos depara cada día la industria computacional (Espinoza, 2012).

4.2 Concepto de calidad de vida en el trabajo.

La calidad de vida laboral es un concepto muy amplio y heterogéneo debido a la riqueza y pluralidad de temas estrechamente vinculados con el mundo del trabajo; también difuso y ambiguo como consecuencia de las diferentes disciplinas, enfoques teóricos y áreas de estudio. (Hamid & et al., 2012).

En la revisión a la literatura se encontró un cuadro que compila las definiciones más destacadas sobre la calidad de vida laboral.

Tabla 10 Definiciones de la calidad de vida en el trabajo.

Autor	Definiciones de calidad de vida en el trabajo
Walton (1973)	Un proceso para humanizar el lugar de trabajo.
Katzell, Yankelovich, Fein Ornati y Nash	Un trabajador disfruta de alta CVL cuando (a) experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y sus perspectivas de futuro (b) está motivado para permanecer en su puesto de trabajo y realizarlo bien y (c) cuando siente que su vida laboral encaja bien

Autor	Definiciones de calidad de vida en el trabajo
(1975)	con su vida privada de tal modo que es capaz de percibir que existe un equilibrio entre las dos de acuerdo con sus valores personales.
Suttle (1977)	Grado en que los miembros de la organización satisfacen necesidades personales importantes a través de sus experiencias en la organización.
Nadler y Lawler (1983)	Forma de pensar sobre las personas, el trabajo y las organizaciones. Sus elementos distintivos tienen que ver con: el impacto del trabajo sobre las personas sobre la eficacia organizacional y la participación en la solución de problemas y toma de decisiones organizacional.
Delamotte y Takezawa (1984)	Es el conjunto de problemas laborales y sus contramedidas reconocidas como importantes determinantes de la satisfacción del trabajador y la productividad en muchas sociedades durante su periodo de crecimiento económico.
Turcotte (1986)	La dinámica de la organización del trabajo que permite mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico del hombre con el fin de lograr una mayor congruencia con su espacio de vida total.
Sun (1988)	Es un proceso dinámico y continuo para incrementar la libertad de los empleados en el puesto de trabajo mejorando la eficacia organizacional y el bienestar de los trabajadores a través de intervenciones de cambio organizacional planificadas, que incrementarán la productividad y la satisfacción.
Fernández y Giménez (1988)	El grado en que la actividad laboral que llevan a cabo las personas está organizada objetiva y subjetivamente, tanto en sus aspectos operativos como relacionales, en orden a contribuir a su más completo desarrollo como ser humano.
Robbins (1989)	La CVL es el proceso a través del cual una organización responde a las necesidades de sus empleados desarrollando los mecanismos que les permitan participar plenamente en la toma de decisiones de sus vidas laborales.
Munduate (1993)	La CVL considerada como meta, implica la mejora de la efectividad organizacional mediante la transformación de todo el

Autor	Definiciones de calidad de vida en el trabajo
	proceso de gestión de los recursos humanos. Como proceso, la transición desde un sistema de control a un sistema de participación. Como filosofía, considera las personas como un recurso más que como un costo extensivo del proceso de producción.
Heskett et al. (1994)	La calidad del ambiente de trabajo contribuye a la satisfacción de los empleados, lo que también se conoce como CVL.
De la Poza (1998)	La CVL haría referencia a un conjunto de estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y/o los puestos de trabajo, mediante la mejora de las habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad y autonomía a los niveles inferiores.
Fernández Ríos (1999)	Grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo.
Lau (2000)	La CVL se define como las condiciones y ambientes de trabajo favorables que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal.

Nota: Elaboración propia basado en “Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social”, por A. Segurado & E. Agulló, 2002, *Psicothema*, p. 830.

4.3 Dimensiones de la calidad de vida en el trabajo.

La calidad de vida en el trabajo se nos presenta pues, como un constructo árido de estructurar por su riqueza de dimensiones que traspasan los límites del contexto laboral en general y del organizacional en particular (Segurado & Agulló, 2002).

El interés por los investigadores para delimitar y operacionalizar el significado de la calidad de vida laboral ha generado un repertorio de estudios e investigaciones cuyo objetivo es identificar las posibles variables que afectan la calidad de vida en el trabajo.

Según Segurado y Agulló (2002) las categorías que se utilizan como indicadores de calidad de vida laboral son:

- Indicadores individuales:
 - Satisfacción laboral.
 - Expectativas y motivación.
 - Implicación, compromiso, centralidad del trabajo.
 - Calidad de vida laboral percibida.
- Medio ambiente de trabajo.
 - Condiciones de trabajo.
 - Diseño ergonómico.
 - Seguridad e higiene.
 - Nuevas tecnologías.
 - Análisis de puesto.
 - Características y contenido del trabajo.
- Organización.
 - Organización del trabajo, efectividad y productividad.
 - Organigrama, estructura y funcionamiento.

- Cultura y cambio organizacional.
- Participación y toma de decisión.
- Factores psicosociales.
- Aspectos sociales, comunicación, clima laboral.
- Entorno social.
 - Calidad de vida, salud y bienestar de los trabajadores.
 - Condiciones de vida, prejubilación, estilo de vida.
 - Variables sociodemográficas.
 - Factores socio-económicos, políticas de empleo, seguridad y estabilidad laboral.
 - Prevención de riesgos laborales.

Para (Segurado & Agulló, 2002), la calidad de vida laboral (CVL) puede ser estudiada por desde cuatro perspectivas complementarias que son las siguientes:

- Factores antecedentes objetivos: CVL como realidad de situación laboral del trabajador: conjunto de estructuras y prácticas organizacionales que resultan relevantes para el bienestar laboral del trabajador.
- Factores antecedentes subjetivos: CVL como adaptación subjetiva a la situación laboral por parte del trabajador: recogería todos aquellos procesos de interpretación y/o actuación que realiza el trabajador sobre su situación laboral y que afectan asimismo a su bienestar laboral.

- Factores consecuentes objetivos: Alude al grado de ajuste, correspondencia o concordancia que tiene lugar entre el trabajador y el trabajo que tiene que realizar.
- Factores consecuentes subjetivos: Se refiere a los distintos elementos componentes y estructura interna del bienestar laboral que experimenta el trabajador en su trabajo.

Para Granados (2011). Las dimensiones que componen a la calidad de vida en el trabajo pueden ser clasificadas en dos grandes grupos: aquellos que se refieren al entorno en el que se realizan las actividades de trabajo (condiciones objetivas) y aquellas que tienen que ver con la experiencia psicológica de los trabajadores (condiciones subjetivas).

- Condiciones objetivas o medioambiente físico: En todos los tipos de trabajo que existen, ya sean de producción dentro de una fábrica, trabajo de oficina, trabajo dentro de colegios, hospitales o atención al público, se presentan todo tipo de riesgos laborales: riesgos físicos, químicos y biológicos. Las empresas deben de buscar salvaguardar la buena salud de sus colaboradores.
 - La fatiga física, relacionada a riesgos posturales y cargas excesivas son otros factores que intervienen directamente con la CVL y cuya presencia genera la disminución de esta.
 - Los accidentes laborales constituyen una amplia fuente de insatisfacción laboral, un accidente como la pérdida de un miembro corporal, de audición o de vista son los mas comunes. Estas pérdidas son grandes para las personas y organizacionales, pueden ser tan graves que el trabajador puede perder la vida o quedar incapacitado de por vida.

- Falta de espacio físico en el lugar de trabajo o la inadecuación a este, así como el deficiente mobiliario e iluminación. Constituye una dimensión del medio físico que afecta la calidad de vida laboral ya que el trabajador no cuenta con la infraestructura necesaria para desarrollar sus actividades de forma óptima.
- Condiciones subjetivas: Se refiere a los problemas dentro de la esfera laboral, tales como enfermedad de los miembros de la familia del trabajador, problemas de tipo afectivo, necesidad de atención extra a los hijos y enfermedad del mismo trabajador, todas estas dimensiones repercuten en el CVL.
 - Individuo y actividad profesional: Esta dimensión se relaciona a la utilización y desarrollo de conocimientos, destrezas y habilidades a fin de lograr alcanzar las metas profesionales, lo cual constituye un factor motivador ya que produce sentimientos de logro y satisfacción con el trabajo.
 - Organización y función directiva: Son las relaciones entre los miembros de los grupos de trabajo, constituye un factor primordial para la salud personal y organizacional. En este factor se valora mucho la posibilidad de relación e interacción con los compañeros de trabajo.

4.4 Modelo de calidad de vida en el trabajo de Verdugo- Schalock.

Para poder entender como interactúa la calidad de vida en el trabajo con el desempeño de los trabajadores explicaremos el modelo de Verdugo-Schalock.

Según Verdugo (como se citó e Hamid & et al., 2012). La calidad de vida en el trabajo es un concepto identificado con el movimiento de avance, innovación y cambio en las prácticas

profesionales y en los servicios, permitiendo promover actuaciones a nivel de la persona, de la organización y del sistema social, este movimiento se fundamenta en:

- Pasar de un sistema centrado en las limitaciones de la persona a otra centrada en el contexto y en la interacción, que supone un enfoque ecológico.
- Pasar de un sistema centrado en la eficacia de los servicios, programas y actividades a otro que se centre en los avances en la calidad de vida y los cambios y mejoras deben reflejarse en cada persona.
- Pasar de un sistema centrado en los profesionales a otro que tenga en cuenta a la persona y a sus familiares.

Para Verdugo y Shalock(Hamid & et al., 2012), este modelo es de orden piramidal en los servicios sociales y educativos ya que subraya la participación de la persona en la planificación de actividades, programas, etc., por parte del equipo profesional y genera una nueva forma de planificar los objetivos de las personas. El modelo de Verdugo- Shalock se fundamenta en las siguientes dimensiones:

- Dimensiones de bienestar emocional: Este tiene en cuenta los sentimientos como las satisfacción, tanto a nivel personal y vital, el auto concepto de si mismo, a partir de los sentimientos de seguridad e inseguridad y de capacidad e incapacidad, así como la ausencia de estrés que contiene aspectos relacionados con la motivación, el humor, el comportamiento, la ansiedad y la depresión.
- Dimensión de relaciones personales: Es la interacción y el mantenimiento de las relaciones de cercanía como: participar en actividades laborales, tener amigos estables,

buena relación con la familia y si manifiesta sentirse querido por las personas importantes a partir de contactos sociales positivos y gratificantes.

- **Dimensión de bienestar material:** Este aspecto contempla los aspectos de capacidad económica, ahorros y aspectos materiales suficientes que le permitan una vida confortable, saludable y satisfactoria.
- **Dimensión de desarrollo personal:** Aquí se tienen en cuenta las competencias y habilidades sociales, la utilidad social, el aprovechamiento de oportunidades de desarrollo personal y aprendizaje de nuevas tareas o la posibilidad de integrarse en el mundo laboral con motivación y desarrollo de las competencias personales, la conducta adaptativa y el desarrollo de estrategias de comunicación.
- **Dimensión de bienestar físico:** Es la atención sanitaria, esta tiene en cuenta los aspectos de dolor, medicación y como inciden en su estado de salud y le permiten llevar una actividad normal al trabajador.
- **Dimensión de autodeterminación:** Se fundamentan el proyecto de vida personal, en la posibilidad de elegir, de tener opciones. Aquí es donde aparecen las metas y valores, las preferencias, objetivos e intereses personales. Estos aspectos facilitan la toma de decisiones y permiten que la persona tenga la opción de defender sus ideas y opiniones.
- **Dimensión de inclusión social:** Es valorado si se da rechazo y discriminación por parte de los demás compañeros. Podemos valorarlo a partir de saber si la relación con sus amigos es amplia o limitada, si utiliza entornos de recreación comunitarios. La inclusión puede medirse desde la participación y la accesibilidad que permite romper barreras físicas y/o emocionales que dificultan la integración social.

- Dimensión de la defensa de los derechos: Se contempla el derecho a la intimidad, el derecho al respeto, aquí es importante indagar sobre el grado de conocimiento y disfrute de los derechos propios como ciudadano.

Para Navarrete (2004), el estudio de la calidad de vida laboral ha tomado un gran interés en los últimos años a nivel internacional. Esto se debe especialmente a que en los últimos diez años, la situación laboral a nivel mundial se ha vuelto crítica. Su nivel de precariedad según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2003) muestra que va en aumento y que todo logro en condiciones laborales obtenido en los últimos dos siglos, se ha visto retrocedido ante un inminente capitalismo global que, a pasos agigantados, ha tomado el poder sobre la humanidad, convirtiendo a la misma en un engranaje más del proceso productivo.

Como se mencionó en este capítulo, la calidad de vida laboral es la encargada de humanizar el área de trabajo de los empleados dentro de una organización, de la misma manera la calidad de vida laboral forma parte de la calidad de vida en general del trabajador, ya que si el trabajador se encuentra con dificultades en su entorno laboral, estas dificultades mermarán su calidad de vida general, ya sea ocasionando malestares tanto psicológicos como físicos, siendo así, la calidad de vida tiene un rol mediador entre el balance físico y mental de los trabajadores, como lo menciona Walton (como se citó en Hamid & et al., 2012).

Capítulo 5 Relación entre la satisfacción laboral y clima organizacional

Para Salgado et al. (1996), la satisfacción laboral y el clima organizacional han tenido un estudio considerable por parte de los investigadores en los últimos años, la razón de tal volumen de investigación se justifica por la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados con la productividad. Por ejemplo se han hecho investigaciones sobre las

relaciones del clima organizacional y la conducta de liderazgo, la satisfacción y el compromiso con la organización, la satisfacción y el absentismo y la rotación de personal, la satisfacción y el rendimiento, es por ello que el estudio de la satisfacción laboral y el clima organizacional cobra gran importancia para la empresa y para los investigadores.

5.1 Antecedentes de la satisfacción laboral y el clima organizacional

Para Sziklai (como se citó en Rodríguez et al., 2008), la Gestión de Recursos Humanos ha ido tomando importancia para las organizaciones, en especial para los servicios públicos, pues resulta ser un área de interés que ayuda a generar ventajas competitivas para cualquier organización.

Según Salgado et al. (1996), el desarrollo del concepto de clima organizacional y sus investigación inicial comienza en la década de los años treinta con las investigaciones de Lewin y sus colaboradores, aunque no existe un acuerdo sobre el concepto de clima organizacional y su utilidad, existe bastante acuerdo en considerar que el clima organizacional es el conjunto de percepciones que tienen los trabajadores sobre la organización. A través de esta percepción de los atributos organizacionales los empleados dan un significado psicológico a las prácticas, procedimientos y políticas organizacionales, considerando que son propiedades objetivas de la organización.

De la misma manera Salgado et al., (1996), menciona que existe un acuerdo en el que el clima organizacional está compuesto por diferentes dimensiones que caracterizan aspectos particulares del ambiente organizacional, aunque el número de dimensiones varía conforme cada autor.

Para Locke (como se citó en Chiang et al., 2007), la satisfacción laboral, por su parte, es una respuesta emocional positiva al puesto y que resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo. En el caso contrario se sitúa la insatisfacción laboral como una respuesta emocional negativa hacia el puesto en tanto que este ignora, frustra o

niega los valores del individuo Además de la satisfacción laboral otra reacciones afectivas implicadas en el puesto de trabajo son el compromiso organizacional y la implicación en el puesto que son diferentes de la satisfacción laboral, aunque se encuentran relacionadas con esta.

Para Salgado et al. (1996), la satisfacción laboral al igual que el clima organizacional se identifican diversas dimensiones entre las que se encuentran los compañeros, la supervisión, el salario, la posibilidad de promoción y las tareas a realizar, esto hace que estas dos variables se encuentren estudiadas y relacionadas entre sí ya que esto es altamente atractivo para los investigadores y las organizaciones.

Para Salgado et al., (1996), una característica de la investigación sobre la satisfacción laboral y el clima organizacional es que habitualmente los estudios se llevan a efecto en grandes corporaciones y con empleos que implican algún tipo de mando. Prácticamente, no hay estudios efectuados en peñas empresas. Sin embargo la realidad económica de nuestro país es bastante diferente, ya que la gran mayoría de las empresas entran en la categoría de las pequeñas empresas, es decir aquellas que poseen menos de 50 empleados.

Según Rodríguez et al., (2008), la satisfacción laboral y el clima organizacional son dos constructos que pudieran estar en función del tamaño de la organización que se estudie. En las pequeñas empresas, al contar con un número reducido de personas, la presión, el control y las relaciones formales e informales presentan características diferentes con respecto a las existentes en las grandes empresas.

5.2 Relación entre la satisfacción laboral y clima organizacional

La satisfacción laboral y clima organizacional son variables que se encuentran estudiadas en gran medida en el rubro de la salud, los investigadores han centrado sus esfuerzos en estudiar la

satisfacción de los trabajadores pertenecientes a los hospitales y el clima organizacional que estos perciben en su entorno de trabajo (Chiang et al., 2007).

Con base a la revisión de la literatura se encuentra la necesidad de describir a un hospital, como una organización como lo menciona Chiang et al. (2007) Un hospital puede definirse como una organización con un espacio estructurado de prácticas de división y coordinación del trabajo, a través de las cuales se establecen relaciones entre el personal del hospital y un espacio de prácticas médicas, esto quiere decir que existe una relación entre medico paciente.

Para Daft, (como se citó en Nachón, 2009) las organizaciones son entidades sociales que están dirigidas al alcance de metas, diseñadas con una estructura previamente analizada, donde se trabaja en coordinación y que está vinculada al medio ambiente.

Para Nachón (2009), una de las características de las organizaciones es que están formadas por personas y las relaciones interpersonales se dan con el fin de desempeñar acciones que ayuden al logro de sus metas.

De la misma manera Daft, (como se citó en Nachón, 2009) menciona que existe una gran diversidad de organizaciones, dependiendo del tamaño, del giro o la industria a las que estas pertenecen, sin embargo, es importante señalar que las organizaciones deben cumplir con algunas funciones como son:

- Reunir recursos para alcanzar las metas y resultados deseados.
- Producir bienes y servicios con eficiencia.
- Facilitar la innovación.
- Utilizar productos modernos y tecnología basadas en computadoras.
- Adaptarse e influir en un ambiente cambiante.

- Crear valor para los propietarios, clientes y empleados.
- Acoplarse a los retos constantes como, patrones de desarrollo profesional, motivación y coordinación de los empleados.

Para Cuadra y Veloso, (2010) los cimientos de un buen clima organizacional están relacionados en términos generales, con el adecuado desempeño de la organización, y más específicamente con los siguientes indicadores.

- Conciliación del trabajo con la vida familiar.
- Prestaciones de tipo social.
- Satisfacción laboral.
- Calidad directiva.

Para Valle (como se citó en Chiang et al., 2007), el clima organizacional y la satisfacción laboral son relevantes en el comportamiento del personal que labora en hospitales; esto impulsa aspectos como la eficacia, diferenciación, innovación y adaptación. La satisfacción laboral y el clima organizacional son dos variables importantes en el desarrollo de las actividades laborales en los establecimientos de salud.

Es importante señalar que “el clima organizacional, al igual que la satisfacción laboral, condicionan el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, es quien determina en las personas enraizamiento, arraigo y permanencia.” (Guedez, como se citó en Chiang, et al., 2007, p. 62).

Para González y Tirado (como se citó en Caballero, 2002), la satisfacción es un concepto que aparece ligado al clima de una organización, entendido como el conjunto de estímulos, motivaciones y factores que el individuo percibe como característicos de su lugar de trabajo. Las

actitudes, los sentimientos, las vivencias profundas y sobre todo, las reacciones afectivas con que el sujeto se relaciona con el clima organizacional que percibe constituyen la base de su satisfacción profesional.

El conocimiento de la satisfacción profesional puede constituir un método en sí mismo que permita identificar problemas u oportunidades de mejora que se vean reflejados en la calidad de los servicios que prestan las instituciones que se encargan de brindar servicios de salud, al igual que sus trabajadores, y del clima organizacional de las mismas (Sobrequés, Cebriá, Segura, Rodríguez, García & Juncosa, 2003).

Para Silva (1996), las instituciones hospitalarias muchas veces ponen en marcha programas de intervención o capacitaciones, sin analizar convenientemente todos los elementos importantes que deben ser mejorados y pasando por alto los antecedentes teóricos o modelos que den cuenta de la complejidad de la organización, por ende dichos programas fracasan, o tienen un impacto solo a corto plazo, es por ello precisar que todos los estudios que tengan en cuenta variables tales como, la satisfacción laboral, el clima organizacional y el desempeño organizacional ayuda a las organizaciones a generar valores, creencias, actitudes y motivación para las personas de su organización.

Para Chiang et al., (2007), la modernización del Estado es una necesidad en la cual todos los sectores sociales y políticos están de acuerdo, esto implica la modernización de la gestión de cada una de las instituciones públicas, generando avances en materia de modernización y profesionalización en la administración del Estado. En México los hospitales enfrentan un gran proceso de cambio, ya que tienen que adaptarse al mundo moderno, de la misma manera deben de adaptarse a las nuevas reformas de salud sin perder de vista las necesidades del paciente y la satisfacción de sus trabajadores.

Dado lo anterior, el hospital puede entonces ser definido como una organización con un espacio estructurado de prácticas de división y coordinación del trabajo, a través de las cuales se establecen relaciones entre el personal del hospital y un espacio de prácticas médicas; esto es, una estructura de prácticas a través de las cuales personal especializado se relaciona con personas enfermas o, en general, con problemas de salud (Chiang et al., 2007).

Para López (2010), los hospitales cuentan con diferentes estructuras que repercuten en las actitudes y el comportamiento de quienes lo componen. Estas estructuras subsisten como una necesidad de ordenamiento y funcionamiento formal de la organización.

La estructura organizacional se define como se dividen, agrupan y coordinan formalmente las tareas en el trabajo para así lograr los objetivos propuestos por la organización.

Según López (2010), existen seis elementos básicos que se deben abordar cuando se diseña a estructura de cualquier organización:

- Especialización laboral.
- Departamentalización.
- Cadena de mandos.
- Tramo de control.
- Centralización/ Descentralización.
- Formalización.

Estos elementos dan vida a la estructura de cualquier organización, permitiendo dar vida a todos los sistemas que coexisten dentro de ella, logrando un orden lógico en la forma y dinámica interior.

De esta manera y con esta gran tarea como organizaciones, hoy en día las instituciones hospitalarias pueden testear constantemente que elementos de su organización poseen dificultades y que tipo de intervención se debe llevar a cabo para mejorar continuamente en la búsqueda de las metas y los objetivos, así como mejorar la calidad de vida de sus empleados, la motivación, la satisfacción laboral y el mismo clima organizacional que se vive en la institución (Chiang et al., 2007)

Según López (2010), las características del sistema organizacional dentro de un hospital generan un determinado clima organizacional y un determinado índice de satisfacción laboral, estas dos variables a su vez repercuten en la motivación 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, la productividad, la rotación y la adaptación.

Los hospitales son una organización que se dedica a brindar servicios de salud, como cualquier otra organización los hospitales enfrentan situaciones que ponen en riesgo la salud de sus trabajadores, es por ello que al igual que las demás organizaciones es necesario monitorear las condiciones de trabajo en las que se encuentran laborando sus empleados, la forma en la que brindan el servicio a los pacientes, la percepción que tienen los empleados para con su ambiente y saber cuál es el índice de satisfacción de sus trabajadores, todo esto con el fin de mejorar la calidad de los servicios, los procesos y los procedimientos del hospital que aseguran una mejor calidad de vida a sus trabajadores, una mayor motivación para con su trabajo, una mayor satisfacción con su trabajo y un mejor clima organizacional.

Capítulo 6. Metodología de la investigación

6.1 Planteamiento del problema de investigación

El clima organizacional y la satisfacción laboral son dos variables que a su vez pertenecen a una variable de orden mayor como lo son la salud ocupacional y la calidad de vida dentro del trabajo. Para poder abordar la importancia de estos conceptos es necesario mencionar una breve historia de cómo es que el hombre se integra a las organizaciones.

Con la revolución industrial el mundo sufrió una gran transformación ya que las personas dejaron de lado su vida como agricultores y ganaderos para transformarse en obreros y con ello debían de estar sujetos a un horario de trabajo, aun superior, relacionarse con sus compañeros de trabajo, realizar actividades que anteriormente no ejercían, aprender a utilizar herramientas nuevas para ellos y debían realizar tareas sin importar si éstas eran de su preferencia o no (Roger, 2005).

En la época de la revolución industrial gran parte de la población estaba en favor de la innovación, el desarrollo de la máquina de vapor, la apertura de caminos, la facilitación de las tareas, la producción de artículos a gran escala y por supuesto estaban a favor de la comodidad que la revolución industrial proporcionaba en esa época (Tello, 2005).

Con el paso del tiempo la tecnología avanzó como lo hace ahora a pasos agigantados dando lugar a nuevas máquinas que simplificaban a un más las tareas dentro de las empresas, esto dio lugar a un movimiento llamado “ludismo”. Movimiento que era generado por el odio de las personas hacia las maquinas, ya que estas reducían la nómina de las empresas al llevar acabó tareas que realizaban más de dos obreros (Lara, 2005)

En las últimas décadas la salud ocupacional y la calidad de vida en el trabajo se ha convertido en el centro de atención de psicólogos organizacionales, médicos en el trabajo, ingenieros y sociólogos ya que estas dos variables son multidisciplinarias y como su nombre lo indicia no se puede entender desde un punto de vista unidisciplinario ya que se aborda al ser humano como individuo y como parte de un entorno social y organizacional (Naranjo, 2009).

En México no se cuentan con medidas que garanticen el bienestar, la salud y la satisfacción del trabajador dentro de la organización, muchas veces los trabajadores laboran en circunstancias que no son las más adecuadas para desempeñar sus tareas, los incentivos no son lo suficientemente motivantes para los trabajadores, las jornadas de trabajo son jornadas que absorben todo el tiempo del empleado lo cual no le permite tener tiempo de recreación para él (Salgado et al., 1996).

En materia de salud México se ha visto un tanto rezagado en comparación a otros países que décadas atrás se encontraba por debajo de nuestro país, esto se debe a un sinnúmero de motivos: motivos económicos, falta de inversión en materia de investigación, falta de interés por parte de los profesionales de la salud, la integración inadecuada del personal en su centro de trabajo, con sus compañeros y la falta de estímulos económicos y estímulos motivacionales.

Anteriormente el sistema de salud mexicano era un sistema integral que abastecía satisfactoriamente a la población mexicana, los hospitales de segundo y tercer nivel desarrollaban e implementaban planes de acción dependiendo de las necesidades de su población. Actualmente el sistema de salud en México enfrenta una renovación tanto en leyes internas y leyes constitucionales, en infraestructura y en la gestión del factor humano. Por todo lo anterior es esencial conocer, mejorar e innovar el ambiente laboral y la satisfacción laboral del personal que labora en instituciones dedicadas a la salud.

6.2 Preguntas de investigación.

- ¿Existe una correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral?
- ¿Las variables sociodemográficas impactan en la satisfacción de los empleados y en el clima organizacional?

6.3 Hipótesis.

Ho₁: Existe una correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Ha₁: No existe una correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Ho₂: Las variables sociodemográficas tienen un impacto en el clima organizacional de los empleados y la satisfacción laboral de los empleados.

Ha₂: Las variables sociodemográficas no tienen un impacto en el clima organizacional de los empleados y la satisfacción laboral de los empleados.

6.4 Objetivo general.

- Identificar cómo se relaciona el clima organizacional con la satisfacción laboral.

6.5 Objetivo específico.

- Determinar qué variables sociodemográficas tienen mayor impacto en el clima organizacional.
- Determinar si las variables sociodemográficas tienen impacto en la satisfacción laboral.

6.6 Justificación de la investigación.

Dentro de una organización el factor humano juega un papel fundamental ya que son los individuos quienes son los que realizan las funciones de planear, organizar y dirigir. Los trabajadores de igual manera son los encargados de que la organización opere en forma eficiente y eficaz. Sin personas no existe organización y de ellas depende en gran medida el éxito y la prevalencia de la organización (Ramírez, Abreu & Badii, 2008).

Chiang et al., (2007), la satisfacción laboral y el clima organizacional ha sido objeto de estudio de muchos autores, tales como Valle quien habla sobre la relevancia que tiene la satisfacción laboral en el comportamiento del personal que labora en hospitales ya que estos empleados potencializan aspectos como la eficacia, diferenciación, innovación y adaptación.

6.7 Tipo y diseño de la investigación.

Es un estudio de corte no experimental, de campo, transversal y descriptivo que se realizó en 458 trabajadores pertenecientes a un hospital de tercer nivel (Kerlinger & Lee, 2002). Se aplicaron instrumentos de medición para las variables de clima organizacional, la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas.

6.8 Variables.

Variable independiente: definición conceptual.

Clima organizacional: El clima organizacional hace referencia al conjunto de percepciones que tienen los trabajadores de su medio ambiente con el cual interactúan. Estas percepciones están relacionadas con factores externos y factores internos, entendidos dentro de las dimensiones personales e institucionales de la organización, esta variable es de importancia estratégica para

las empresas, entendido como una fortaleza dentro de los procesos de calidad y mejoramiento continuo (Castillo, Lengua & Pérez, 2011).

Variable dependiente: definición conceptual.

Satisfacción laboral: Según Spector (como se citó en Raineri, 2007), la satisfacción laboral se refiere a los sentimientos que las personas tienen respecto a su trabajo y diferentes aspectos de su trabajo. Esta variable se define como el grado en que a una persona le gusta (satisfacción) o disgusta (insatisfacción) su trabajo.

Variables clasificatorias: definición conceptual.

Variables clasificatorias. Las variables clasificatorias que se midieron en esta investigación fueron edad, sexo, estado civil, escolaridad, puesto de trabajo, tipo de contacto con usuarios, número de trabajos en la vida, antigüedad laboral en la organización, ingreso mensual promedio y tipo de contrato. La definición de cada una de las variables es la siguiente:

- Edad: La edad es el tiempo que ha vivido una persona.
- Sexo: El sexo se refiere a la condición orgánica, masculina o femenina de los seres humanos.
- Estado civil: El estado civil se refiere a la condición de cada persona, soltería, matrimonio, viudez, etc...
- Escolaridad: Escolaridad se refiere al conjunto de cursos que un estudiante sigue en un establecimiento docente.
- Puesto de trabajo: Se refiera al lugar donde el trabajador desempeña sus tareas dentro de una organización.

- Jerarquía del puesto. Se refiere al nivel jerárquico del puesto. En esta investigación se consideraron puestos en los niveles operativos, mandos medios y ejecutivos.
- Contacto con usuarios: Se refiere a la actividad laboral que realiza los trabajadores dentro de la empresa, si éste tiene un tipo de acercamiento con los usuarios de los servicios donde esté labora.
- Número de trabajos en la vida: Es la cantidad de trabajos con los que cuenta el empleado.
- Antigüedad laboral en la organización: Se refiere al periodo de tiempo que el trabajador lleva laborando.
- Ingreso mensual promedio: Se refiere a la cantidad de remuneración que percibe el empleado por realizar sus funciones en la organización.
- Tipo de contrato: Es la forma por la cual el trabajador tiene un convenio con la institución, puede ser de tiempo determinado, tiempo definido y/o obra terminada.

Definición operacional.

Clima organizacional: definición operacional.

- Puntaje obtenido de la respuesta a los reactivos de la Escala de Clima Organizacional de Gómez y Vicario (2010).

Satisfacción laboral: definición operacional.

- Puntaje obtenido a la respuesta de los reactivos del Job Descriptive Index (BGSU, 2009) utilizado para medir la satisfacción laboral en seis factores: F1 Satisfacción con el trabajo actual, F2 Satisfacción con el sueldo, F3 Satisfacción con las oportunidades de ascenso, F4 Satisfacción con la supervisión, F5 Satisfacción con los compañeros de trabajo y F6 Satisfacción con el trabajo en general.

Variables clasificatorias: definición operacional.

- Es el puntaje obtenido a la respuesta de las preguntas que miden cada una de las variables clasificatorias.

6.9 Instrumentos de medición.

Clima organizacional. Para medir el clima organizacional se utilizó la versión corta de la Escala de Clima Organizacional de Gómez y Vicario (2010). Esta escala mide el clima organizacional considerando tres niveles y ocho factores: a) sistema individual (F1 Satisfacción de los trabajadores y F2 Autonomía en el trabajo), b) sistema interpersonal (F3 Relaciones sociales y F4 Unión y apoyo entre compañeros) y c) sistema organizacional (F5. Consideración de directivos, F6 Beneficios y recompensas, F7 Motivación y esfuerzo y F8 Liderazgo de directivos). La definición de cada uno de los factores se presenta en la Tabla 11.

Tabla 11. Definición conceptual de los factores de la EMCO (Gómez y Vicario, 2010).

Nivel de Clima Organizacional	Factores de Clima Organizacional	Definición
Sistema individual	F1 Satisfacción de los trabajadores	Grado en que los trabajadores perciben que son reconocidos por su trabajo y si estos se sienten satisfechos con el logro de las metas y objetivos en el trabajo, como resultado de un ambiente agradable y de satisfacción para el trabajo.
	F2 Autonomía en el trabajo	Grado en que los trabajadores perciben sentirse independientes en su trabajo y tienen la libertad de elegir y decidir la forma más conveniente de realizar sus actividades en el trabajo.
Sistema interpersonal	F3 Relaciones sociales entre los miembros de la organización	Grado en que los trabajadores perciben el trabajo con sus compañeros bajo una atmósfera de amistad y camaradería y en el cual existe una buena comunicación para realizar el trabajo en equipo.
	F4 Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo	Grado de comunicación, compromiso e integración que existe entre los miembros de la organización. Así como la percepción que tienen los trabajadores de recibir apoyo y ayuda de sus compañeros, favoreciendo el sentimiento de trabajo en equipo.
Sistema organizacional	F5 Consideración de los directivos	Grado en que los trabajadores perciben que su superior otorga apoyo a los trabajadores, se dirige y comunica con

Nivel de Clima Organizacional	Factores de Clima Organizacional	Definición
		respeto y amabilidad con sus subordinados y les brinda el trato más humano posible.
F6	Beneficios y recompensas	Grado en que los trabajadores perciben que la organización busca retribuir el trabajo por medio de estímulos y recompensas tales como incremento de salarios, vacaciones, incentivos, bonos y demás premios que hacen hacer sentir satisfecho al trabajador, así como obtener reconocimiento por la calidad de su trabajo realizado.
F7	Motivación y Esfuerzo	Grado en que los trabajadores son alentados por la organización y las condiciones que hacen que los trabajadores trabajen intensamente. Estos aspectos se reflejan en que el trabajador se siente responsable de realizar su trabajo, se siente comprometido con su trabajo y se preocupa por la calidad de sus actividades, por lo cual busca esforzarse dentro de su trabajo.
F8	Liderazgo de superiores	Grado en el que los trabajadores perciben un manejo inteligente, responsable y alentador por parte de sus superiores, la forma en cómo la capacidad de toma de decisiones y el don de mando influye en el desarrollo de las actividades de los trabajadores.

Nota: Patlán y Flores (2013).

Satisfacción laboral. Esta variable se midió utilizando el Job Descriptive Index que mide la satisfacción laboral en seis factores: F1 Satisfacción con el trabajo actual, F2 Satisfacción con el sueldo, F3 Satisfacción con las oportunidades de ascenso, F4 Satisfacción con la supervisión, F5 Satisfacción con los compañeros de trabajo y F6 Satisfacción con el trabajo en general.

VARIABLES CLASIFICATORIAS. Estas variables se midieron con una serie de reactivos de acuerdo con la escala de cada variable: edad, sexo, estado civil, escolaridad, número de hijos, puesto de trabajo, tipo de contacto con usuarios, número de trabajos en la vida, antigüedad laboral en la organización, ingreso mensual promedio y tipo de contrato.

6.10 Población y muestra.

La población se integra de 2002 trabajadores, de los cuales 184 son médicos, 748 son enfermeras, 481 son personal administrativo y el resto corresponde a personal de otras categorías (n=590). Considerando que el personal médico, de enfermería y administrativo representa el mayor porcentaje del personal (70.5%) se decidió obtener una muestra de personal de estas tres categorías.

Se realizó un muestreo intencional de tipo estratificado y proporcional considerando tres categorías de personal: médicos, enfermeras y personal administrativo.

La muestra estuvo constituida por cuatrocientos cincuenta y ocho trabajadores pertenecientes a un hospital de tercer nivel de la ciudad de México, integrado por 59 (12.9%) médicos, 238 (52.0%) enfermeras y 161 (35.2%) personal administrativo.

Tabla 12. Población y muestra.

Categoría	Población		Muestra	
	N	%	n	%
Médicos	184	13.0%	59	12.9%
Enfermeras	748	52.9%	238	52.0%
Administrativos	481	34.0%	161	35.2%
Total	1413	100%	458	100%

Nota: $X^2 = .00054$; $gl=5$.

Para determinar la bondad de ajuste de la muestra se determinó la prueba X^2 considerando la población y muestra obtenida de las tres categorías de personal. Los resultados indican un valor de $X^2_c = .00054$ con 5 grados de libertad, valor inferior a $X^2_{t(0.05)} = 11.07$ que nos indica que no existen diferencias estadísticamente significativas entre la proporción de la muestra y la proporción de la población. Por lo cual la muestra obtenida es proporcionalmente igual a la población. Estos resultados indican que no existen diferencias significativas entre la proporción

de la muestra y la proporción de la población en las categorías de personal médico, enfermería y administrativo. Por lo cual la muestra es representativa de la población

6.11 Contexto y escenario

La investigación se efectuó en un Instituto Nacional de Salud ubicado en la ciudad de México.

Los instrumentos de medición se aplicaron en un aula con una capacidad máxima de 10 personas.

6.12 Procedimiento.

El procedimiento utilizado para la realización de la investigación fue el siguiente:

1. Se obtuvo el acuerdo con el hospital para medir las variables.
2. Se asignaron horarios en que los trabajadores pudieron contestar las escalas. Los horarios fueron a media jornada a fin de que el trabajador ya hubiera realizado la recepción del turno y las actividades de inicio de turno.
3. Se presentaron las pruebas a los trabajadores y se les dieron las instrucciones pertinentes para contestarlo.
4. Se procedió a recolectar y capturar los datos en su respectiva base de datos.
5. Se realizaron los análisis estadísticos pertinentes para validar o rechazar nuestras hipótesis.
6. Se realizaron las gráficas procedentes de los resultados.
7. Se elaboraron las conclusiones y sus respectivas discusiones.

6.13 Análisis de datos.

Los análisis estadísticos que se utilizaron en esta investigación fueron realizados en el programa Statistical Package For The Social Sciences (SPSS). Para el análisis de los resultados se utilizaron los siguientes análisis estadísticos:

1. Análisis de frecuencias con la finalidad de conocer la dispersión de los valores.
2. El alpha de Cronbach para saber la confiabilidad de las escalas de medición.
3. Análisis de varianza de una vía (ANOVA one way) con el objetivo de conocer las diferencias sobre las medias de cada uno de los grupos.
4. Correlación de Pearson para identificar las asociaciones existentes entre dos variables continuas.

Capítulo 7. Resultados de la investigación.

A continuación se presentan los resultados de la investigación. En primer lugar se presentan las características de la muestra haciendo referencia a la descripción de las variables sociodemográficas de la muestra, a continuación se presentan los resultados del análisis de confiabilidad, posteriormente se presentan los resultados del análisis bivariado entre a) el clima organizacional y la satisfacción laboral, b) el clima organizacional y las variables sociodemográficas, y c) la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas.

7.1 Característica de la muestra: variables sociodemográficas.

Las variables sociodemográficas analizadas de la muestra fueron edad, sexo, estado civil, puesto de trabajo, tipo de contacto con usuarios, número de trabajos en la vida, antigüedad en la organización, ingreso mensual promedio y tipo de contrato.

Edad.

En la variable sociodemográfica edad, la muestra está constituida por 458 casos, los cuales se encuentran mayormente concentrados en el rango de edad de 30 a 40 años, que representa el 36.9 % de la muestra, seguidos por el personal de 41 a 50 años, que representa el 34.3%, posteriormente se encuentra el personal que tiene máximo 30 años de edad que representa el 15.3 %, mientras que el rango de edad de 51 años o más representan el 13.5 % de la muestra, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 7.1 Distribución de la muestra con la variable sociodemográfica edad.

Rango de edad de los trabajadores.	Muestra y porcentaje de la edad de los trabajadores	
	n	%
Hasta 30 años.	70	15.3%
31 a 40 años.	169	36.9%
41 a 50 años.	157	34.3%
Más de 51 años.	62	13.5%
Total	458	100%

Sexo.

En la variable sociodemográfica sexo, la muestra está constituida por 458 casos, los cuales se encuentran distribuidos con un 21.0% de sexo masculino contra un 79.0% de sexo femenino.

Tabla 7.2 Distribución de la muestra con la variable sociodemográfica sexo de los trabajadores.

Sexo de los trabajadores	Muestra y porcentaje del sexo de los trabajadores.	
	n	%
Masculino.	96	21.0 %
Femenino.	362	79.0%
Total	458	100%

Estado civil.

En la variable sociodemográfica estado civil, la muestra está constituida por 458 casos, de los cuales 70.3% del personal cuenta con pareja, mientras que un 29.7% no cuenta con pareja.

Tabla 7.3 Distribución de la muestra con la variable sociodemográfica de estado civil de los trabajadores.

Estado civil de los trabajadores.	Muestra y porcentaje del estado civil de los trabajadores.	
	n	%
Con pareja.	322	70.3 %
Sin pareja.	136	29.7 %
Total	458	100 %

Escolaridad.

En la variable sociodemográfica escolaridad, la muestra está constituida mayormente por personal que cuenta con educación equivalente al bachillerato con 50.2% de la muestra, le siguen los empleados que cuentan con un nivel de licenciatura 22.3 %, seguidos por el personal que cuenta con una educación de posgrado con un 21.0%, el personal que cuenta con educación secundaria representa el 6.3%, mientras que los trabajadores que cuentan con educación primaria representan un .2% de la muestra.

Tabla 7.4 Distribución de la muestra con la variable sociodemográfica escolaridad.

Escolaridad de los trabajadores.	Muestra y porcentaje de la escolaridad de los trabajadores.	
	n	%
Primaria.	1	.2 %
Secundaria.	29	6.3 %
Bachillerato.	230	50.2 %
Licenciatura.	102	22.3 %
Posgrado.	96	21.0 %
Total	458	100%

Puesto de trabajo.

El puesto de trabajo se refiere al lugar donde el trabajador desempeña sus tareas dentro de una organización. En la variable sociodemográfica: puesto de trabajo, la muestra está mayormente constituida por el personal que desempeña un puesto operativo con un 94.6%, los mandos medios son el 5.0% de la muestra, mientras que los directivos solo representan un .4% de la muestra.

Tabla 7.5 Distribución de la muestra con la variable sociodemográfica puesto de trabajo.

Puesto de trabajo de los empleados.	Muestra y porcentaje del puesto de los empleados.	
	n	%
Operativo.	433	94.6%
Medio.	23	5.0%
Directivo.	2	.4%
Total	458	100%

Tipo de contacto con usuarios.

Contacto con usuarios se refiere a la actividad laboral que realizan los trabajadores dentro de la empresa, si éste tiene un tipo de acercamiento con los usuarios de los servicios donde esté labora. En esta variable, la muestra está constituida por un 84.3% de los empleados que tienen un contacto directo con los usuarios, mientras que el 15.1% tienen un contacto indirecto con estos y solo el .7% tiene contacto con los usuarios de ambas formas.

Tabla 7.6 Distribución de la muestra con la variable sociodemográfica contacto con usuarios

Tipo de contacto con los usuarios.	Muestra y porcentaje del tipo de contacto de los empleados.	
	n	%
Directo.	386	84.3%
Indirecto.	69	15.1%
Ambos	3	.7%
Total.	458	100%

Número de trabajos en la vida.

El número de trabajo es la cantidad de trabajos con los que cuenta el empleado. En esta variable la muestra está constituida mayormente por empleados que sólo cuentan con un trabajo siendo estos el 79.5 % de la muestra, seguidos por el personal que cuenta con dos trabajos representando el 19.9 % de la muestra, mientras los empleados que cuentan con más de tres trabajos representan el .7% de la muestra.

Tabla 7.7 Distribución de la muestra con la variable sociodemográfica número de trabajos

Número de trabajos con los que cuentas actualmente.	Muestra y porcentaje de empleos con que cuentan los trabajadores	
	n	%
1 Trabajo.	364	79.5 %
2 Trabajos.	81	19.9 %
3-7 Trabajos.	13	0.7 %
Total	458	100 %

Antigüedad laboral en la organización.

Antigüedad de trabajo se refiere al periodo de tiempo que el trabajador lleva laborando dentro de la institución. En esta variable, la muestra se encuentra constituida principalmente por los empleados que tienen de 6.1 a 20 años de antigüedad en su trabajo representando el 43.2 % de la muestra, seguidos por personal que cuenta con una antigüedad de 20.1 años a 52 años o más siendo el 29.0 % de la muestra, posteriormente siguen los empleados que cuentan con una antigüedad de 3 a 6 años con el 19.7%, detrás de ellos se encuentran los empleados que tienen 1 a 1.1 años de antigüedad siendo el 3.5%, mientras que el personal que tiene menos de 1 año sólo es el .2% de la muestra.

Tabla 7.8 Distribución de la muestra con la variable sociodemográfica antigüedad en el trabajo.

Antigüedad en el trabajo	Muestra y porcentaje de la antigüedad de los trabajadores	
	n	%
De 0 a 1 año	1	.2 %
De 1.1 año a 2 años	16	3.5 %
De 2.1 años a 3 años	20	4.4 %
De 3.1 años a 6 años.	90	19.7 %
De 6.1 años a 20 años.	198	43.2 %
De 20.1 años a 52 o más años	133	29.0 %
Total	458	100 %

Ingreso mensual promedio.

Ingreso de los trabajadores se refiere a la cantidad de ingreso percibido por el empleado por realizar cualquier tipo de función dentro de la organización. En esta variable la muestra se encuentra constituida por el 41.0% de los empleados cuentan con un ingreso de \$5,0001.00 a \$10,000.00, seguidos por los empleados que reportan un ingreso de \$10,001.00 a \$25,000.00 siendo el 25.1%, posteriormente se encuentran los empleados que tienen un ingreso de \$2,001.00 a \$5,000.00 representando el 20.3%, seguidos por los empleados que tienen un ingreso de \$25,001.00 a \$55,000.00, representan un 4.1%, mientras que el .4% tiene un ingreso de hasta \$2,000.00 y el 9.0% omitió su respuesta en el cuestionario.

Tabla 7.9 Distribución de la muestra con la variable sociodemográfica ingreso del trabajador.

Ingreso de los trabajadores.	Muestra y porcentaje del ingreso de los trabajadores.	
	n	%
De \$1,000.00 a \$2,00000.	2	.4 %
De \$2,001.00 a \$5,000.00.	93	20.3 %
De \$5,0001.00 a \$1,0000.00.	188	41.0 %
De \$10,001.00 a \$25,000.00.	115	25.1 %
De \$25,001.00 a \$55,000.00.	19	4.1 %
No contestaron.	41	9.0 %
Total	458	100 %

Tipo de contrato.

Tipo de contrato es la forma por la cual el trabajador tiene un convenio con la institución, puede ser de tipo determinado, tiempo definido y/o obra terminada. En esta variable la muestra está representada por el 81.4% de los trabajadores cuentan con base, el 16.4% tienen un contrato provisional, mientras que el 2.2% son interinos.

Tabla 7.10 Distribución de la muestra con la variable sociodemográfica tipo de contrato.

Tipo de contrato.	Muestra y porcentaje del tipo de contrato de los trabajadores.	
	n	%
Interino.	10	2.2 %
Provisional.	75	16.4 %
Base.	373	81.4 %
Total	458	100 %

7.2 Clima organizacional.

7.2.1 Clima organizacional percibido.

A continuación se describe el clima organizacional percibido en la organización, incluyendo los ocho factores del clima organizacional como son: F1 Satisfacción de los trabajadores, F2 Autonomía, F3 Relaciones sociales, F4 Unión y apoyo, F5 Consideración de directivos, F6 Beneficios y recompensas, F7 Motivación y esfuerzo, y F8 Liderazgo de directivos. Así mismo incluye la percepción de todos los trabajadores de la institución.

Los trabajadores de la institución registran un alto puntaje el factor F7 de motivación y esfuerzo, seguido por el factor F5 consideración de directivos, posteriormente se encuentra el factor F1satisfacción de los trabajadores. Mientras tanto el factor F6 de beneficios y recompensas es el que tiene el valor más bajo. Dicho de otra manera los trabajadores perciben un clima

organizacional con una alta motivación, sin embargo perciben que los beneficios y recompensas son bajos, tal como se muestra en la siguiente figura.

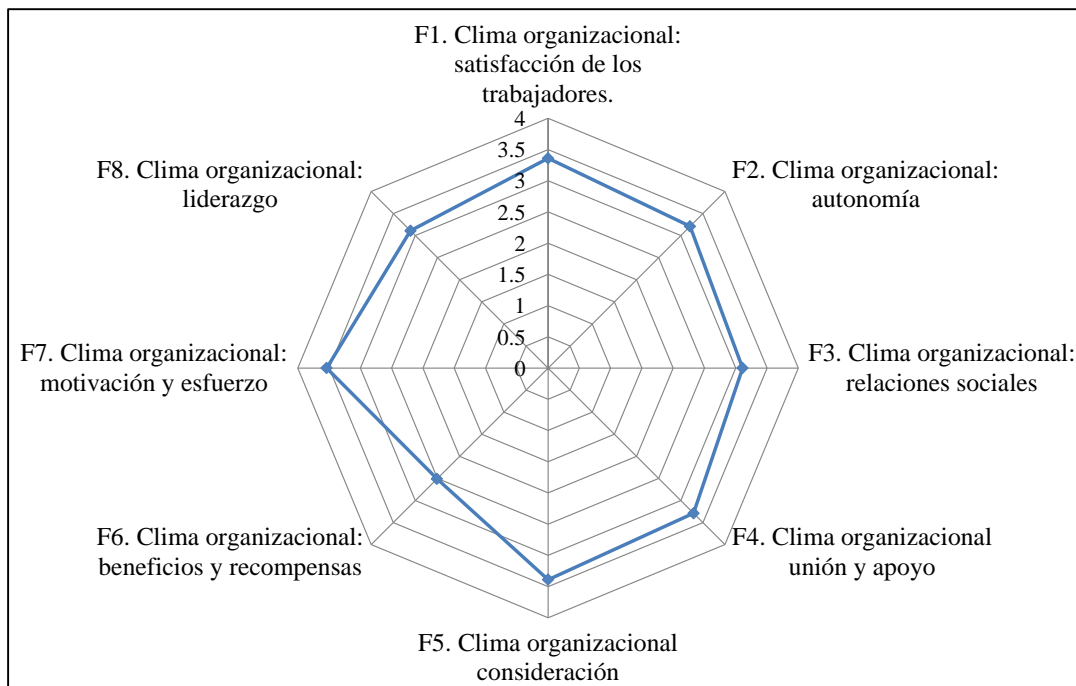


Figura 7.2.1. Clima organizacional de la organización.

7.3 Satisfacción laboral.

7.3.1 Satisfacción laboral de la organización.

La satisfacción laboral se refiere al grado de satisfacción de los trabajadores con su trabajo. A continuación se presentan los resultados obtenidos, tomando en cuenta los seis factores de la satisfacción laboral, tales factores son: F1 Satisfacción con el trabajo actual, F2 Satisfacción con el sueldo, F3 Satisfacción con las oportunidades de ascenso, F4 Satisfacción con la supervisión, F5 Satisfacción con los compañeros de trabajo y F6 Satisfacción con el trabajo en general.

Los trabajadores de la institución registran un alto puntaje en satisfacción con su trabajo actual, están satisfechos en general, se encuentran satisfechos con sus compañeros y con sus

supervisores, sin embargo registran bajos puntajes en la satisfacción por el sueldo y con las oportunidades de ascenso. Es decir los trabajadores se encuentran satisfechos con su empleo, sin embargo consideran que hay poca oportunidad para ascender y que el sueldo que obtienen es bajo.

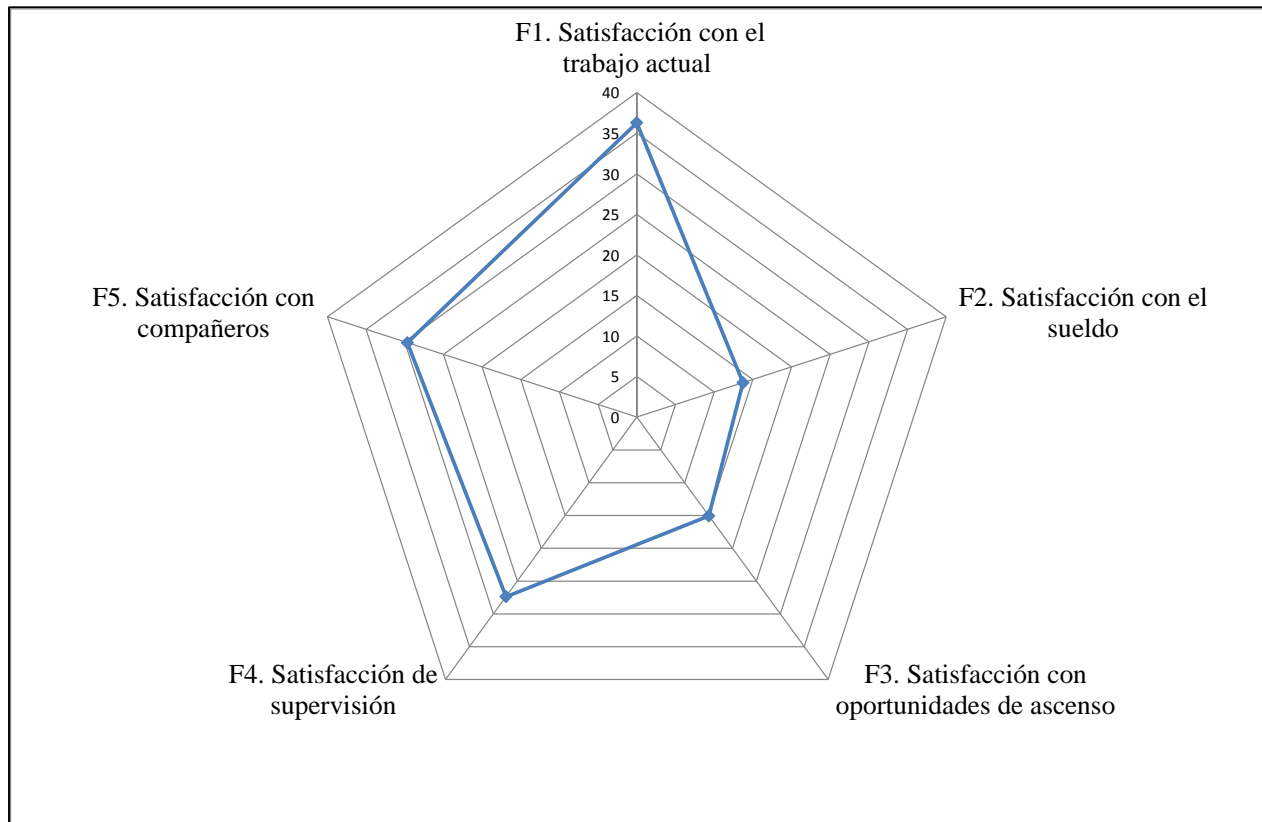


Figura 7.3.1 Satisfacción laboral de la organización.

7.4 Análisis de Confiabilidad: Alpha de Cronbach

Se realizó un análisis de confiabilidad utilizando el Alpha de Cronbach para estimar hasta qué punto los instrumentos utilizados en la investigación tienen un rendimiento consistente, es decir son confiables.

7.4.1 Análisis de confiabilidad de la escala de Clima Organizacional.

Los resultados de la estimación del Alpha de Cronbach en los factores de la escala de Clima Organizacional arrojan un puntaje de confiabilidad de .925. El valor mínimo obtenido correspondió a un Alpha de Cronbach de .710 en el F2Autonomía y el puntaje más alto se ubicó en .841 en el F5 Consideración de directivos. Por lo tanto el nivel de confiabilidad de la escala es aceptable y si se eliminan factores de la escala de Clima Organizacional el Alfa de Cronbach se vería afectada ya que la confiabilidad de nuestra escala bajaría, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 7.4.1. Alpha de Cronbach de los factores de la Escala de Clima Organizacional.

Factores de Clima Organizacional	n	Número de reactivos	Alpha de Cronbach
Clima organizacional: Sistema individual			
F1 Satisfacción de los trabajadores	458	4	.782
F2 Autonomía	458	3	.710
Clima organizacional: Sistema interpersonal			
F3 Relaciones sociales	458	3	.722
F4 Unión y apoyo entre compañeros	458	4	.779
Clima organizacional: Sistema organizacional			
F5 Consideración de directivos	458	5	.841
F6 Beneficios y recompensas	458	4	.736
F7 Motivación y esfuerzo	458	3	.778
F8 Liderazgo de directivos	458	3	.730
Global	458	29	0.925

7.4.2 Análisis de confiabilidad de la escala de Satisfacción Laboral (JDI).

Los resultados de estimación de Alpha de Cronbach en los factores de la prueba JDI arrojan un puntaje de confiabilidad de .908. El valor mínimo obtenido correspondió al alpha de Cronbach .665 en el factor F1. Satisfacción con el trabajo actual y el puntaje más alto se ubicó en .836 en el factor F4. Satisfacción laboral con la supervisión. Por lo tanto el nivel de confiabilidad de la escala es aceptable y si se eliminan factores del JDI el Alfa de Cronbach se vería afectada ya que la confiabilidad de nuestra escala bajaría, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 7.4.2. Alpha de Cronbach de los factores de la Escala de Satisfacción Laboral.

Factores de Satisfacción Laboral	n	Número de reactivo	Alpha de Cronbach
F1. Satisfacción laboral con el trabajo actual	458	18	.665
F2. Satisfacción laboral con el sueldo.	458	9	.670
F3. Satisfacción laboral con las oportunidades de ascenso.	458	9	.683
F4. Satisfacción laboral con la supervisión.	458	18	.836
F5. Satisfacción laboral con los compañeros.	458	18	.818
F6. Satisfacción laboral con el trabajo en general.	458	18	.807
Global	458	90	0.908

7.5. Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral.

Los resultados del análisis de correlación de Pearson entre los factores de satisfacción laboral y clima organizacional indican que existen diferencias estadísticamente significativas entre cuatro factores de la satisfacción laboral y los factores de clima organizacional, tal como se muestra en la Tabla 7.5.

- **Satisfacción con el trabajo actual y los factores de clima organizacional.** Los resultados muestran diferencias estadísticamente significativas entre el F1 Satisfacción

con el trabajo actual y todos los factores de clima organizacional medidos: F1 Satisfacción de los trabajadores ($r=.178$; $p\leq.01$), F2 Autonomía ($r=.203$; $p\leq.01$), F3 Relaciones sociales ($r=.159$; $p\leq.01$), F4 Unión y Apoyo ($r=.187$; $p\leq.01$), F5 Consideración de directivos ($r=.151$; $p\leq.01$), F6 Beneficios y recompensas ($r=.109$; $p\leq.01$), F7 Motivación y esfuerzo ($r=.156$; $p\leq.01$) y F8 Liderazgo ($r=.131$; $p\leq.01$). Estos resultados indican que existe mayor satisfacción con el trabajo actual cuando los trabajadores perciben un clima más favorable en satisfacción de los trabajadores, autonomía, relaciones sociales, unión y apoyo entre compañeros, consideración de directivos, beneficios y recompensas, motivación y esfuerzo y liderazgo de directivos.

- **Satisfacción con el sueldo y los factores de clima organizacional.** Únicamente se identificaron diferencias significativas entre la satisfacción con el sueldo y dos factores de clima organizacional: F1 Satisfacción de los trabajadores ($r=-.096$; $p\leq.05$) y F6 Beneficios y recompensas ($r=-.105$; $p\leq.05$). Estos resultados indican que existe mayor satisfacción con el sueldo cuando se percibe en clima favorable de satisfacción y que existe mayor satisfacción con el sueldo cuando se la percepción de los beneficios y recompensas es negativa.
- **Satisfacción con oportunidades de ascenso y los factores de clima organizacional.** Únicamente se identificaron diferencias significativas ente la satisfacción con oportunidades de ascenso y un factor de clima organizacional: F8 Liderazgo ($r=.102$; $p\leq.05$). Estos resultados indican que existe una correlación entre estos dos factores indicando que existe una mayor satisfacción con las oportunidades de ascenso cuando se percibe un favorable liderazgo de directivos.

- **Satisfacción con el trabajo en general y los factores de clima organizacional.** Los resultados muestran diferencias estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral y todos los factores de clima organizacional medidos: F1 Satisfacción de los trabajadores ($r=.332$; $p\leq.01$), F2 Autonomía ($r=.188$; $p\leq.01$), F3 Relaciones sociales ($r=.223$; $p\leq.01$), F4 Unión y Apoyo ($r=.302$; $p\leq.01$), F5 Consideración de directivos ($r=.209$; $p\leq.01$), F6 Beneficios y recompensas ($r=.197$; $p\leq.01$), Motivación y esfuerzo ($r=.307$; $p\leq.01$), F8 Liderazgo ($r=.185$; $p\leq.01$). Estos resultados indican que existe mayor satisfacción con el trabajo en general cuando los trabajadores perciben un clima más favorable en satisfacción de los trabajadores, autonomía, relaciones sociales, unión y apoyo entre compañeros, motivación y esfuerzo y liderazgo de directivos, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 7.5. Correlación entre clima organizacional y la satisfacción laboral.

Clima organizacional	Satisfacción laboral.					
	F1. Satisfacción con el trabajo actual	F2. Satisfacción con el sueldo	F3. Satisfacción con oportunidades de ascenso	F4. Satisfacción de supervisión	F5. Satisfacción con compañeros	F6. Satisfacción con el trabajo en general
Clima organizacional: Nivel individual						
F1. Satisfacción de los trabajadores.	.178**	-.096*	.043	-.009	.015	.332**
F2. Autonomía.	.203**	-.061	-.001	-.032	.008	.188**
Clima organizacional: nivel interpersonal						
F3. Relaciones sociales.	.159**	.003	.055	-.030	.085	.223**
F4. Unión y apoyo entre compañeros.	.187**	-.046	.002	-.029	.042	.302**
Clima organizacional: nivel organizacional						
F5. Consideración de directivos.	.151**	-.003	.048	.046	.060	.209**
F6. Beneficios y recompensas.	.109*	-.105*	-.028	.046	-.006	.197**
F7. Motivación y esfuerzo.	.156**	-.073	.005	.011	.054	.307**
F8. Liderazgo de directivos.	.131**	-.006	.102*	.071	.090	.185**

Nota: *P<=.05, **P<=.01

7.6 Relación del clima organizacional y las variables sociodemográficas.

7.6.1 Clima organizacional y edad.

Los trabajadores que tienen más de 51 años de edad registran un mayor puntaje en siguientes factores: F1 Satisfacción de los trabajadores, F2 Autonomía, F3. Relaciones sociales, F4 Unión y apoyo entre compañeros y F7. Motivación y esfuerzo.

Los trabajadores de hasta 30 años perciben altos puntajes en el clima organizacional en los factores de: F5 Consideración de directivos, F6 Beneficios y recompensas y F8 Liderazgo de directivos.

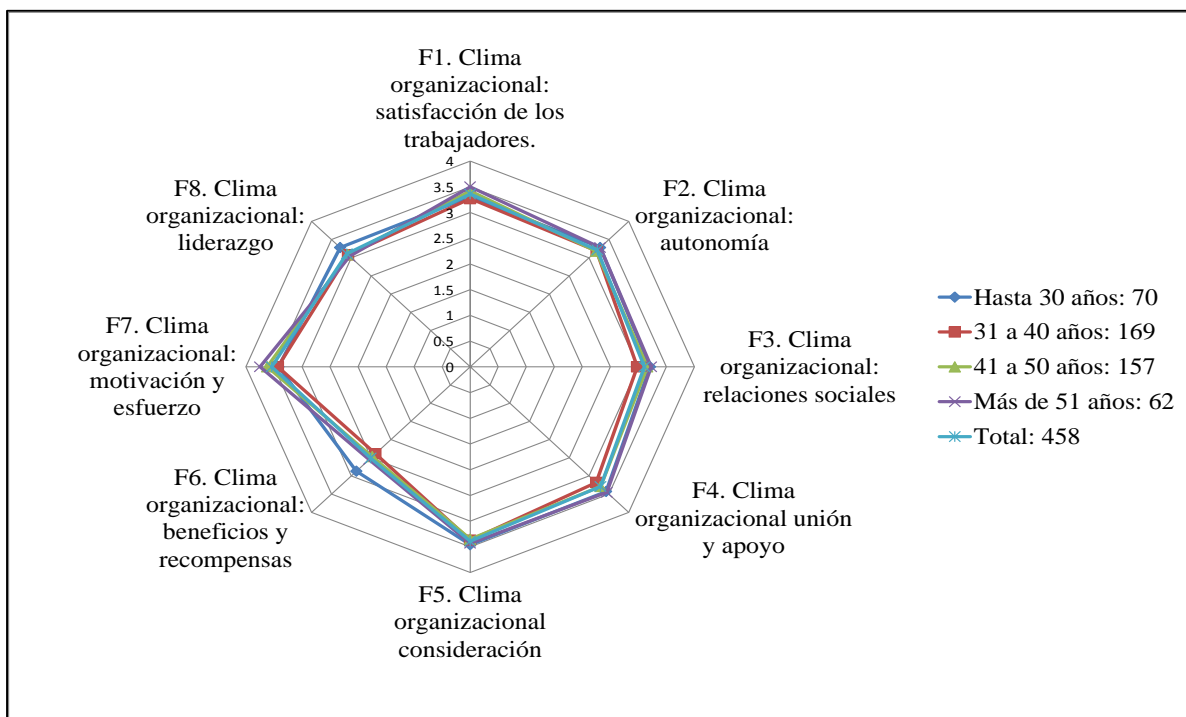


Figura 7.6.1. Clima organizacional y edad.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis de la varianza efectuado entre los factores de clima organizacional y la edad en rangos de los trabajadores, se identificó que existen diferencias estadísticamente significativas entre la edad y los siguientes factores de clima organizacional: F1 Satisfacción de los trabajadores ($F=2.60$; $p=.051$), F3 Relaciones sociales ($F=2.842$; $p=.037$), F4 Unión y apoyo entre compañeros ($F=2.821$; $p=.039$), F6 Beneficios y recompensas ($F=6.007$; $p=.001$) y F7 Motivación esfuerzo ($F=4.860$; $p=.001$). Dichos resultados se presentan en la siguiente tabla

Tabla 7.6.1.Puntuaciones medias del clima organizacional por rangos de edad.

Edad en rangos	Factores del clima organizacional															
	Clima organizacional: nivel individual				Clima organizacional: nivel interpersonal				Clima organizacional: nivel organizacional							
	F1. Satisfacción de los trabajadores		F2. Autonomía		F3. Relaciones sociales		F4. Unión y apoyo entre compañeros		F5. Consideración de directivos		F6. Beneficios y recompensas		F7. Motivación y esfuerzo		F8. Liderazgo de directivos	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
Hasta 30 años	70	3.31	70	3.28	70	3.21	70	3.43	70	3.46	70	2.87	70	3.42	70	3.28
31 a 40 años	169	3.27	169	3.19	169	2.98	169	3.18	169	3.37	169	2.39	169	3.43	169	3.08
41 a 50 años	157	3.42	157	3.18	157	3.16	157	3.29	157	3.35	157	2.47	157	3.62	157	3.08
Más de 51 años	62	3.50	62	3.28	62	3.23	62	3.45	62	3.43	62	2.55	62	3.75	62	3.04
Total	458	3.36	458	3.21	458	3.11	458	3.29	458	3.39	458	2.51	458	3.54	458	3.11
F	2.60		.401		2.842		2.821		.340		6.007		4.860		.945	
p	.051		.753		.037		.039		.797		.001		.002		.419	

7.6.2 Clima organizacional y sexo.

Los resultados muestran que las percepciones de clima organizacional en los ocho factores (F1 Satisfacción de los trabajadores, F2 Autonomía, F3 Relaciones sociales, F4 Unión y apoyo, F5 Consideración, F6 Beneficios y recompensas, F7 Motivación y esfuerzo y F8 Liderazgo de directivos) son significativamente diferentes entre trabajadores hombres y mujeres. Particularmente se identifica que los hombres perciben un clima más favorable de F3. Relaciones sociales de F4. Unión y apoyo entre compañeros y de F6. Beneficios y recompensas. En la siguiente figura se muestran los resultados descriptivos de ambas variables.

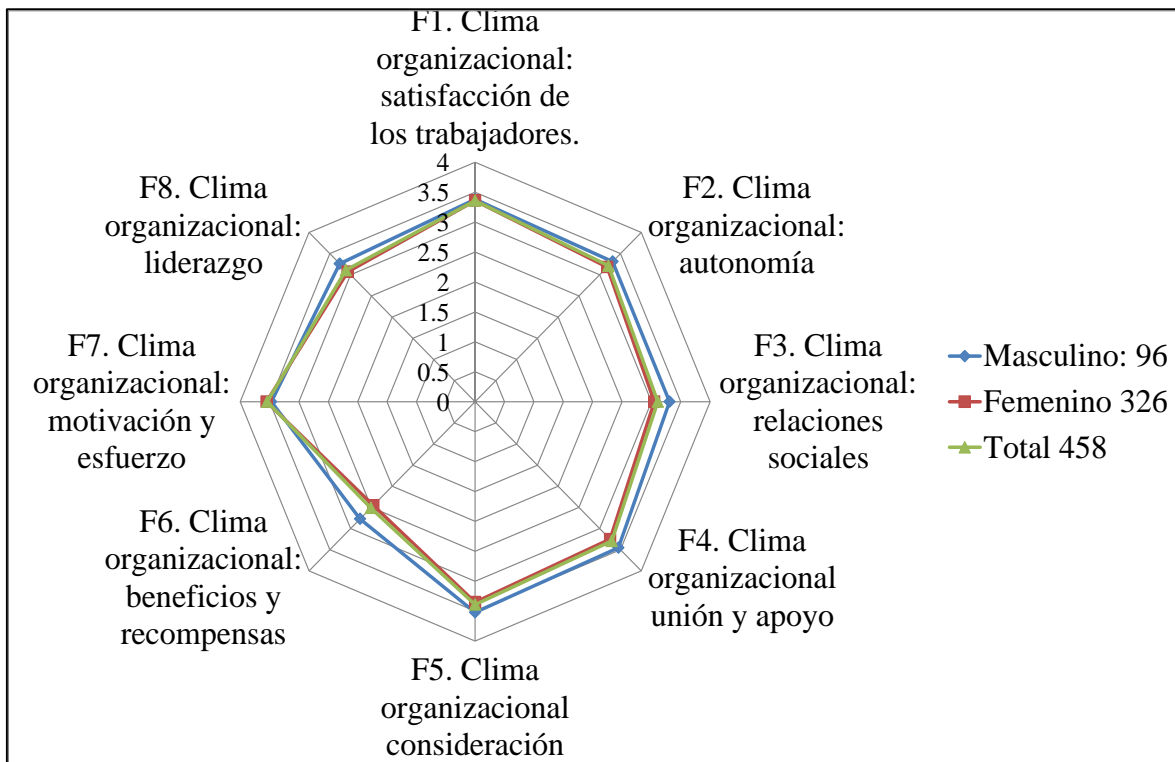


Figura 7.6.2. Clima organizacional y sexo.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis t-student efectuado entre los factores de clima organizacional y el sexo de los trabajadores se identificó que existen diferencias

estadísticamente significativas entre el sexo y los factores de F3 Relaciones sociales ($t=2.927$; $p=.004$), F4 Unión y apoyo entre compañeros ($t=1.802$; $p=.024$) y F6 Beneficios y recompensas ($t=3.498$; $p=.001$). Estos resultados muestran que las percepciones de clima organizacional en estos tres factores son significativamente diferentes entre trabajadores hombres y mujeres, particularmente se identifica que los hombres perciben un clima más favorable de relaciones sociales, de unión y apoyo entre compañeros y de beneficios y recompensas.

Tabla 7.6.2. Puntuaciones medias del clima organizacional por sexo.

Sexo	Factores del clima organizacional															
	F1. Satisfacción de los trabajadores		F2. Autonomía		F3. Relaciones sociales		F4. Unión y apoyo entre compañeros		F5. Consideración de directivos		F6. Beneficios y recompensas		F7. Motivación y esfuerzo		F8. Liderazgo de directivos	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
Masculino	96	3.38	96	3.31	96	3.31	96	3.45	96	3.52	96	2.77	96	3.47	96	3.26
Femenino	362	3.36	362	3.18	362	3.05	362	3.25	362	3.35	362	2.45	362	3.55	362	3.07
Total.	458	3.36	458	3.21	458	3.11	458	3.29	458	3.39	458	2.51	458	3.54	458	3.11
t		.260		1.330		2.927		2.267		1.802		3.498		-.942		1.717
p		.795		.184		.004		.024		.072		.001		.348		.087

7.6.3 Clima organizacional y estado civil.

En la relación del clima organizacional y el estado civil, los resultados muestran que las percepciones de clima organizacional en tres factores (F6 Beneficios y Recompensas, F5 Consideración y F8 Liderazgo) son significativamente diferentes entre trabajadores que cuentan con pareja y sin pareja. Siendo los trabajadores que no cuentan con pareja los que perciben un clima organizacional más favorable en los factores de F6 Beneficios y recompensas, F5 Consideración de directivos y F8 Liderazgo de directivos. En la siguiente figura se muestran los resultados descriptivos de ambas variables.

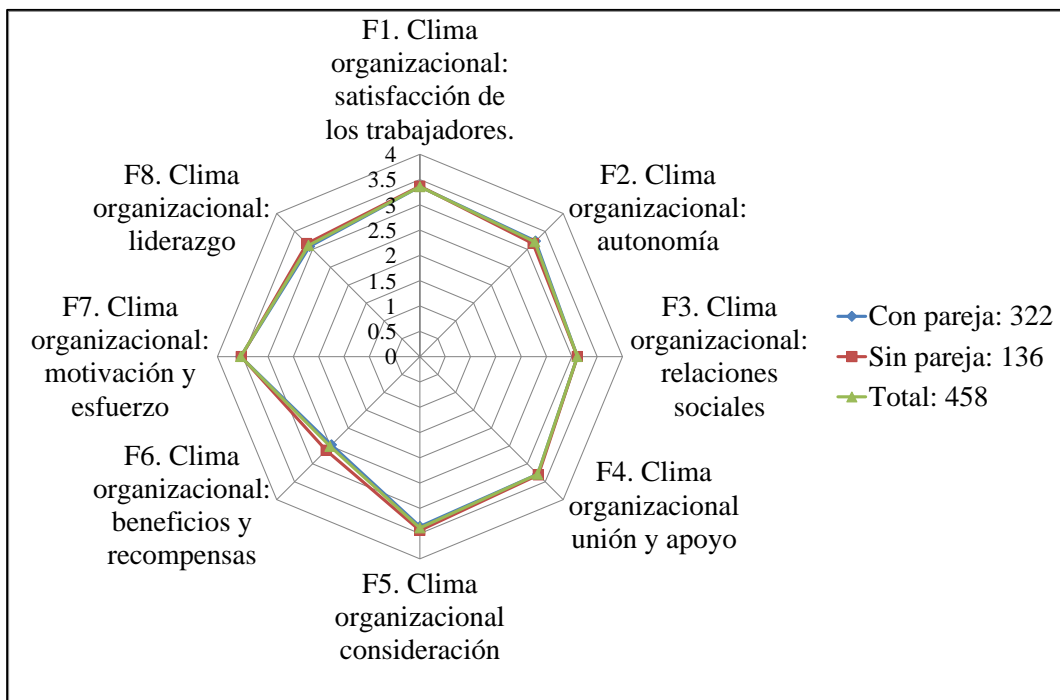


Figura 7.6.3. Clima organizacional y estado civil.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis t-student efectuado entre los factores de clima organizacional y el estado civil de los trabajadores se identificó que no existen diferencias estadísticamente significativas entre el estado civil y los factores de clima organizacional.

Tabla 7.6.3. Puntuaciones medias del clima organizacional por estado civil.

Estado civil	Factores del clima organizacional															
	Clima organizacional: nivel individual				Clima organizacional: nivel interpersonal				Clima organizacional: nivel organizacional							
	F1.		F2.		F3.		F4.		F5.		F6. Beneficios y recompensas		F7. Motivación y esfuerzo		F8. Liderazgo de directivos	
	Satisfacción de los trabajadores		Autonomía		Relaciones sociales		Unión y apoyo entre compañeros		Consideración de directivos							
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
Con pareja.	322	3.36	322	3.23	322	3.11	322	3.29	322	3.36	322	2.47	322	3.54	322	3.08
Sin pareja.	136	3.37	136	3.16	136	3.11	136	3.31	136	3.44	136	2.62	136	3.53	136	3.16
Total.	458	3.36	458	3.21	458	3.11	458	3.29	458	3.39	458	2.51	458	3.54	458	3.11
t		.236		.790		-.017		-.297		-.926		-1.751		.207		-.809
p		.813		.430		.987		.766		.355		.081		.836		.419

7.6.4 Clima organizacional y escolaridad.

Los trabajadores con nivel primaria y secundaria registran un alto puntaje en los siguientes factores de clima organizacional: F1 Satisfacción de los trabajadores, F2 Motivación y esfuerzo. Mientras que los trabajadores con un nivel de posgrado cuentan con una percepción más alta en los factores de F2 Autonomía, F3 Relaciones Sociales, F4 Unión y apoyo entre compañeros, F5 Consideración de directivos, F6 Beneficios y recompensas y F8 Liderazgo de directivos. En la siguiente figura se muestran los resultados descriptivos de ambas variables.

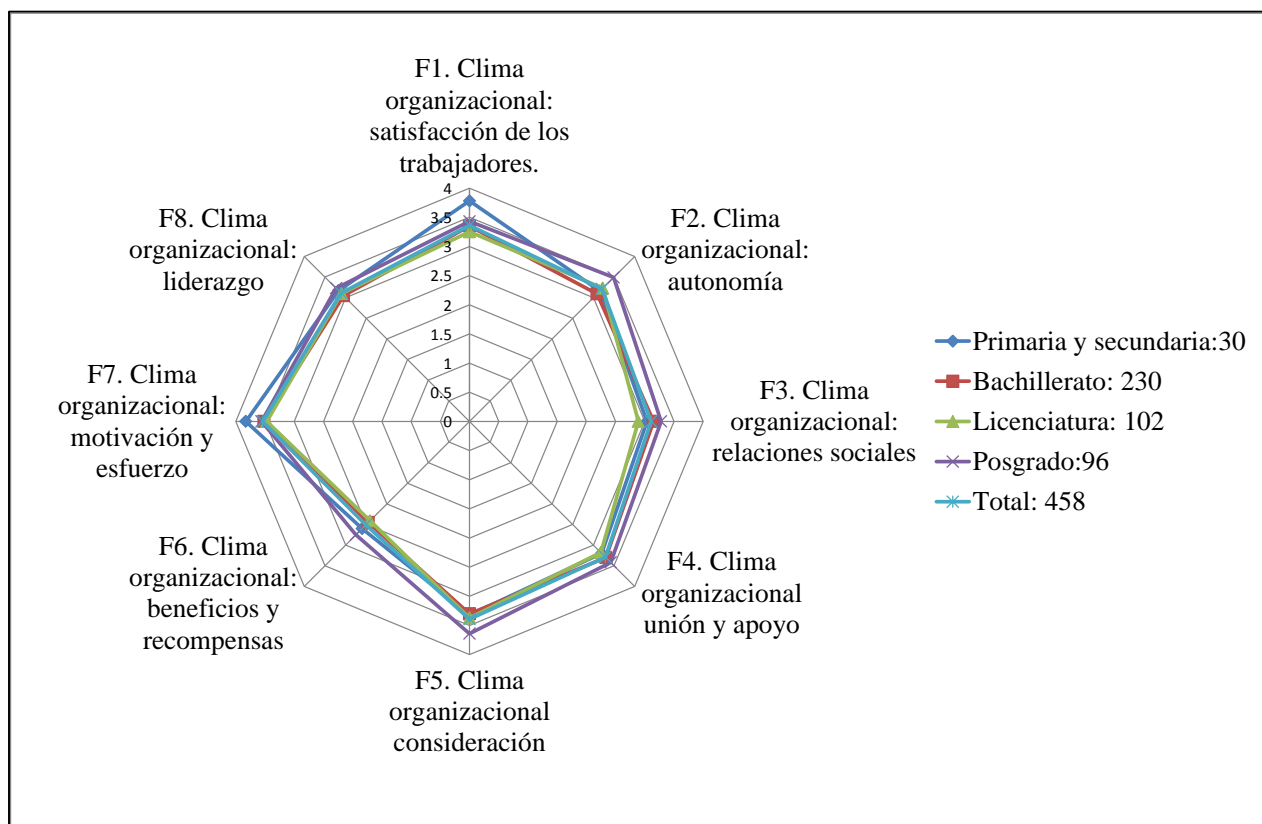


Figura 7.6.4. Clima organizacional y escolaridad.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis de la varianza efectuado entre los factores de clima organizacional y la escolaridad de los trabajadores se identificó que existen

diferencias estadísticamente significativas entre la escolaridad y los factores de clima organizacional F2 Autonomía ($F=4.374$; $p=.002$), F3 Relaciones sociales ($F=3.408$; $p=.009$), F5 Consideración de directivos ($F=2.915$; $p=.021$), F6 Beneficios y recompensas ($F=2.978$; $p=.019$) y F7 Motivación y esfuerzo ($F=3.979$; $p=.008$).

Estos resultados nos indican que el personal de mayor nivel de escolaridad (posgrado) percibe un clima organizacional más favorable en los factores F2 Autonomía, F3 Relaciones sociales, F5 Consideración de directivos y F6 Beneficios y Recompensas. Además se identifica que el personal con estudios de nivel básico (primaria y secundaria) perciben un nivel más alto en consideración de directivos.

Tabla 7.6.4. Puntuaciones medias del clima organizacional por escolaridad

Escolaridad	Factores del clima organizacional															
	F1. Satisfacción de los trabajadores		F2. Autonomía		F3. Relaciones sociales		F4. Unión y apoyo entre compañeros		F5. Consideración de directivos		F6. Beneficios y recompensas		F7. Motivación y esfuerzo		F8. Liderazgo de directivos	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
Primaria y Secundaria.	30	3.58	30	3.16	30	3.04	30	3.20	30	3.32	30	2.60	30	3.83	30	3.17
Bachillerato.	230	3.35	230	3.09	230	3.15	230	3.30	230	3.30	230	2.45	230	3.52	230	3.05
Licenciatura.	102	3.25	102	3.23	102	2.89	102	3.18	102	3.37	102	2.41	102	3.47	102	3.10
Posgrado.	96	3.43	96	3.49	96	3.28	96	3.42	96	3.64	96	2.75	96	3.56	96	3.23
Total.	458	3.36	458	3.21	458	3.11	458	3.29	458	3.39	458	2.51	458	3.54	458	3.11
F	2.399		5.470		4.505		1.617		2.915		3.88		3.979		.879	
p	.067		.001		.004		.185		.009		.008		.008		.454	

7.6.5. Clima organizacional y puesto de trabajo

De acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis de la varianza efectuado entre los factores de clima organizacional y el puesto de trabajo de los trabajadores se identificó que existen diferencias estadísticamente significativas entre el puesto de trabajo y los factores de clima organizacional F2 Autonomía ($F=11.517$; $p=.000$), F3 Relaciones sociales ($F=4.637$; $p=.0010$), F5 Consideración de directivos ($F=6.000$; $p=.003$), F6 Beneficios y recompensas ($F=5.633$; $p=.004$) y F8 Liderazgo de directivos ($F=8.480$; $p=.000$).

Estos resultados nos indican que el personal médico perciben un clima organizacional más favorable, se sienten con mayor autonomía que el resto de sus compañeros, cuentan con mayor relación entre compañeros, perciben una mejor consideración por parte de los directivos, perciben mayores beneficios y recompensas, de la misma manera cuentan con mayor liderazgo que el resto de sus compañeros, tal como se muestra en la siguiente figura.

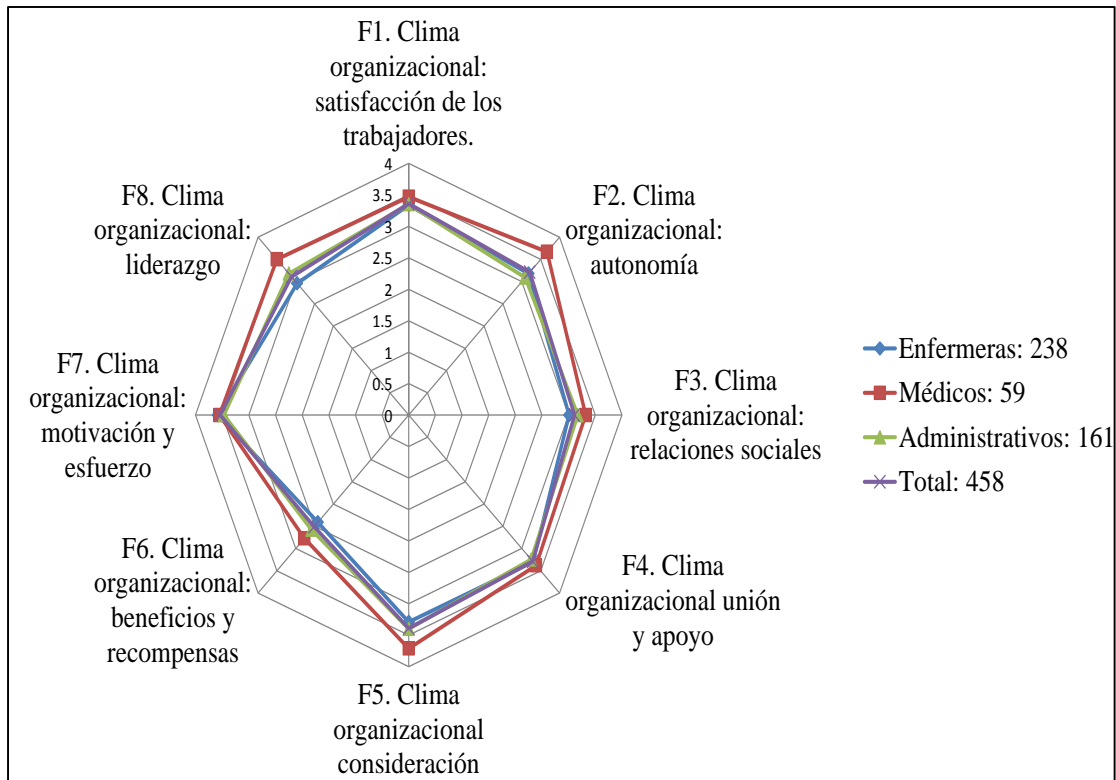


Figura 7.6.5. Clima organizacional percibido, por puesto.

Tabla 7.6.5 Puntuaciones medias del clima organizacional por tipo de puesto

Tipo de puesto	Factores del clima organizacional															
	F1. Satisfacción de los trabajadores		F2. Autonomía		F3. Relaciones sociales		F4. Unión y apoyo entre compañeros		F5. Consideración de directivos		F6. Beneficios y recompensas		F7. Motivación y esfuerzo		F8. Liderazgo de directivos	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
Enfermeras	238	3.34	238	3.18	238	3.01	238	3.30	238	3.29	238	2.41	238	3.58	238	2.96
Médicos	59	3.47	59	3.67	59	3.32	59	3.38	59	3.71	59	2.77	59	3.55	59	3.50
Administrativos	161	3.35	161	3.09	161	3.17	161	3.25	161	3.40	161	2.58	161	3.47	161	3.18
Total	458	3.36	458	3.21	458	3.11	458	3.29	458	3.39	458	2.51	458	3.54	458	3.11
F	.881		11.517		4.637		.616		6.000		5.633		1.241		8.480	
P	.415		.000		.010		.540		.003		.004		.290		.000	

7.6.6 Clima organizacional y jerarquía del puesto de trabajo.

Los empleados que ocupan puestos de nivel medio y ejecutivo registran un alto puntaje en los siguientes factores de clima organizacional: F1 Satisfacción de los trabajadores, F2 Autonomía, F3 Relaciones sociales, F4 Unión y apoyo entre compañeros, F5 Consideración de directivos, F7 Motivación y esfuerzo y F8 Liderazgo de directivos, mientras que los trabajadores en puestos de nivel operativo tienen una mayor puntuación en el factor F6 Beneficios y recompensas, y un menor puntaje en los demás factores de clima organizacional, tal como se muestra en la siguiente figura.

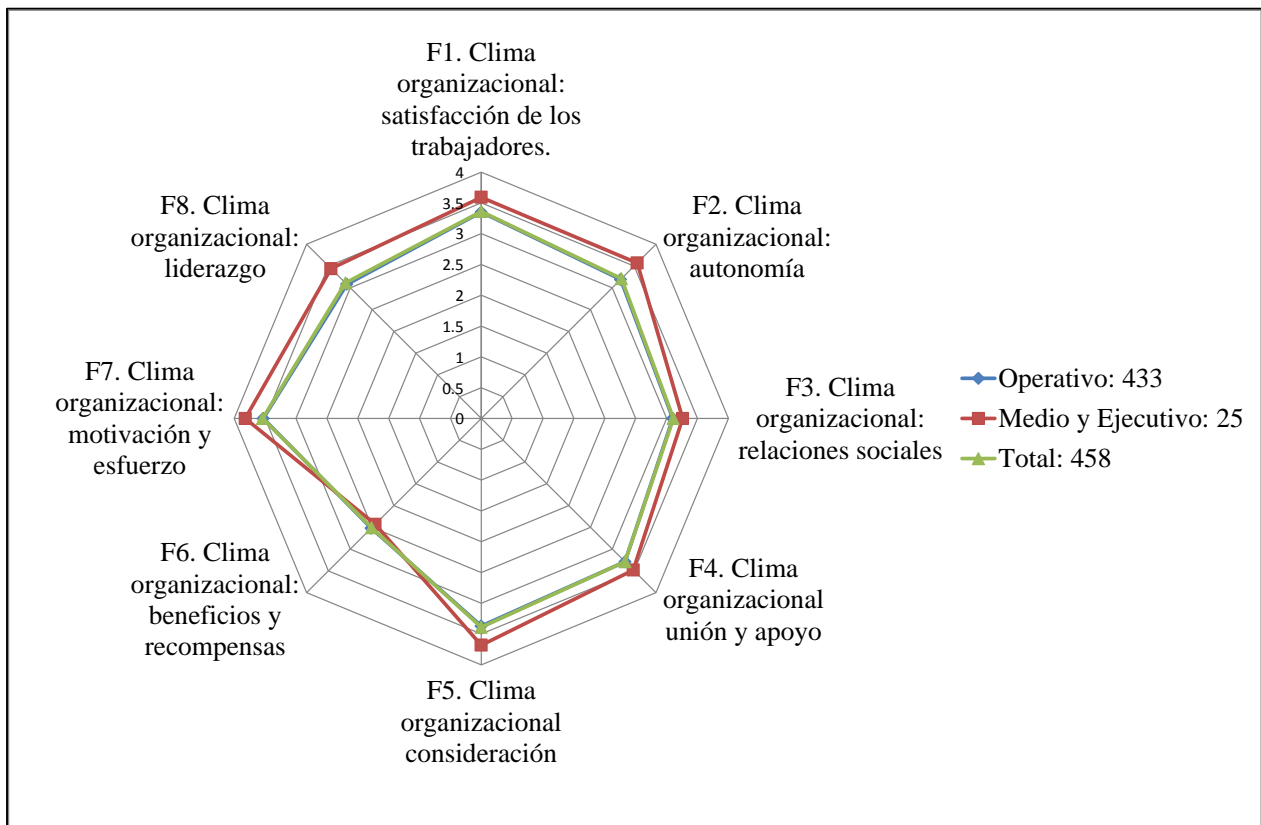


Figura 7.6.6. Clima organizacional y jerarquía del puesto de trabajo.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis t-student efectuado entre los factores de clima organizacional y la jerarquía del puesto que desempeñan los trabajadores se identificó

que existen diferencias estadísticamente significativas entre la jerarquía del puesto y los siguientes factores de clima organizacional: F1 Satisfacción de los trabajadores ($t=-1.056$; $p=.023$), F2 Autonomía ($t=-2.48$; $p=.037$), F7 Motivación y Esfuerzo ($t=-1.217$; $p=.007$) y F8 Liderazgo de directivos ($t=-2.266$; $p=.026$). Estos resultados indican que el personal con un puesto de nivel medio y ejecutivo percibe un clima organizacional más favorable en cuanto a de satisfacción de los trabajadores, autonomía, motivación y esfuerzo, y liderazgo de directivos. Mientras que los trabajadores con un puesto operativo perciben un clima de satisfacción de los trabajadores más carente y un clima de autonomía precario, además de puntajes bajos en motivación y esfuerzo y el liderazgo de directivos, siendo los trabajadores con un puesto operativo los que perciben un clima de autonomía y liderazgo menos favorable.

Tabla 7.6.6. Puntuaciones medias del clima organizacional por jerarquía del puesto.

Tipo de puesto	Factores del clima organizacional															
	F1. Satisfacción de los trabajadores		F2. Autonomía		F3. Relaciones sociales		F4. Unión y apoyo entre compañeros		F5. Consideración de directivos		F6. Beneficios y recompensas		F7. Motivación y esfuerzo		F8. Liderazgo	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
Operativo.	433	3.35	433	3.19	433	3.10	433	3.29	433	3.37	433	2.52	433	3.53	433	3.08
Medio y Ejecutivo.	25	3.59	23	3.57	23	3.26	23	3.48	23	3.68	23	2.43	23	3.82	23	3.44
Total.	458	3.36	458	3.21	458	3.11	458	3.29	458	3.39	458	2.51	458	3.54	458	3.11
t	-1.056		-2.48		-.566		-.669		-1.852		.760		-1.217		-2.266	
P	.023		.037		.335		.127		.179		.575		.007		.026	

7.6.7 Clima organizacional y tipo de contacto con usuarios.

En la relación del clima organizacional y el tipo de contacto con usuarios se analiza que no existen diferencias significativas entre los factores del clima organizacional (F1 Satisfacción de los trabajadores, F2 Autonomía, F3 Relaciones sociales y F4 Unión y apoyo, F5 Consideración, F6 Beneficios y recompensas y F8 Liderazgo) y la variable sociodemográfica contacto con usuarios. En la siguiente figura se muestran los resultados descriptivos de ambas variables.

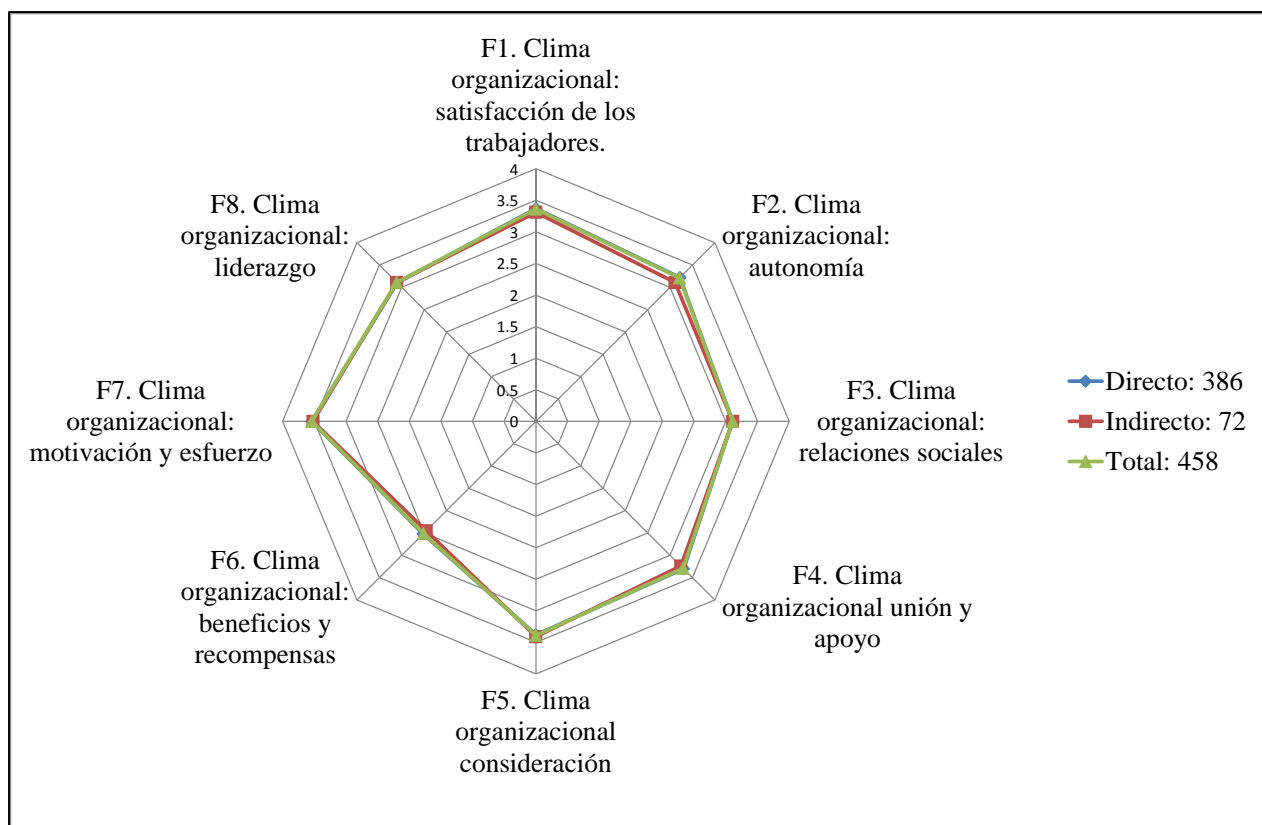


Figura 7.6.7. Clima organizacional y contacto con usuarios.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis t-student efectuado entre los factores de clima organizacional y el tipo de contacto de los trabajadores se identificó que no existen diferencias estadísticamente significativas entre estas dos variables.

Tabla 7.6.7 Puntuaciones medias del clima organizacional por tipo de contacto con usuarios

Tipo de contacto	Factores del clima organizacional															
	F1. Satisfacción de los trabajadores		F2. Autonomía		F3. Relaciones sociales		F4. Unión y apoyo entre compañeros		F5. Consideración de directivos		F6. Beneficios y recompensas		F7. Motivación y esfuerzo		F8. Liderazgo	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
Directo.	386	3.37	386	3.22	386	3.11	386	3.30	386	3.38	386	2.52	386	3.54	386	3.10
Indirecto.	72	3.31	69	3.11	69	3.11	69	3.24	69	3.41	69	2.45	69	3.52	69	3.11
Total.	455	3.36	455	3.21	455	3.11	455	3.29	455	3.39	455	2.51	455	3.54	455	3.11
t	.655		1.250		.271		.200		1.009		.289		.160		.322	
P	.513		.287		.762		.819		.365		.749		.852		.725	

7.6.8 Clima organizacional y número de trabajos en la vida.

En la relación del clima organizacional y el número de trabajos de los empleados se analiza que no existen diferencias significativas entre los factores del clima organizacional (F1 Satisfacción de los trabajadores, F2 Autonomía, F3 Relaciones sociales y F4 Unión y apoyo, F5 Consideración, F6 Beneficios y recompensas y F8 Liderazgo) y la variable sociodemográfica número de trabajos en la vida laboral del trabajador. En la siguiente figura se muestran los resultados descriptivos de ambas variables.

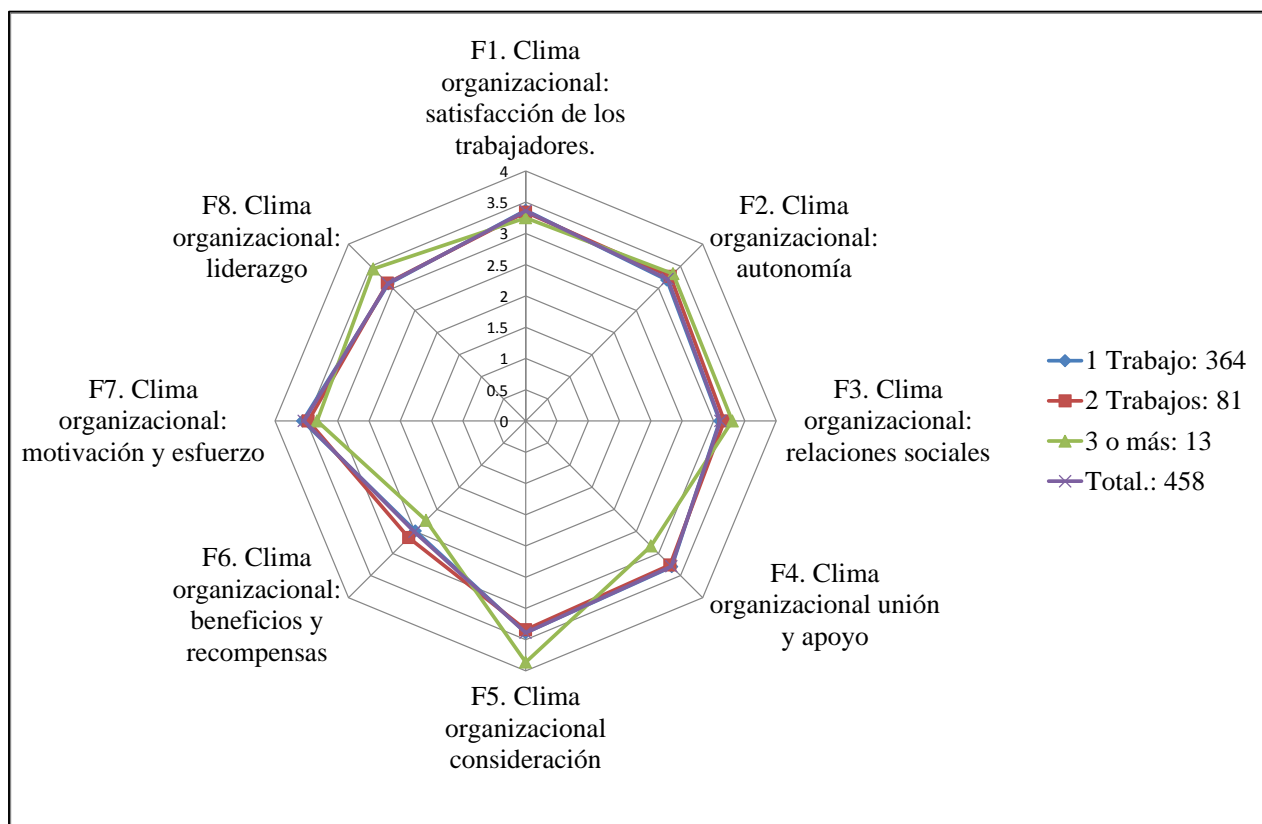


Figura 7.6.8. Clima organizacional y número de trabajos.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis de la varianza efectuado entre los factores de clima organizacional y el número de trabajos en la vida se identificó que no existen diferencias estadísticamente significativas entre estas dos variables

Tabla 7.6.8. Puntuaciones medias del clima organizacional por número de trabajos en la vida.

Número de trabajos	Factores del clima organizacional															
	F1. Satisfacción de los trabajadores		F2. Autonomía		F3. Relaciones sociales		F4. Unión y apoyo entre compañeros		F5. Consideración de directivos		F6. Beneficios y recompensas		F7. Motivación y esfuerzo		F8. Liderazgo	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
1 Trabajo.	364	3.37	364	3.19	364	3.10	364	3.30	364	3.39	364	2.49	364	3.56	364	3.10
2 Trabajos.	81	3.34	81	3.27	81	3.17	81	3.26	81	3.34	81	2.64	81	3.47	81	3.12
3-7 Trabajos.	13	3.25	13	3.33	13	3.00	13	2.83	13	3.86	13	2.25	13	3.33	13	3.44
Total.	458	3.36	458	3.21	458	3.11	458	3.29	458	3.39	458	2.51	458	3.54	458	3.11
F	.102		.359		.338		.630		.598		1.510		.669		.190	
P	.903		.699		.714		.533		.551		.222		.512		.827	

7.6.9 Clima organizacional y antigüedad laboral en la organización.

Los trabajadores que cuentan con 6.1 años o más de antigüedad registran mayor puntuación en los factores de F1 Satisfacción de los trabajadores, F4 Unión y apoyo y F7 Motivación y esfuerzo, mientras que los trabajadores con una antigüedad de 1.1 a 2 años tienen mayor puntaje en los factores de F2 Autonomía, F3 Relaciones sociales y F5 Consideración de directivos, mientras que los empleados con una antigüedad menor a un año registran un mayor puntaje en los factores F6 Beneficios y recompensas y F8 Liderazgo de directivos. En la siguiente figura se muestran los resultados descriptivos de ambas variables.

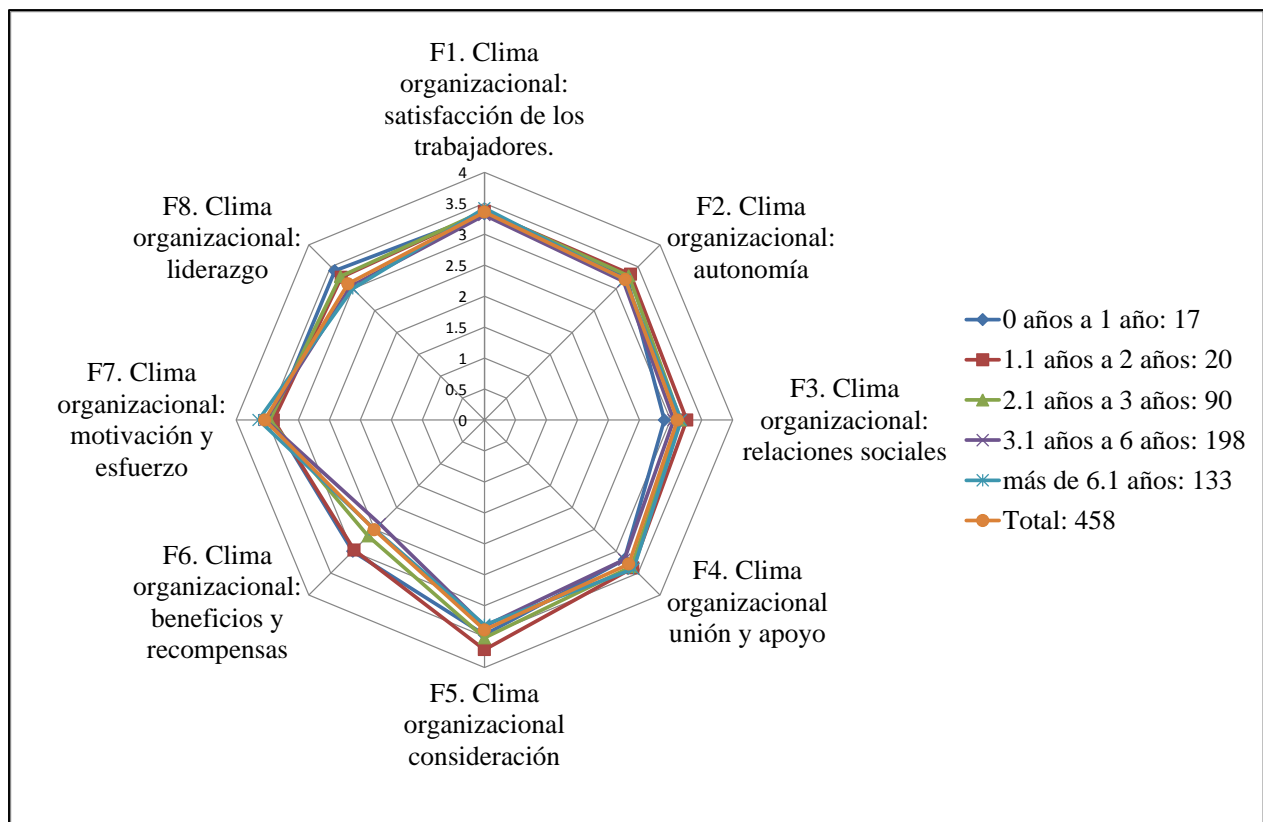


Figura 7.6.9. Clima organizacional y antigüedad laboral en la organización.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis de la varianza efectuado entre los factores de clima organizacional y la antigüedad laboral de los trabajadores en la organización se identificó que existen diferencias estadísticamente significativas entre la antigüedad laboral en la organización y el factor de clima organizacional F6 Beneficios y recompensas ($F=5.290$; $p=.000$). Estos resultados nos indican que el personal con una antigüedad menor a un año percibe mejores beneficios y recompensas, mientras que los trabajadores con una antigüedad de 3.1 a 6 años perciben menores beneficios y recompensas de la institución.

Tabla 7.6.9. Puntuaciones medias del clima organizacional por antigüedad en la organización.

Antigüedad laboral en la organización	Factores del clima organizacional															
	F1. Satisfacción de los trabajadores		F2. Autonomía		F3. Relaciones sociales		F4. Unión y apoyo entre compañeros		F5. Consideración de directivos		F6. Beneficios y recompensas		F7. Motivación y esfuerzo		F8. Liderazgo de directivos	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
0 a 1 año.	17	3.33	17	3.25	17	2.90	17	3.19	17	3.47	17	3.00	17	3.41	17	3.41
1.1 2 años.	20	3.37	20	3.33	20	3.26	20	3.38	20	3.71	20	2.97	20	3.40	20	3.26
2.1 a 3años.	90	3.38	90	3.29	90	3.16	90	3.35	90	3.52	90	2.65	90	3.46	90	3.28
3.1 a 6 años.	198	3.31	198	3.17	198	3.05	198	3.19	198	3.33	198	2.38	198	3.53	198	3.05
De 6.1 años o más.	133	3.42	133	3.20	133	3.17	133	3.40	133	3.31	133	2.50	133	3.64	133	3.00
Total	458	3.36	458	3.21	458	3.11	458	3.29	458	3.39	458	2.51	458	3.54	458	3.11
F	.606		.430		1.133		1.716		1.733		5.290		1.312		1.821	
p	.659		.787		.340		.145		.142		.000		.265		.124	

7.6.10 Clima organizacional y tipo de contrato.

Los trabajadores que cuentan con un contrato interino registran el mayor puntaje en los factores de clima organizacional: F1 Satisfacción de los Trabajadores y F2 Autonomía. Mientras que los trabajadores con un contrato provisional registran mayor puntaje en los factores: F3 Relaciones Sociales, F4 Unión y Apoyo, F5 Consideración, F6 Beneficios y Recompensas y F8 Liderazgo. De la misma manera los trabajadores con un tipo de contrato de base e interino registran mayor puntuación en el factor: F7 Motivación y Esfuerzo. En la siguiente figura se muestran los resultados descriptivos de ambas variables.

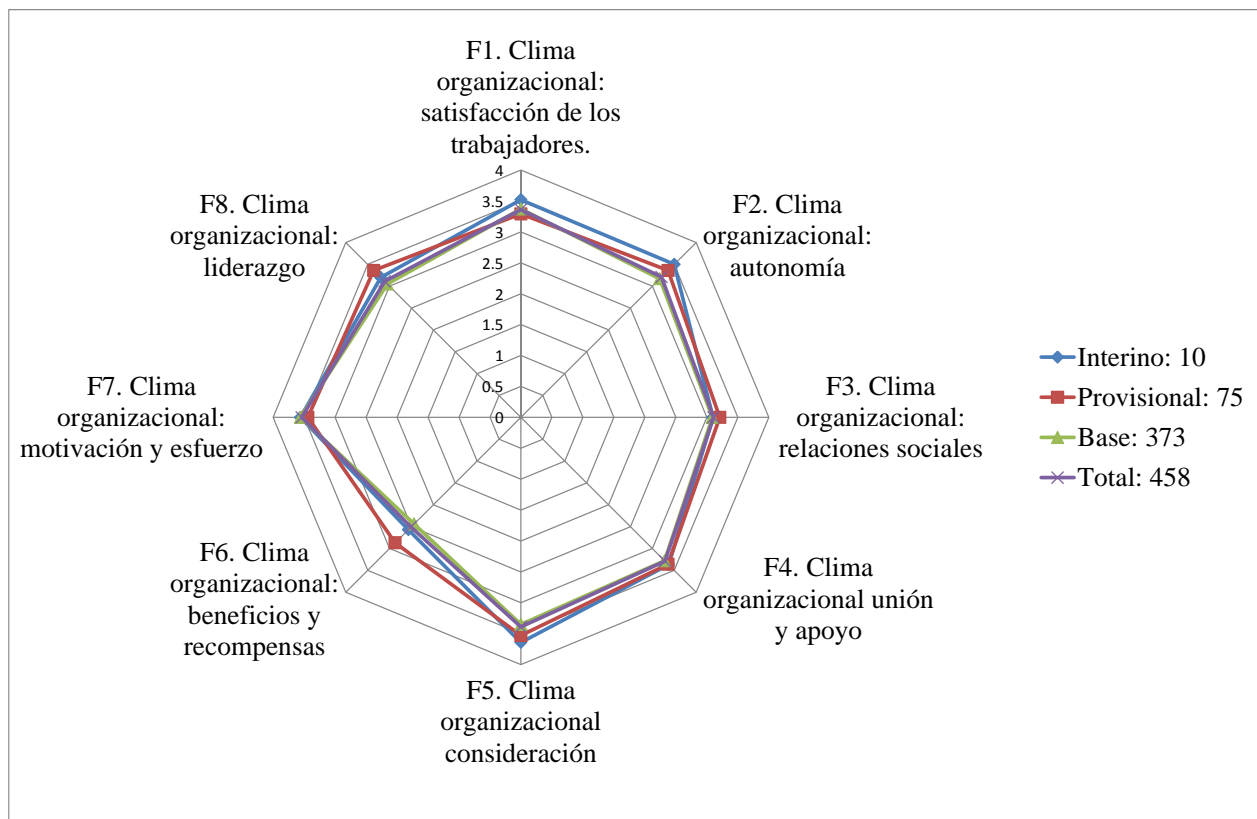


Figura 7.7.10: Clima organizacional y tipo de contrato.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis de la varianza efectuado entre los factores de clima organizacional y el tipo de contrato de los trabajadores, se identificó que existen

diferencias estadísticamente significativas entre el tipo de contrato y los factores de clima organizacional F6 Beneficios y Recompensas ($F=8.816$; $p=.000$) y F8 Liderazgo de directivos ($F=3.2.51$; $p=.040$). Estos resultados nos indican que el personal con un tipo de contrato provisional perciben un clima favorable de beneficios, recompensas y liderazgo de directivos mayormente favorable en comparación con los trabajadores que cuentan con un tipo de contrato base quienes perciben un escaso clima de beneficios, recompensas y el liderazgo de directivos.

Tabla 7.6.10. Puntuaciones medias del clima organizacional por tipo de contrato.

Tipo de contrato	Factores del clima organizacional															
	F1. Satisfacción de los trabajadores		F2. Autonomía		F3. Relaciones sociales		F4. Unión y apoyo entre compañeros		F5. Consideración de directivos		F6. Beneficios y recompensas		F7. Motivación y esfuerzo		F8. Liderazgo	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
Interino	10	3.52	10	3.50	10	3.10	10	3.37	10	3.64	10	2.57	10	3.56	10	3.20
Provisional	75	3.29	75	3.36	75	3.21	75	3.36	75	3.53	75	2.87	75	3.44	75	3.36
Base	373	3.37	373	3.17	373	3.09	373	3.28	373	3.35	373	2.44	373	3.56	373	3.05
Total	458	3.36	458	3.21	458	3.11	458	3.29	458	3.39	458	2.51	458	3.54	458	3.11
F		.802		2.185		.792		.414		1.769		8.816		.886		3.251
P		.449		.114		.454		.661		.172		.000		.413		.040

7.6.11 Clima organizacional e ingreso mensual promedio.

Los trabajadores que perciben un sueldo de \$25,001.00 a \$55,000.00 perciben un clima organizacional más favorable en los factores de F1 Satisfacción de los trabajadores, F2 Autonomía, F3 Relaciones sociales, F4 Unión y apoyo entre compañeros, F5 Consideración de directivos, F7 Motivación y esfuerzo y F8 Liderazgo de directivos. Mientras que los empleados con un sueldo de \$5,001.00 a \$10,000.00 perciben un mejor clima organizacional en el factor F6 Beneficios y recompensas. En la siguiente figura se muestran los resultados descriptivos de ambas variables.

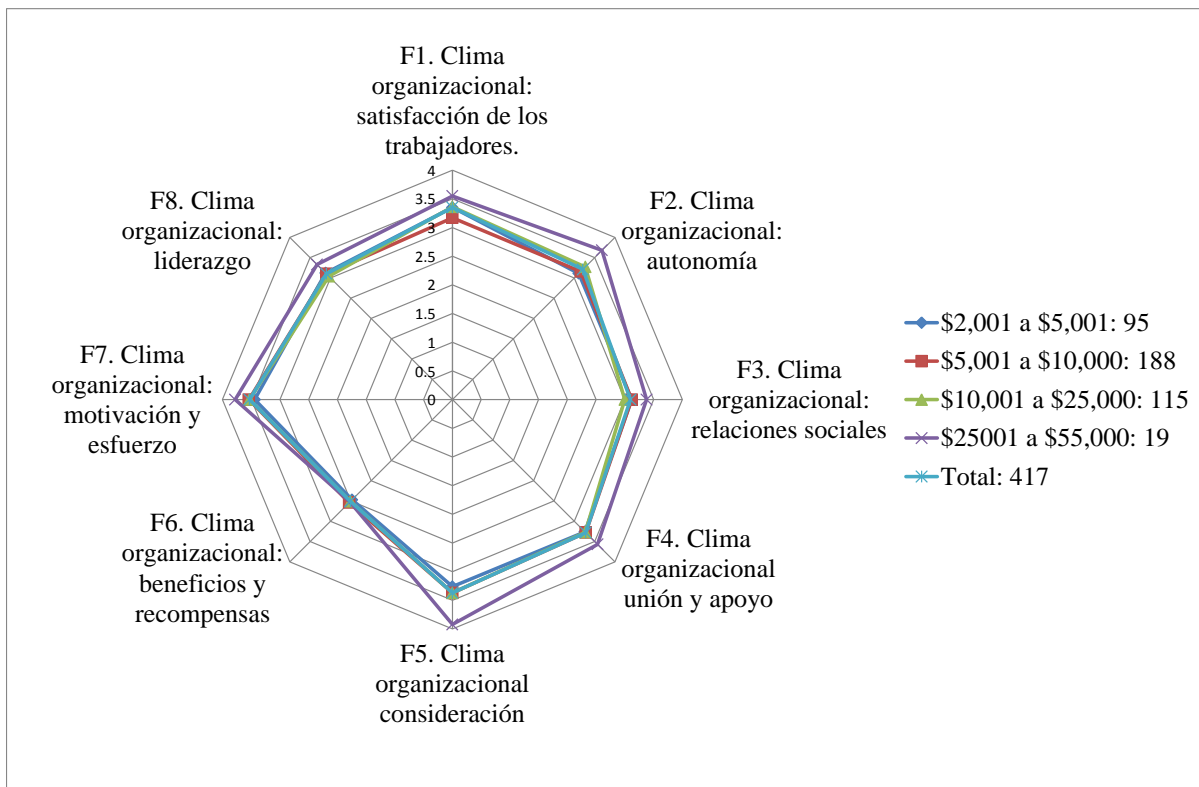


Figura 7.6.11: Clima organizacional e ingreso mensual promedio.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis de la varianza efectuado entre los factores de clima organizacional y el ingreso mensual de los trabajadores se identificó que existen diferencias estadísticamente significativas entre el ingreso mensual y los siguientes factores de clima organizacional: F2 Autonomía ($F=3.089$; $p=.029$) y F5 Consideración de directivos ($F=3.351$; $p=.019$). Estos resultados nos indican que los trabajadores que perciben un ingreso mensual de \$25,001.00 a \$55,000.00 perciben mayor autonomía y mejor consideración de los directivos a diferencia del resto de los trabajadores.

Tabla 7.6.11. Puntuaciones medias del clima organizacional por ingreso mensual.

Tipo de contrato	Factores del clima organizacional															
	F1. Satisfacción de los trabajadores		F2. Autonomía		F3. Relaciones sociales		F4. Unión y apoyo entre compañeros		F5. Consideración de directivos		F6. Beneficios y recompensas		F7. Motivación y esfuerzo		F8. Liderazgo	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
\$2,001 a \$5,001	95	3.35	95	3.11	95	3.12	95	3.26	95	3.26	95	2.47	95	3.44	95	3.12
\$5,001 a \$10,000	188	3.17	188	3.16	188	3.12	188	3.28	188	3.27	188	2.54	188	3.54	188	3.10
\$10,001 a \$25,000	115	3.36	115	3.27	115	3.00	115	3.27	115	3.37	115	2.51	115	3.53	115	3.04
\$25,001 a \$55,000	19	3.55	19	3.68	19	3.38	19	3.57	19	3.92	19	2.52	19	3.78	19	3.33
Total	417	3.35	417	3.21	417	3.10	417	3.28	417	3.37	417	2.51	417	3.53	417	3.10
F	.801		3.038		1.526		.908		3.351		.172		1.402		.530	
P	.494		.029		.207		.437		.019		.915		.242		.662	

7.7 Relación de la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas.

7.7.1 Satisfacción laboral y edad.

De acuerdo con la relación de la satisfacción laboral y la edad se encontró que no existen diferencias significativas entre la satisfacción laboral y sus seis factores F1 Satisfacción con el trabajo actual, F2 Satisfacción con el sueldo, F3 Satisfacción con las oportunidades de ascenso, F4 Satisfacción con la supervisión, F5 Satisfacción con los compañeros de trabajo y F6 Satisfacción con el trabajo en general y la variable sociodemográfica de edad. En la siguiente figura se muestran los resultados descriptivos de ambas variables.

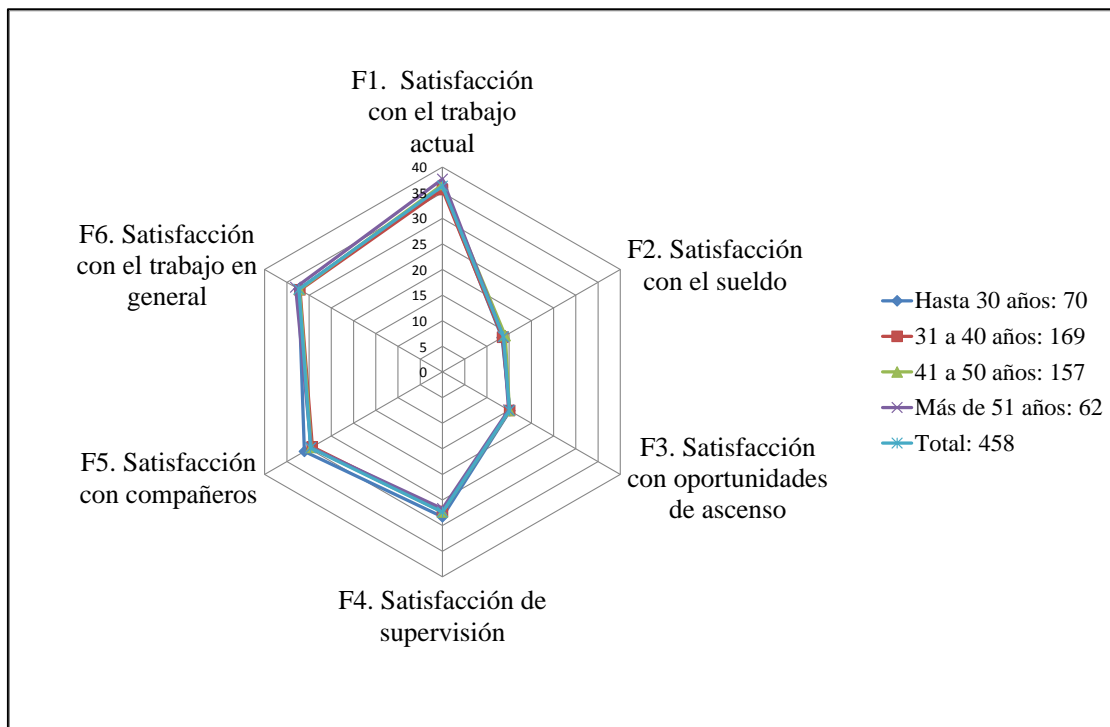


Figura 7.7.1. Satisfacción laboral y edad.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis de la varianza efectuado entre los factores de satisfacción laboral y la edad en rangos de los trabajadores se identificó que no existen diferencias estadísticamente significativas entre estas dos variables.

Tabla 7.7.1. Puntuaciones medias de satisfacción laboral por edad en rangos.

Edad en rangos	Factores de satisfacción laboral.											
	F1. Satisfacción con el trabajo actual		F2. Satisfacción con el sueldo		F3. Satisfacción con oportunidades de ascenso		F4. Satisfacción de supervisión		F5. Satisfacción con compañeros		F6. Satisfacción con el trabajo en general	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
Hasta 30 años.	70	36.04	70	13.40	70	15.17	70	28.30	70	31.05	70	32.31
31 a 40 años.	169	35.60	169	13.52	169	15.11	169	27.24	169	29.27	169	32.05
41 a 50 años.	157	36.57	157	14.12	157	15.06	157	27.35	157	29.52	157	32.17
Más de 51 años.	62	37.66	62	13.66	62	14.87	62	26.69	62	29.53	62	33.04
Total.	458	36.28	458	13.73	458	15.07	458	27.37	458	29.66	458	32.27
F	1.891		.691		.060		.366		.709		.373	
P	.130		.558		.981		.777		.547		.772	

7.7.2 Satisfacción laboral y sexo.

En la relación de la satisfacción laboral y el sexo de los trabajadores se encontró que no existen diferencias significativas entre la satisfacción laboral y sus seis factores F1 Satisfacción con el trabajo actual, F2 Satisfacción con el sueldo, F3 Satisfacción con las oportunidades de ascenso, F4 Satisfacción con la supervisión, F5 Satisfacción con los compañeros de trabajo y F6 Satisfacción con el trabajo en general y la variable sociodemográfica de sexo de los trabajadores.

En la siguiente figura se muestran los resultados descriptivos de ambas variables.

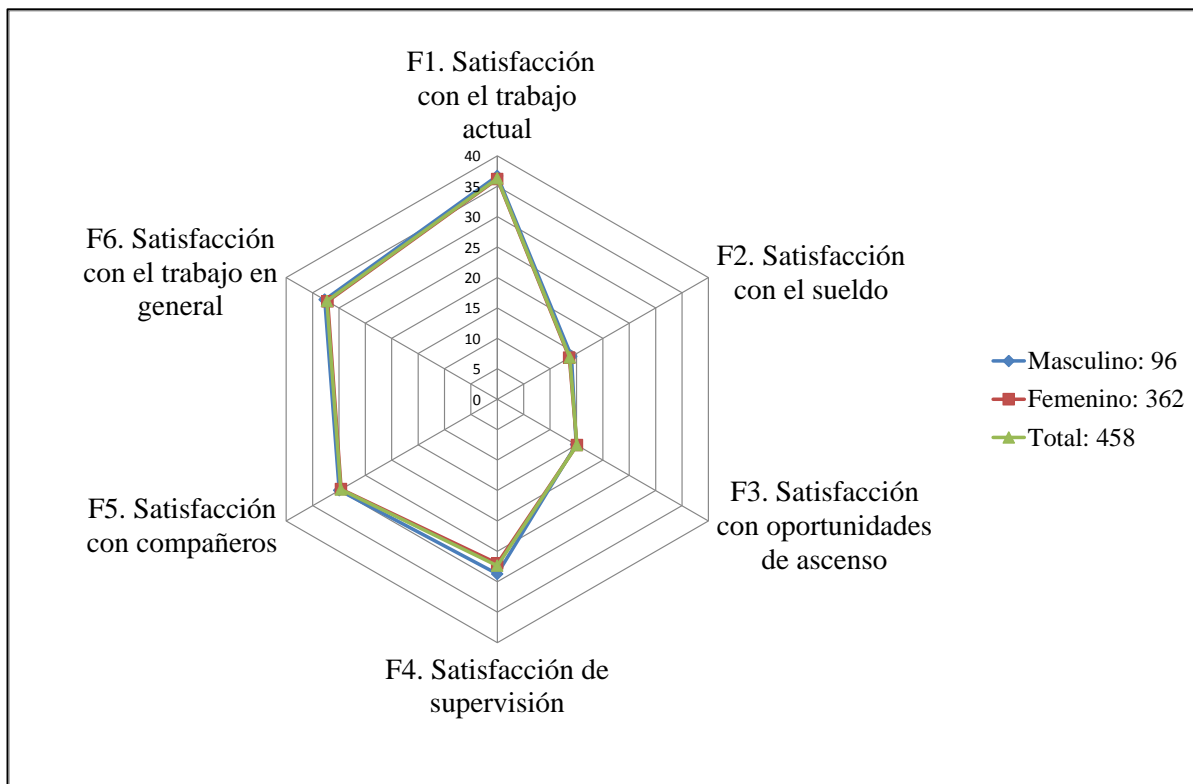


Figura 7.7.2.Satisfacción laboral y sexo.

De acuerdo con los resultados obtenidos en t-student efectuado entre los factores de satisfacción laboral y el sexo de los trabajadores se identificó que no existen diferencias estadísticamente significativas entre estas dos variables.

Tabla 7.2.2. Puntuaciones medias de satisfacción laboral por sexo.

.Sexo	Factores de satisfacción laboral.											
	F1. Satisfacción con el trabajo actual		F2. Satisfacción con el sueldo		F3. Satisfacción con oportunidades de ascenso		F4. Satisfacción de supervisión		F5. Satisfacción con compañeros		F6. Satisfacción con el trabajo en general	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
Masculino.	96	36.69	96	14.05	96	14.93	96	28.73	96	29.94	96	32.70
Femenino.	362	36.17	362	13.64	362	15.10	362	27.00	362	29.59	362	32.15
Total.	458	36.28	458	13.73	458	15.07	458	27.37	458	29.66	458	32.27
t		.744		.808		-3.38		1.660		.349		.746
P		.457		.419		.735		.098		.727		.456

7.7.3 Satisfacción laboral y estado civil.

Los trabajadores que cuentan con pareja registran mayor puntaje en los factores de satisfacción laboral: F2 Satisfacción con el Sueldo, F3 Satisfacción con las Oportunidades de Ascenso y F4 Satisfacción con la Supervisión. En la siguiente figura se muestran los resultados descriptivos de ambas variables.

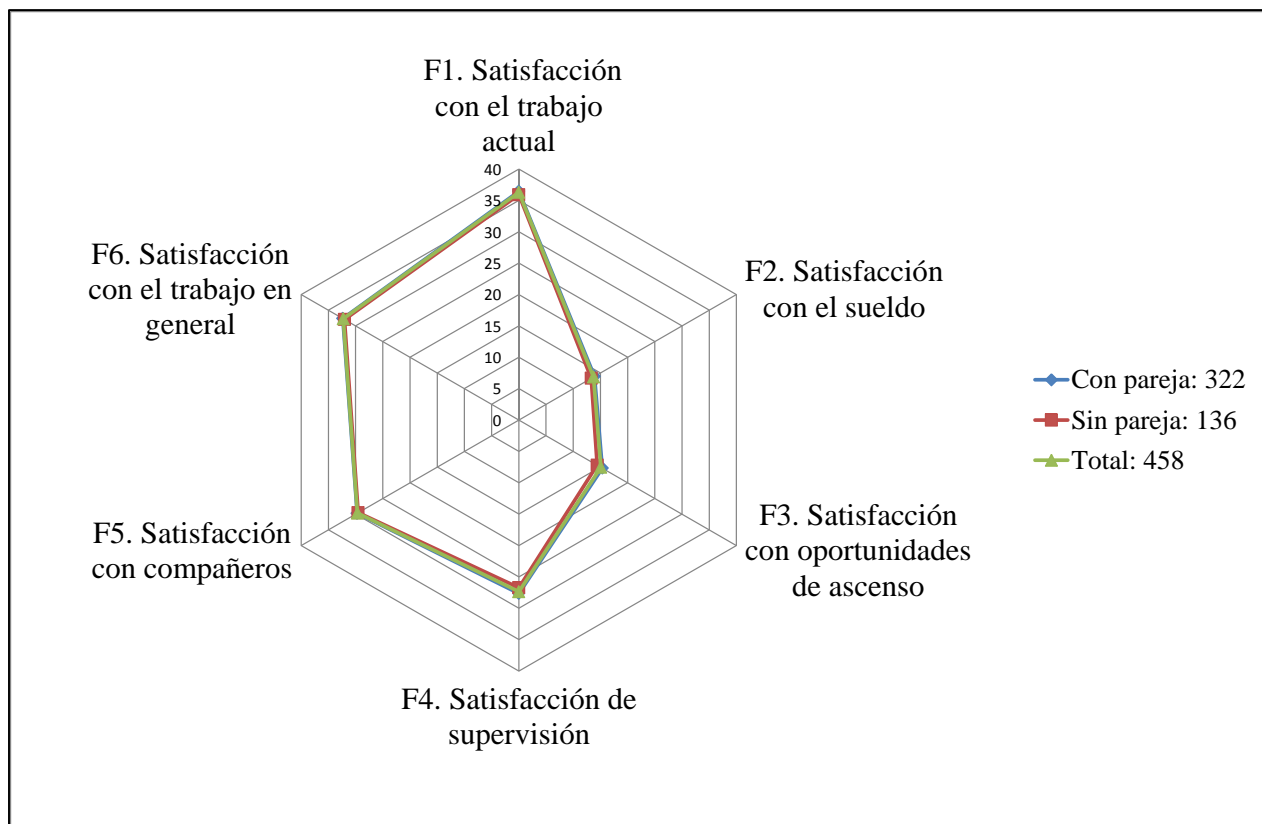


Figura 7.7.3. Satisfacción laboral y estado civil.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis t-student efectuado entre los factores de satisfacción laboral y el estado civil de los trabajadores se identificó que existen diferencias estadísticamente significativas entre el estado civil y el factor de satisfacción laboral F3 Satisfacción con oportunidades de ascenso ($t=2.103$; $p=.036$). Estos resultados nos indican que los trabajadores que cuentan con pareja perciben mejores oportunidades de ascenso, mientras que los trabajadores que se encuentran sin pareja perciben menores oportunidades de ascenso.

Tabla 7.7.3. Puntuaciones medias de satisfacción laboral por estado civil.

Estado civil	Factores de satisfacción laboral.											
	F1. Satisfacción con el trabajo actual		F2. Satisfacción con el sueldo		F3. Satisfacción con oportunidades de ascenso		F4. Satisfacción de supervisión		F5. Satisfacción con compañeros		F6. Satisfacción con el trabajo en general	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
Con pareja.	322	36.44	322	13.90	322	15.35	322	27.64	322	29.72	322	32.36
Sin pareja.	136	35.90	136	13.31	136	14.41	136	26.72	136	29.53	136	32.04
Total.	458	36.28	458	13.73	458	15.07	458	27.37	458	29.66	458	32.27
t	.861		1.3229		2.103		.983		.207		.487	
P	.390		.187		.036		.326		.836		.626	

7.7.4 Satisfacción laboral y escolaridad.

Los trabajadores con un nivel escolar primaria y secundaria son los que arrojan mejores puntajes en los factores de F2 Satisfacción con el sueldo, F3 Satisfacción con las oportunidades de ascenso, F4 Satisfacción de supervisión, F5 Satisfacción con los compañeros. Mientras que los trabajadores con un grado escolar equivalente a posgrado perciben mejores condiciones en los factores de: F6 Satisfacción con el trabajo en general y F1 Satisfacción con el trabajo actual, sin embargo no se identifican diferencias significativas en ambas variables.

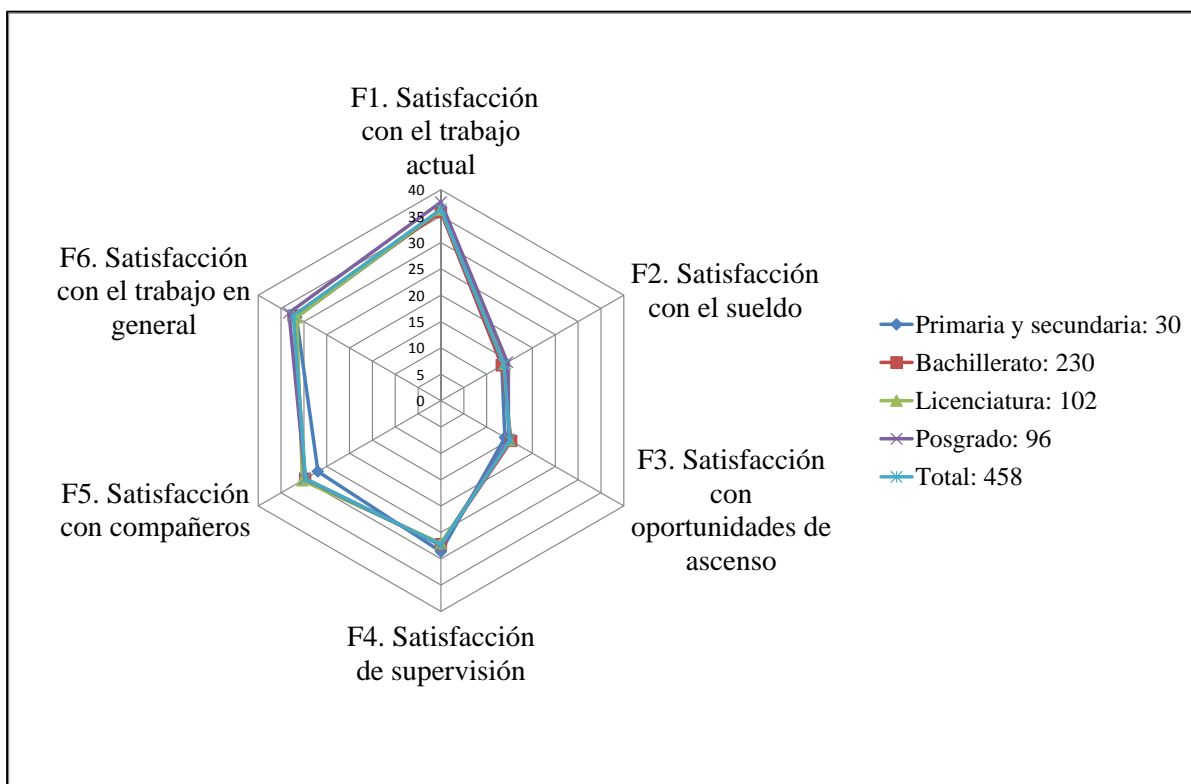


Figura 7.7.4: Satisfacción laboral y escolaridad.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis de la varianza efectuado entre los factores de satisfacción laboral y la escolaridad de los trabajadores se identificó que no existen diferencias estadísticamente significativas entre estas dos variables.

Tabla 7. 7.4. Puntuaciones medias de satisfacción laboral por escolaridad.

Escolaridad	Factores de satisfacción laboral.											
	F1. Satisfacción con el trabajo actual		F2. Satisfacción con el sueldo		F3. Satisfacción con oportunidades de ascenso		F4. Satisfacción de supervisión		F5. Satisfacción con compañeros		F6. Satisfacción con el trabajo en general	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
Primaria y secundaria.	30	3600	30	13.3	30	14.00	30	28.66	30	26.93	30	31.66
Bachillerato.	230	35.77	230	13.33	230	15.35	230	27.30	230	29.72	230	32.23
Licenciatura.	102	36.22	102	14.00	102	15.03	102	27.08	102	30.30	102	31.59
Posgrado.	96	37.65	96	14.52	96	14.77	96	27.43	96	29.71	96	33.25
Total.	458	36.28	458	13.73	458	15.07	458	27.37	458	29.66	458	32.27
F		2.178		1.922		1.065		.241		1.143		1.194
P		.090		.125		.364		.868		.331		.312

7.7.5 Satisfacción laboral y puesto.

Los resultados de la satisfacción laboral en la organización por tipo de puesto indican que los trabajadores con un nivel jerárquico como los médicos tienen una mayor percepción en los factores de F1 Satisfacción con el trabajo actual, F2 Satisfacción con el sueldo y F6 Satisfacción con el trabajo en general. Mientras que las enfermeras cuentan con una mejor percepción en los factores de: F3 Satisfacción con oportunidades de ascenso y F5 Satisfacción con los compañeros de trabajo. Por su parte los administrativos cuentan con un puntaje más alto en el factor de: F4 Satisfacción con la supervisión

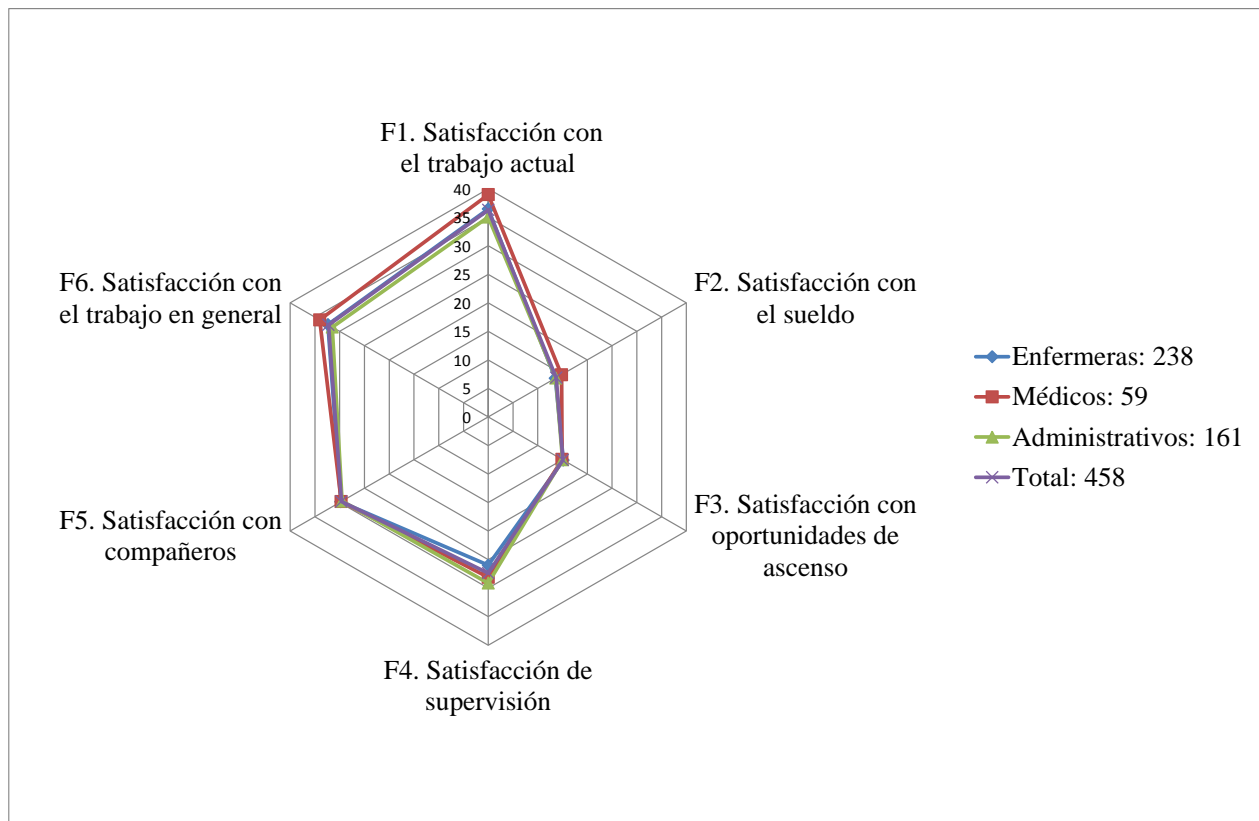


Figura 7.7.5. Satisfacción laboral en la organización, por puesto.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis de la varianza efectuado entre los factores de satisfacción laboral y el tipo de puesto de los trabajadores se identificó que existen

diferencias estadísticamente significativas entre el personal de enfermería, médico y el personal administrativo. El personal médico se percibe mayor satisfacción con su trabajo actual que el resto de sus compañeros ($F= 38.96$; $p=.000$), y una mejor satisfacción con el trabajo en general ($F=34.03$; $p= .033$), mientras que el personal administrativo percibe mejor satisfacción en la supervisión que el resto del personal ($F= 6.056$; $p= .003$).

Tabla 7. 7.5. Puntuaciones medias de satisfacción laboral por tipo de puesto.

Tipo de puesto.	Factores de satisfacción laboral.											
	F1. Satisfacción con el trabajo actual		F2. Satisfacción con el sueldo		F3. Satisfacción con oportunidades de ascenso		F4. Satisfacción de supervisión		F5. Satisfacción con compañeros		F6. Satisfacción con el trabajo en general	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
Enfermeras	238	36.45	238	13.53	238	15.15	238	25.99		29.77		32.36
Médicos	59	38.96	59	14.79	59	14.91	59	28.11		29.69		34.03
Admirativos	161	35.04	161	13.63	161	15.01	161	29.13		29.50		31.49
Total	458	36.28	458	13.73	458	15.07	458	27.37		29.66		32.27
F	9.342		2.045		.091		6.056		.045		3.429	
P	.000		.131		.913		.003		.956		.033	

7.7.6 Satisfacción laboral y jerarquía de puesto

En la relación de la satisfacción laboral se analiza que existen diferencias significativas entre los seis factores de satisfacción laboral (F1 Satisfacción con el trabajo actual, F2 Satisfacción con el sueldo, F3 Satisfacción con oportunidades de ascenso, F4 Satisfacción con el grado de supervisión, F5 Satisfacción con compañeros, F6 Satisfacción con el trabajo en general) y la variable sociodemográfica puesto de trabajo. En la siguiente figura se muestran los resultados descriptivos de ambas variables.

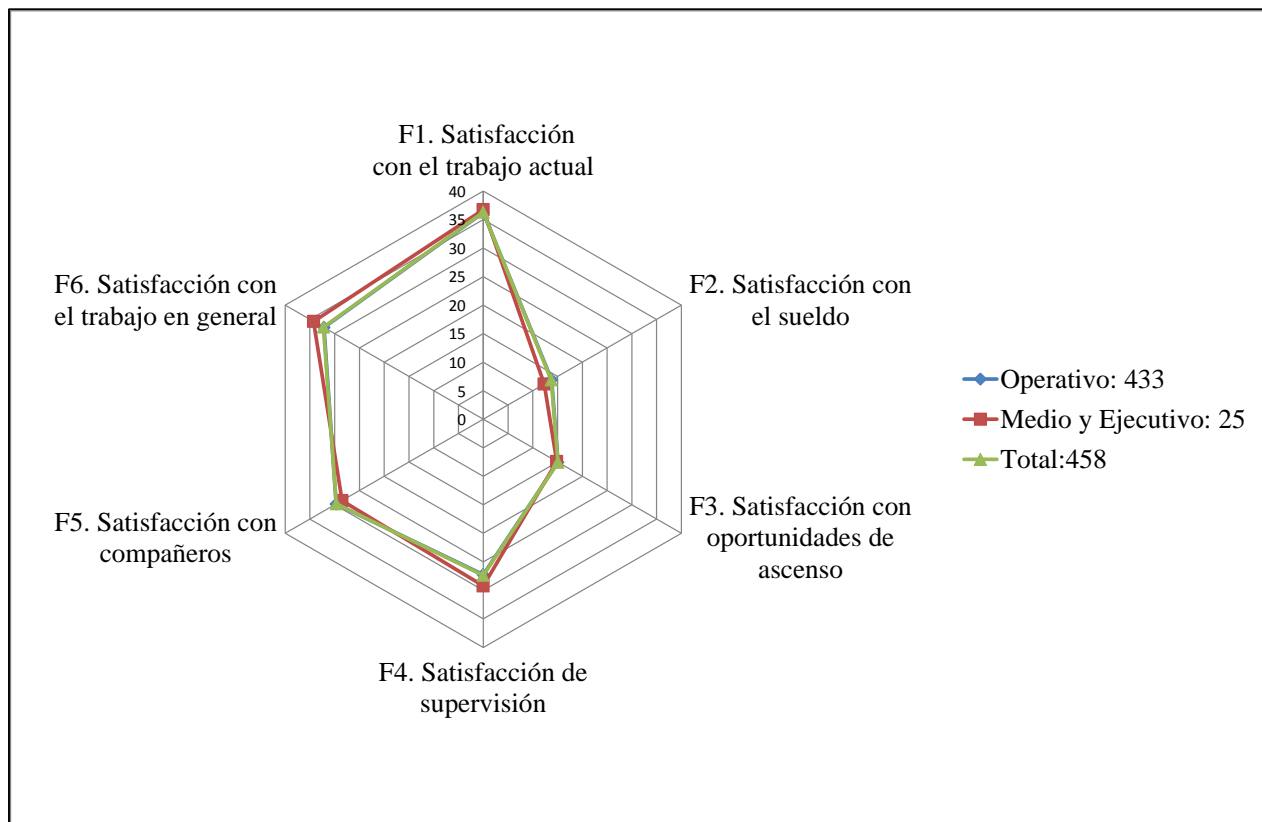


Figura 7.7.6: Satisfacción laboral y puesto de trabajo.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis t-student efectuado entre los factores de satisfacción laboral y el nivel jerárquico de los trabajadores, se identificó que no existen diferencias estadísticamente significativas entre estas dos variables.

Tabla 7.7.6. Puntuaciones medias de satisfacción laboral por jerarquía de puesto

Puesto de trabajo	Factores de satisfacción laboral.											
	F1. Satisfacción con el trabajo actual		F2. Satisfacción con el sueldo		F3. Satisfacción con oportunidades de ascenso		F4. Satisfacción de supervisión		F5. Satisfacción con compañeros		F6. Satisfacción con el trabajo en general	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
Operativo.	433	36.24	433	13.79	433	15.08	433	27.25	433	29.71	433	32.15
Medio y Ejecutivo.	25	36.73	25	12.30	25	14.82	25	29.21	25	28.52	25	34.26
Total.	458	36.28	458	13.73	458	15.07	458	27.37	458	29.66	458	32.27
t	-.567		1.332		.178		-1.147		.506		-1.634	
P	.571		.183		.859		.252		.613		.103	

7.7.7 Satisfacción laboral y tipo de contacto con usuarios.

.Los trabajadores con un contacto directo con los usuarios son los que registran mayor puntaje en los factores de satisfacción laboral: F1 Satisfacción con el Trabajo Actual, F2 Satisfacción con el sueldo actual, F5 Satisfacción con los compañeros y F6 Satisfacción con el trabajo en general. Mientras que los trabajadores con un contacto indirecto registran mayor puntaje en los factores de F3 Satisfacción con las oportunidades de ascenso y F4 Satisfacción de supervisión. En la siguiente figura se muestran los resultados descriptivos de ambas variables.

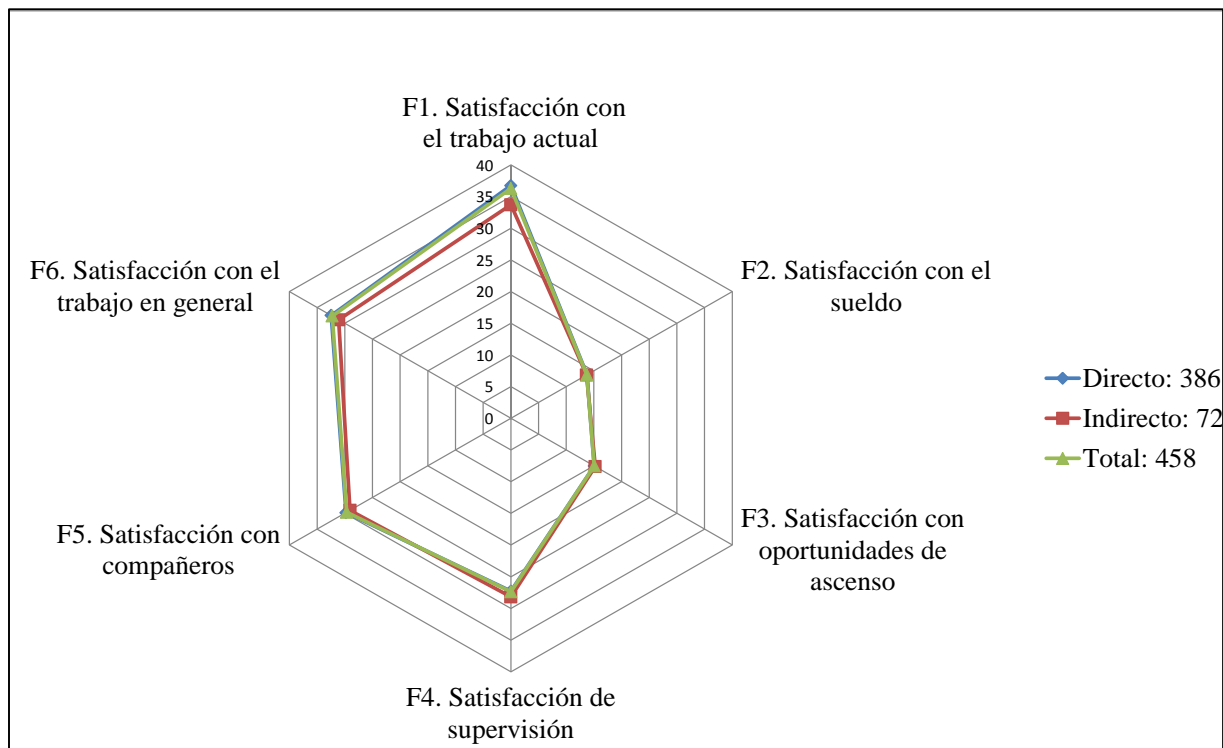


Figura 7.7.7. Satisfacción laboral y contacto con usuarios.

En el análisis t-student efectuado entre los factores de satisfacción laboral y el tipo de contrato de los trabajadores con el usuario, se identificó que existen diferencias estadísticamente significativas entre el factor de F1. Satisfacción con el trabajo actual y el tipo de contacto con usuarios ($t=3.841$; $p=.001$).

Tabla 7.7.7. Puntuaciones medias de satisfacción laboral por tipo de contacto.

Tipo de contacto	Factores de satisfacción laboral.											
	F1. Satisfacción con el trabajo actual		F2. Satisfacción con el sueldo		F3. Satisfacción con oportunidades de ascenso		F4. Satisfacción de supervisión		F5. Satisfacción con compañeros		F6. Satisfacción con el trabajo en general	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
Directo.	386	36.72	386	13.75	386	15.07	386	27.28	386	29.78	386	32.46
Indirecto.	69	33.69	69	13.68	69	15.23	69	28.18	69	29.05	69	31.10
Total.	455	36.28	455	13.73	455	15.07	455	27.37	455	29.66	455	32.27
t	3.841		.132		-.270		-.763		.628		1.613	
P	.001		.709		.787		.232		.530		.107	

7.7.8 Satisfacción laboral y número de trabajos en la vida.

En la relación de la satisfacción laboral se identifica que existen diferencias significativas entre los seis factores de satisfacción laboral (F1 Satisfacción con el trabajo actual, F2 Satisfacción con el sueldo, F3 Satisfacción con oportunidades de ascenso, F4 Satisfacción con el grado de supervisión, F5 Satisfacción con compañeros, F6 Satisfacción con el trabajo en general) y la variable número de trabajos. En la siguiente figura se muestran los resultados descriptivos de ambas variables.

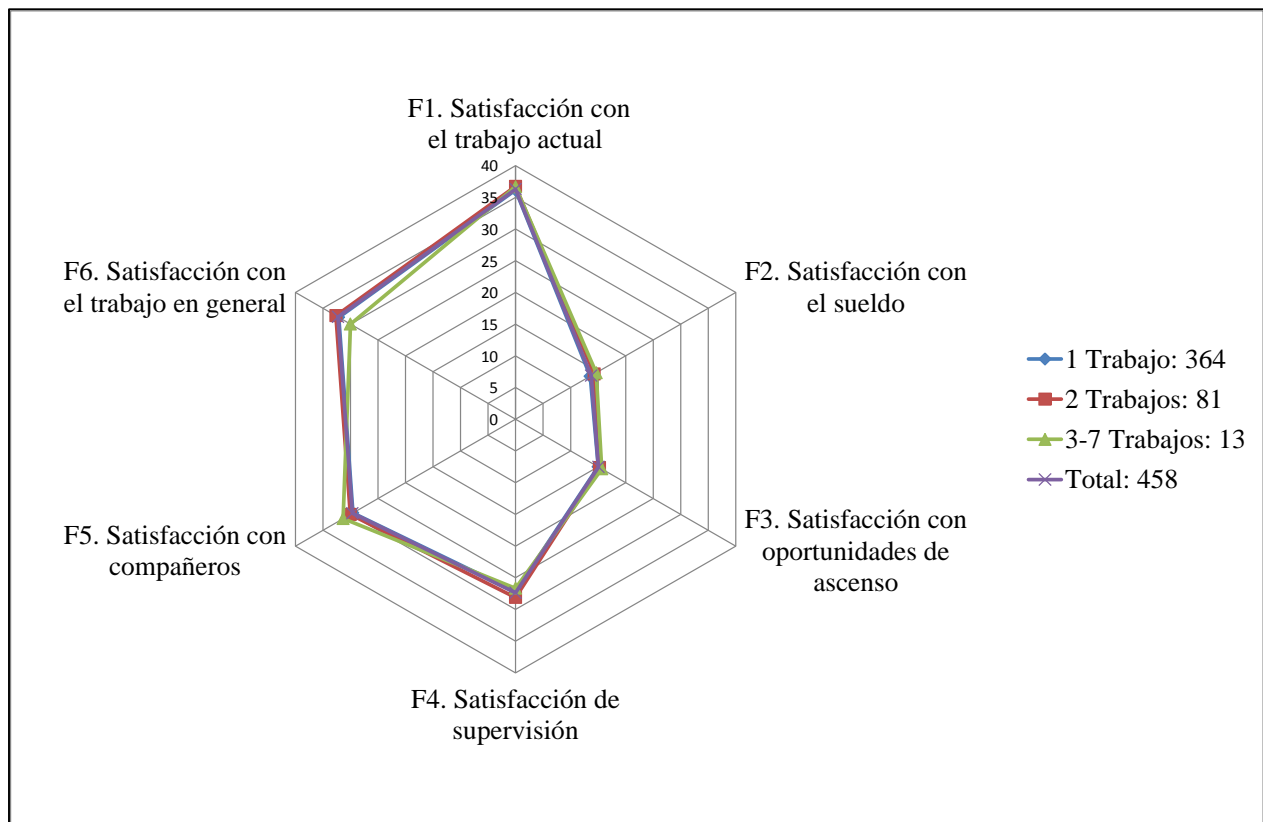


Figura 18. Satisfacción laboral y número de trabajos en la vida.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis de la varianza efectuado entre los factores de satisfacción laboral y número de trabajos de los trabajadores se identificó que no existen diferencias estadísticamente significativas entre estas dos variables.

Tabla 7.7.8 Puntuaciones medias de satisfacción laboral por número de trabajos.

Número de trabajos	Factores de satisfacción laboral.											
	F1. Satisfacción con el trabajo actual		F2. Satisfacción con el sueldo		F3. Satisfacción con oportunidades de ascenso		F4. Satisfacción de supervisión		F5. Satisfacción con compañeros		F6. Satisfacción con el trabajo en general	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
1 Trabajo.	364	36.14	364	13.56	364	15.00	364	27.19	364	29.56	364	32.14
2 Trabajos.	81	36.72	81	14.27	81	15.24	81	28.12	81	30.03	81	32.64
3-7 Trabajos.	13	39.66	13	17.66	13	17.66	13	25.66	13	31.33	13	36.00
Total.	458	36.28	458	13.73	458	15.07	458	27.37	458	29.66	458	32.27
F		.785		2.200		.632		.426		.157		.722
P		.457		.112		.532		.653		.855		.486

7.7.9 Satisfacción laboral y antigüedad laboral en la organización.

En la relación de la satisfacción laboral y la antigüedad en el trabajo se analiza que no existen diferencias significativas entre los seis factores de satisfacción laboral (F1 Satisfacción con el trabajo actual, F2 Satisfacción con el sueldo, F3 Satisfacción con oportunidades de ascenso, F4 Satisfacción con el grado de supervisión, F5 Satisfacción con compañeros, F6 Satisfacción con el trabajo en general) y la variable antigüedad en el trabajo. En la siguiente figura se muestran los resultados descriptivos de ambas variables.

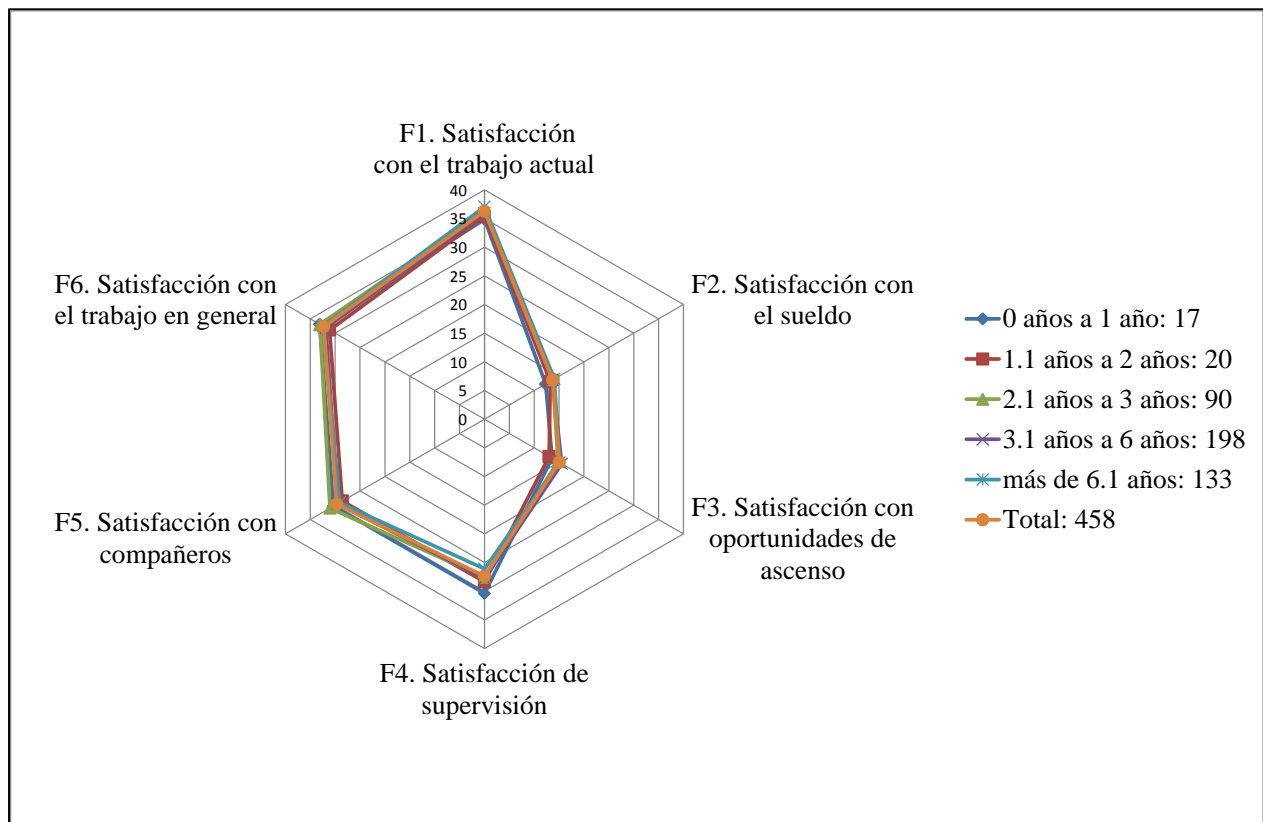


Figura 7.7.9. Satisfacción laboral y antigüedad laboral en la organización.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis de la varianza efectuado entre los factores de satisfacción laboral y la antigüedad de trabajo se identificó que no existen diferencias estadísticamente significativas entre estas dos variables.

Tabla 7.7.9. Puntuaciones medias de satisfacción laboral por antigüedad en el trabajo

Antigüedad	Factores de satisfacción laboral.											
	F1. Satisfacción con el trabajo actual		F2. Satisfacción con el sueldo		F3. Satisfacción con oportunidades de ascenso		F4. Satisfacción de supervisión		F5. Satisfacción con compañeros		F6. Satisfacción con el trabajo en general	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
0 a 1 año.	17	34.88	17	12.29	17	13.58	17	30.35	17	30.35	17	33.11
De 1.1 a 2 años.	20	35.35	20	13.20	20	13.00	20	28.35	20	28.55	20	31.10
De 2.1 a 3 años.	90	36.35	90	13.75	90	14.78	90	27.58	90	31.03	90	33.07
De 3.1 a 6 años.	198	35.93	198	13.67	198	15.53	198	27.77	198	29.48	198	31.84
6.1 años o más.	133	37.06	133	14.06	133	15.08	133	26.09	133	29.09	133	32.42
Total.	458	36.28	458	13.73	458	15.07	458	27.37	458	29.66	458	32.27
F		1.043		.728		2.265		1.277		.807		.816
P		.385		.573		.061		.278		.521		.515

7.7.10 Satisfacción laboral y tipo de contrato.

En la relación de la satisfacción laboral se analiza que no existen diferencias significativas entre los seis factores de satisfacción laboral (F1 Satisfacción con el trabajo actual, F2 Satisfacción con el sueldo, F3 Satisfacción con oportunidades de ascenso, F4 Satisfacción con el grado de supervisión, F5 Satisfacción con compañeros, F6 Satisfacción con el trabajo en general) y la variable sociodemográfica tipo de contrato. En la siguiente figura se muestran los resultados descriptivos de ambas variables.

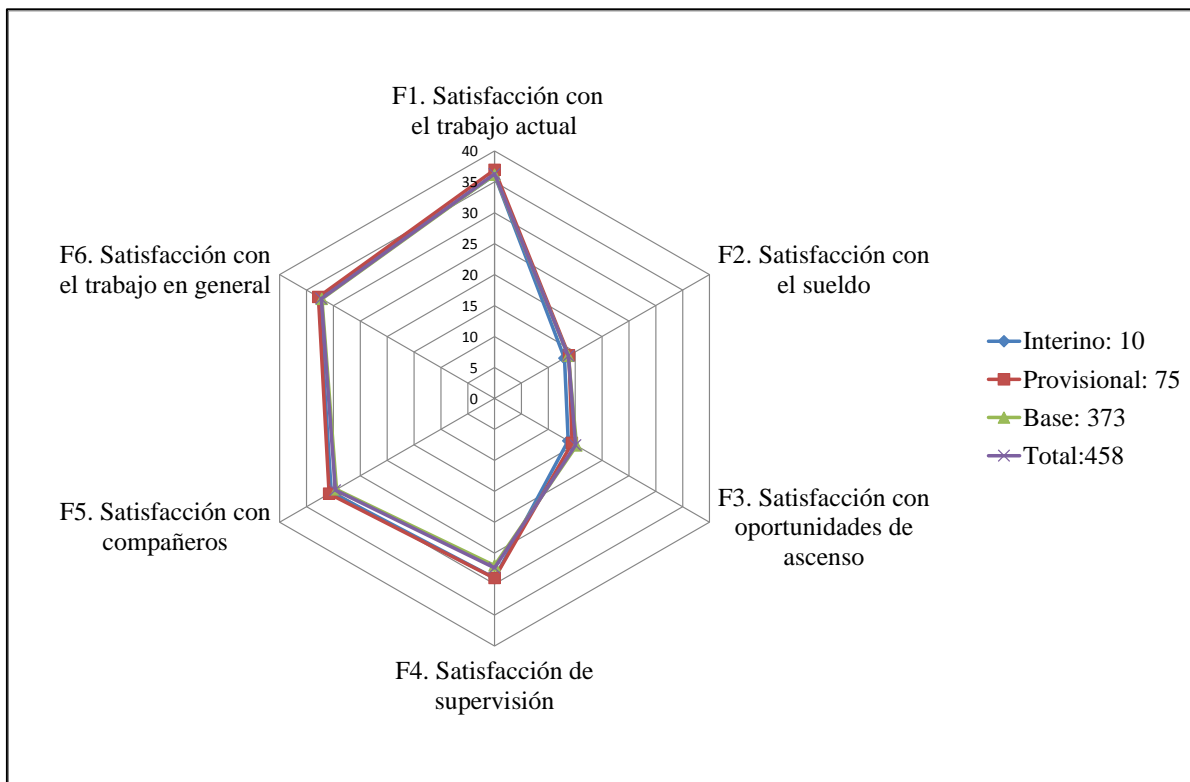


Figura 7.7.102. Satisfacción laboral y tipo de contrato.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis de la varianza efectuado entre los factores de satisfacción laboral y el tipo de contrato de los trabajadores se identificó que no existen diferencias estadísticamente significativas entre estas dos variables.

Tabla 7.7.10.Puntuaciones medias de satisfacción laboral por tipo de contrato.

Tipo de contrato.	Factores de satisfacción laboral.											
	F1. Satisfacción con el trabajo actual		F2. Satisfacción con el sueldo		F3. Satisfacción con oportunidades de ascenso		F4. Satisfacción de supervisión		F5. Satisfacción con compañeros		F6. Satisfacción con el trabajo en general	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
Interino	10	36.10	10	13.00	10	13.70	10	29.00	10	30.40	10	32.70
Provisional	75	36.93	75	13.84	75	14.41	75	29.04	75	30.80	75	32.80
Base	373	36.15	373	13.72	373	15.24	373	26.99	373	29.42	373	32.15
Total	458	36.28	458	13.73	458	15.07	458	27.37	458	29.66	458	32.27
F		.503		.163		1.620		1.751		.798		.335
P		.605		.850		.199		.175		.451		.716

7.7.11. Satisfacción laboral e ingreso mensual.

En la relación de la satisfacción laboral y el ingreso mensual se analiza que no existen diferencias significativas entre los seis factores de satisfacción laboral (F1 Satisfacción con el trabajo actual, F2 Satisfacción con el sueldo, F3 Satisfacción con oportunidades de ascenso, F4 Satisfacción con el grado de supervisión, F5 Satisfacción con compañeros, F6 Satisfacción con el trabajo en general). En la siguiente figura se muestran los resultados descriptivos de ambas variables.

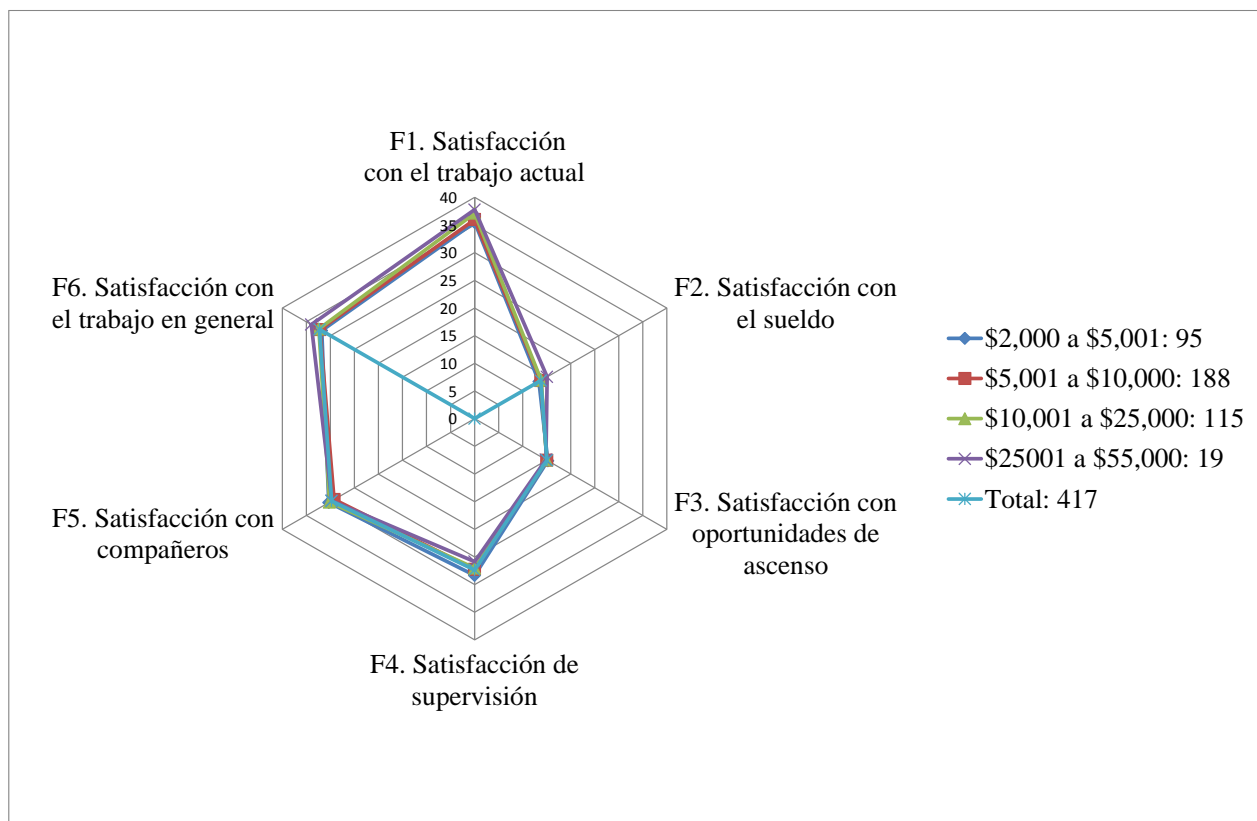


Figura 7.7.11 Satisfacción laboral e ingreso mensual promedio.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis de la varianza efectuado entre los factores de satisfacción laboral y el ingreso mensual de los trabajadores, se identificó que no existen diferencias estadísticamente significativas entre estas dos variables.

Tabla 7.7.11.Puntuaciones medias de satisfacción laboral por tipo de contrato

Tipo de contrato.	Factores de satisfacción laboral.											
	F1. Satisfacción con el trabajo actual		F2. Satisfacción con el sueldo		F3. Satisfacción con oportunidades de ascenso		F4. Satisfacción de supervisión		F5. Satisfacción con compañeros		F6. Satisfacción con el trabajo en general	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
\$2,001 a \$5,001	95	35.49	95	13.41	95	15.25	95	28.35	95	30.35	95	31.83
\$5,001 a \$10,000	188	35.98	188	13.78	188	15.05	188	27.25	188	29.23	188	32.20
\$10,001 a \$25,000	115	37.13	115	13.86	115	15.00	115	27.01	115	30.20	115	32.42
\$25,001 a \$55,000	19	37.78	19	15.10	19	14.84	19	25.84	19	29.73	19	34.00
Total	417	36.26	417	13.78	417	15.07	417	27.37	417	29.78	417	32.26
F		1.879		.818		.081		.646		.479		.611
P		.133		.484		.971		.586		.697		.608

Capítulo 8 Discusión

Las relaciones que los seres humanos establecen a lo largo de su vida han sido un foco de interés para los investigadores, y más aún su relación en los ámbitos laborales, en los cuales pasan la mayor parte de sus vidas (Chávez & Godínez, 2012).

La presente investigación tiene como objetivo identificar si existe o no una relación significativa entre el clima organizacional y las variables sociodemográficas con la satisfacción laboral en un hospital de tercer nivel. Una de las pocas investigaciones que incluyen estas tres variables encaminadas hacia un hospital de tercer nivel es la de Chiang et al (2007), quienes realizaron una investigación exploratoria con el fin de encontrar si existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el clima organizacional.

Es por ello que en los capítulos anteriores se ha citado investigaciones que abordan las variables de clima organizacional y satisfacción laboral, de la misma manera se ha citado diversos modelos teóricos que intentan explicar la relación de los trabajadores con su medio ambiente, cómo es que el medio influye en las conductas de los trabajadores y cómo es que estas conductas influyen en el medio ambiente de los trabajadores.

Así mismo y como parte de la investigación se efectuó la comparación sobre el clima organizacional que percibe el personal médico contra el clima organizacional que percibe el personal administrativo y el personal de enfermería, del mismo modo se ha centrado la atención en comparar el nivel de satisfacción laboral del personal médico contra el personal administrativo y el personal de enfermería.

Cada individuo tiende a presentar un patrón consistente de comportamiento a pesar de encontrarse en situaciones diversas. Estas características o cualidades distintivas de los

individuos, o un grupo de ellos, es lo que se le conoce como percepción (Chávez & Godínez 2012), tal como se muestra en las investigaciones realizadas por López y Maldonado (2010), Iglesias, Remeseiro y Salgado (1996), Chiang et al (2007), Cuadra y Veloso (2009) y las investigaciones de Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo, (2008). La percepción es un factor importante para identificar de manera más exacta el clima organizacional y la satisfacción laboral que los trabajadores perciben.

Dicho lo anterior los responsables de los Recursos Humanos dentro de una organización en cierta parte son los encargados de estudiar y monitorear la relación de trabajador/organización. Para fines de esta investigación nos centraremos en nuestras dos variables: el clima organizacional y la satisfacción laboral con el objetivo de detectar áreas de oportunidad para la empresa y para sus empleados, ofreciendo recomendaciones que mejoren el clima organizacional en el que trabaja el personal y la satisfacción laboral los empleados. Para Gilmer (como se citó en Chávez & Godínez, 2012), la psicología industrial involucra cuatro relaciones del hombre en la organización: relaciones entre persona y persona, entre persona y grupo, entre persona y objeto, y en los problemas internos del hombre mismo.

Para fines de esta investigación se utilizaron dos escalas. Para diagnosticar el clima organizacional se aplicó la Escala de Clima Organizacional de Gómez y Vicario (2010). Para medir la satisfacción laboral se utilizó el Job Descriptive Index (BGSU, 2009). Los resultados obtenidos en la confiabilidad realizada con el Alfa de Cronbach, indican que la confiabilidad de la Escala de Clima Organizacional es de (.925) y para el JDI es de (.908), por lo cual la confiabilidad de ambas escalas es adecuada, esta confiabilidad es coincidente con la que obtuvo Chiang et al (2007), al obtener una confiabilidad en la escala de clima organizacional de (.969) y en la escala de satisfacción laboral de (.925).

Para esta investigación se hizo un análisis de correlaciones entre los factores de la escala de satisfacción laboral y los factores de la escala de Clima Organizacional. Al correlacionar estas dos escalas se encontró que existe una relación significativa entre cuatro factores de satisfacción laboral con los siguientes factores de Clima Organizacional:

- F1. Satisfacción con el trabajo actual y los factores de clima organizacional. Los resultados muestran diferencias estadísticamente significativas entre este factor de satisfacción laboral y todos los factores de clima organizacional medidos: F1 Satisfacción de los trabajadores ($r=.178$; $p\leq.01$), F2 Autonomía ($r=.203$; $p\leq.01$), F3 Relaciones sociales ($r=.159$; $p\leq.01$), F4 Unión y Apoyo ($r=.187$; $p\leq.01$), F5 Consideración de directivos ($r=.151$; $p\leq.01$), F6 Beneficios y recompensas ($r=.109$; $p\leq.01$), F7 Motivación y esfuerzo ($r=.156$; $p\leq.01$) y F8 Liderazgo ($r=.131$; $p\leq.01$).
- F2. Satisfacción con el sueldo y los factores de clima organizacional. Únicamente se identificaron diferencias significativas entre la satisfacción con el sueldo y los factores de F1 Satisfacción de los trabajadores ($r=-.096$; $p\leq.05$) y F6 Beneficios y recompensas ($r=-.105$; $p\leq.05$). Estos resultados indican que existen correlaciones significativas negativas
- F3. Satisfacción con oportunidades de ascenso y los factores de clima organizacional. Únicamente se identificaron diferencias significativas entre la satisfacción con oportunidades de ascenso con F8 Liderazgo ($r=.131$; $p\leq.05$). Estos resultados indican que existe una correlación entre estos dos factores.
- F6. Satisfacción con el trabajo en general y los factores de clima organizacional. Los resultados muestran diferencias estadísticamente significativas entre este factor de satisfacción laboral y todos los factores de clima organizacional medidos: F1 Satisfacción de los trabajadores ($r=.332$; $p\leq.01$), F2 Autonomía ($r=.188$; $p\leq.01$), F3 Relaciones

sociales ($r=.223$; $p\leq.01$), F4 Unión y Apoyo ($r=.302$; $p\leq.01$), F5 Consideración de directivos ($r=.209$; $p\leq.01$), F6 Beneficios y recompensas ($r=.197$; $p\leq.01$), Motivación y esfuerzo ($r=.307$; $p\leq.01$), F8 Liderazgo ($r=.185$; $p\leq.01$). Estos resultados indican que existe mayor satisfacción con el trabajo en general cuando los trabajadores perciben un clima más favorable en satisfacción de los trabajadores, autonomía, relaciones sociales, unión y apoyo, motivación y esfuerzo y liderazgo.

Estos resultados son coincidentes con los obtenidos por otros autores como Chiang et al (2007), quienes encontraron que existe correlaciones estadísticamente significativa entre el factor de Satisfacción laboral F1 Satisfacción con las relación con sus compañeros y los doce factores de clima organizacional medidos por los autores antes mencionados: F1 Comunicación interna ($r=.935$; $p\leq.01$), F2 Reconocimiento ($r=.854$; $p\leq.01$), F3 Relaciones interpersonales ($r=.894$; $p\leq.01$), F4 Calidad en el trabajo ($r=.691$; $p\leq.01$), F5 Toma de decisiones ($r=.873$; $p\leq.01$), F6 Entorno físico ($r=.765$; $p\leq.01$), F7 Objetivos de la institución ($r=.653$; $p\leq.05$), F8 Compromiso ($r=.652$; $p\leq.05$), F9 Adaptación al cambio ($r=.793$; $p\leq.01$), F10 Delegación de actividades y funciones ($r=.891$; $p\leq.01$), F11 Coordinación externa ($r=.678$; $p\leq.01$), F12 Eficacia de la productividad ($r=.739$; $p\leq.01$), el factor de Satisfacción Laboral F2 Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo y el factor de clima organizacional F4 Entorno físico ($r=.813$; $p\leq.01$), el factor de Satisfacción laboral F3 Satisfacción con la participación en las decisiones y los factores de clima organizacional F1 Comunicación interna ($r=.935$; $p\leq.01$), F2 Reconocimiento ($r=.732$; $p\leq.01$), F3 Relaciones interpersonales ($r=.849$; $p\leq.01$), F4 Calidad en el trabajo ($r=.740$; $p\leq.01$), F5 Toma de decisiones ($r=.873$; $p\leq.01$), F7 Objetivos de la institución ($r=.643$; $p\leq.05$), F8 Compromiso ($r=.758$; $p\leq.01$), F9 Adaptación al cambio ($r=.772$; $p\leq.01$), F10 Delegación de actividades y funciones ($r=.891$; $p\leq.01$), F11 Coordinación externa

($r=.677$; $p\leq 0.05$), F12 Eficacia de la productividad ($r=.764$; $p\leq 0.01$). De la misma manera existe una correlación estadísticamente significativa entre el factor de satisfacción laboral F4 Satisfacción con su trabajo y los factores de clima organizacional F1 Comunicación interna ($r=.659$; $p\leq 0.05$), F2 Reconocimiento ($r=.660$; $p\leq 0.05$), F3 Relaciones interpersonales ($r=.848$; $p\leq 0.01$), F4 Calidad en el trabajo ($r=.582$; $p\leq 0.05$), F5 Toma de decisiones ($r=.760$; $p\leq 0.01$), F7 Objetivos de la institución ($r=.713$; $p\leq 0.05$), F9 Adaptación al cambio ($r=.764$; $p\leq 0.01$), F10 Delegación de actividades y funciones ($r=.699$; $p\leq 0.05$) y F12 Eficacia de la productividad ($r=.889$; $p\leq 0.01$). Por último Chiang et al (2007) menciona la correlación entre la variable de satisfacción laboral F5 Satisfacción con el reconocimiento y los factores de clima organizacional F4 Calidad en el trabajo ($r=.577$; $p\leq 0.05$) y F5 Toma de decisiones ($r=.576$; $p\leq 0.05$).

Para Rodríguez et al., (2008), la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es estadísticamente significativa, presentando una relación positiva y un grado de asociación de $r= 0.413$ ($p\leq 0.05$). Los factores de la satisfacción laboral que estuvieron estadísticamente relacionados con el clima organizacional según lo referido por Rodríguez et al., (2008) fueron: F1 Tarea en el trabajo actual ($r=0.477$; $p\leq 0.05$), F2 Supervisión ($r=0.452$; $p\leq 0.05$), F3 Relación con los compañeros de trabajo ($r=0.402$; $p\leq 0.05$), F4 Oportunidades de ascenso ($r=0.344$; $p\leq 0.05$) y F5 Sueldo ($r=0.303$; $p\leq 0.05$).

En la investigación de Rodríguez et al (2008), los siete factores de clima organizacional se encuentran con una correlación significativa y positiva con la satisfacción laboral general, F1 Identidad ($r= 0.393$; $p\leq 0.05$), F2 Calidez ($r=0.374$; $p\leq 0.05$), F3 Apoyo ($r=0.336$; $p\leq 0.05$), F4 Responsabilidad ($r=0.261$; $p\leq 0.05$), F5 Normas ($r=0.258$; $p\leq 0.05$), F6 Recompensa ($r=0.256$; $p\leq 0.05$).

Salgado et al., (1996), en su investigación de clima organizacional y satisfacción laboral encontraron las siguientes relaciones de los factores de clima organizacional: F1 Apoyo y autonomía, F2 Claridad e innovación y F3 Relaciones sociales, con los factores de satisfacción laboral: F1 Satisfacción con los compañeros de trabajo, F2 Satisfacción con los superiores y F3 Satisfacción con el trabajo en general. El factor de clima organizacional F1 Apoyo y autonomía esta correlacionado con el factor F1 Satisfacción con los compañeros de trabajo ($r=0.610$; $p\leq 0.05$), el factor de clima organizacional F2 Claridad e innovación está relacionado con el factor de satisfacción laboral F3 Satisfacción con el trabajo en general ($r=0.692$; $p\leq 0.01$) y por último el factor de clima organizacional F3 Relaciones sociales está relacionado con el factor de satisfacción laboral F2 Satisfacción con los superiores ($r=0.476$; $p\leq 0.05$).

Para Salgado et al, (1996), los resultados anteriores muestran que en el clima organizacional, los empleados perciben que la dirección los apoya y estimula a conseguir un trabajo en equipo y apoyarse entre sí, permitiéndoles un cierto grado de autonomía y existiendo normas claras de actuar en la empresa y admitiendo nuevas propuestas por parte de los empleados. Con respecto a la satisfacción laboral, en términos generales los empleados se sienten satisfechos con los aspectos intrínsecos al puesto es decir se sienten satisfechos con las tareas, el mando y los compañeros de trabajo, pero se manifiestan insatisfechos con las relaciones extrínsecas, es decir, con las posibilidades de promoción que sienten escasas y con el salario que es su fuente de insatisfacción principal.

Por su parte López (2010), en su investigación de clima organizacional y satisfacción laboral en profesores encontró diferencias estadísticamente significativas en la variable de clima organizacional: F1 Compromiso con la institución, los trabajadores y los profesores tienen un alto nivel de cercanía con la institución educativa. Los profesores y trabajadores de la institución

educativa tienen opiniones y actitudes positivas hacia la institución, es por ello que los trabajadores y profesores perciben un clima de compromiso hacia la institución muy favorable.

De la misma manera López (2010), menciona que los trabajadores y profesores pertenecientes a una institución educativa tienen una alta percepción de la satisfacción laboral en los siguientes factores: a) F1 Grado de satisfacción de los trabajadores con la institución, a pesar de las diferencias entre el personal, los trabajadores y profesores perciben un alto nivel de satisfacción con el trabajo que realizan y a su vez se sienten parte de la organización, y b) F2 Satisfacción con la relación y la integración con los compañeros de trabajo, los trabajadores y profesores de la institución educativa reportan tener una relación con sus compañeros de trabajo regido por el respeto, es decir no existen insultos, no se apodan entre ellos, no existen amenazas entre los compañeros y el trato entre ellos es cordial. Sin embargo los trabajadores y profesores registran comportamientos como: ignorar a los compañeros de trabajo y reír de los errores de los compañeros de trabajo. No obstante la satisfacción con la relación y la integración con los compañeros de trabajo es percibida por los empleados y profesores como aceptable.

Estos resultados indican que existe mayor satisfacción con el trabajo actual cuando los trabajadores perciben un clima más favorable en F1 Satisfacción de los trabajadores, F2 Autonomía, F3 Relaciones social, F4 Unión y apoyo entre compañeros, F5 Consideración de directivos, F6 Beneficios y recompensas, F7 Motivación y esfuerzo y F8 Liderazgo.

Capítulo 9 Conclusiones y recomendaciones

9.1 Conclusiones.

De acuerdo con Chiang et al (2007), la modernización del Estado es una necesidad en la cual todos los sectores sociales y políticos están de acuerdo, esto implica la modernización de la gestión de cada una de las instituciones públicas, instaurando avances en materia de modernización en la administración de Estado.

La relación del clima organizacional, los factores psicosociales y la satisfacción laboral ha sido de gran interés para diversos autores tales como Chávez y Godínez (2012), López y Maldonado (2010), Iglesias et al (1996), Chiang et al. (2007), Cuadra y Veloso (2009) y Rodríguez et al, (2008).

Es por lo anterior que la finalidad de esta investigación es identificar cómo se relaciona la satisfacción laboral con el clima organizacional, si existe una correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral y si las variables sociodemográficas tienen un impacto en la satisfacción laboral y el clima organizacional de los trabajadores.

En esta investigación se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, es decir en esta investigación podemos concluir que la satisfacción de los trabajadores se encuentra relacionada con la satisfacción de los trabajadores, la autonomía, las relaciones sociales, la unión y apoyo entre compañeros de trabajo, consideración de directivos, beneficios y recompensas, motivación y esfuerzo y liderazgo de directivos. Un clima organizacional más favorable está asociado a más altos niveles de satisfacción con el trabajo actual, satisfacción con el sueldo, satisfacción con oportunidades de

ascenso y satisfacción con el trabajo en general. Dicho en otras palabras, los trabajadores que se encuentran satisfechos con su trabajo actual y se encuentran satisfechos con el trabajo en general son más autónomos, tienen mejores relaciones sociales, tienen más apoyo y unión entre compañeros, perciben que las consideraciones de los directivos son buenas, están motivados y se esfuerzan por cumplir las metas y los objetivos de la organización y perciben que los beneficios y recompensas son justos.

Así también, en esta investigación se concluye que las variables sociodemográficas como la edad, el sexo, el estado civil, la escolaridad, el tipo de puesto de los empleados y el tipo de contrato que los empleados tienen con la organización tienen un impacto significativo en el clima organizacional de los trabajadores. Por lo que a la satisfacción laboral se refiere, concluimos que factores como el estado civil y el tipo de contacto que los trabajadores tienen con los pacientes influyen de manera significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Al correlacionar los ocho factores del clima organizacional (F1 Satisfacción de los trabajadores, F2 Autonomía, F3 Relaciones sociales y F4 Unión y apoyo, F5 Consideración, F6 Beneficios y recompensas, F7 Motivación y esfuerzo y F8 Liderazgo) con los seis factores de satisfacción laboral (F1 Satisfacción con el trabajo actual, F2 Satisfacción con el sueldo, F3 Satisfacción con oportunidades de ascenso, F4 Satisfacción con el grado de supervisión, F5 Satisfacción con compañeros, F6 Satisfacción con el trabajo en general) se obtuvo como resultado que los ocho factores del clima organizacional están altamente relacionados con los factores de satisfacción laboral como: F1 Satisfacción con el trabajo actual y F6 Satisfacción con el trabajo en general. Mientras que el factor de satisfacción laboral F2 Satisfacción con el sueldo está relacionado negativamente con los factores de clima organizacional, tales como: F1 Satisfacción de los trabajadores y F6 Beneficios y recompensas. Por último el factor de

Satisfacción laboral F3 Satisfacción con oportunidades de ascenso con el factor de clima organizacional F8 Liderazgo.

Con base en esta investigación se puede concluir que el personal de enfermería junto con el personal administrativo registra las puntuaciones medias más bajas en el clima organizacional de la institución, sin embargo el personal de enfermería cuenta con una baja percepción en beneficios y recompensas y el liderazgo de directivos. En otras palabras los médicos perciben un clima más favorable en comparación con las enfermeras y los administrativos. En general podemos decir que el personal médico percibe un mejor clima organizacional en comparación con el personal de enfermería y el personal administrativo

Con base en esta investigación se puede concluir que los trabajadores pertenecientes al hospital de tercer nivel, que cuentan con 41 años de edad o más perciben un clima de satisfacción de los trabajadores y un clima de motivación y esfuerzo más favorable. Así también se identifica que el personal de 31 a 40 años de edad percibe un clima de bajas relaciones sociales, unión entre compañeros, beneficios y recompensas.

De la misma manera se puede concluir que los hombres y las mujeres perciben un clima organizacional diferente entre trabajadores, particularmente se identifica que los hombres perciben un clima organizacional más favorable de relaciones sociales de unión y apoyo entre compañeros y de beneficios y recompensas.

Respecto a la percepción del clima organizacional por estado civil se concluye con que los trabajadores que no tienen pareja perciben beneficios y recompensas más elevados que los trabajadores que cuentan con pareja.

El personal que cuenta con un menor grado de educación (primaria y secundaria) y de mayor nivel escolar (posgrado) percibe un clima organizacional favorable en la autonomía, relaciones sociales, beneficios y recompensas. Además que el personal que cuenta con el nivel de posgrado percibe un nivel de consideración de directivos más elevado.

El personal con un puesto medio y ejecutivo son los que perciben un clima de satisfacción de los trabajadores más favorable y un mejor clima de motivación y esfuerzo. Mientras que los trabajadores con un puesto operativo perciben un clima de satisfacción de los trabajadores más carente y un clima de autonomía precario, de la misma manera se identifica que el personal con un puesto medio y ejecutivo percibe un clima de autonomía y liderazgo más favorable, siendo los trabajadores con un puesto operativo los que perciben un clima de autonomía y liderazgo menos favorable.

El personal con un tipo de contrato provisional perciben un clima de beneficios, recompensas y Liderazgo mayormente favorable en comparación con los trabajadores que cuentan con un tipo de contrato de base quienes tienen una percepción más baja en los beneficios, recompensas y el liderazgo de directivos.

Los trabajadores que cuentan con pareja perciben mejores oportunidades de ascenso, mientras que los trabajadores que se encuentran sin pareja perciben menores oportunidades de ascenso.

Los trabajadores que tienen contacto directo con los usuarios perciben mejor satisfacción con el trabajo actual en comparación con los trabajadores que solo cuentan con un contacto indirecto con los usuarios.

Dada la información anterior se puede concluir que las hipótesis que planteamos al principio de la investigación son aceptadas ya que se encontró una correlación estadísticamente significativa

entre el clima organizacional y los factores de satisfacción laboral y de la misma formase identificó que las variables sociodemográficas tienen un impacto en el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Para finalizar esta investigación es importante mencionar que se obtuvo una relación con seis factores sociodemográficos y el clima organizacional y solo dos factores sociodemográficos estuvieron relacionados con la satisfacción laboral. Mientras que solamente cuatro de los seis factores de satisfacción laboral estuvieron correlacionados significativamente con los ocho factores de clima organizacional medidos.

9.1 Recomendaciones.

A partir de los resultados y las conclusiones presentadas previamente, a continuación se presentan las siguientes recomendaciones para la organización y para futuras investigaciones:

Recomendaciones para la organización:

- Considerando que la percepción de mayor autonomía está asociada significativamente a la satisfacción con el trabajo actual, es recomendable que la organización proporcione mayor autonomía a los puestos de trabajo, para lo cual será necesario capacitar al personal para responsabilizarse, tomar decisiones, favorecer la autoestima.
- Considerando que la percepción de relaciones sociales y la unión y apoyo entre compañeros están asociadas significativamente a la satisfacción con el trabajo actual y a la satisfacción con el trabajo en general, es recomendable que la organización fomente las relaciones sociales entre compañeros y la unión y apoyo entre compañeros, para lo cual sería necesario que la institución apoyo la creación y el desarrollo de actividades donde

los trabajadores convivan y se relacionen entre sí, dichas actividades pueden ser deportivas o recreativas.

- Considerando que el liderazgo de directivos, la motivación y esfuerzo, y la consideración de directivos están asociadas significativamente a la satisfacción con el trabajo actual y la satisfacción con el trabajo en general, es recomendable que la organización proporcione capacitación a los directivos, dicha capacitación deberá estar enfocada a los temas de motivación, recursos humanos y liderazgo.
- Considerando que los beneficios y recompensas está asociado significativamente a la satisfacción con el trabajo actual y la satisfacción con el trabajo en general, es recomendable que la organización proporcione beneficios y recompensas de una manera equitativa para todos los trabajadores e imparcial, la organización nunca debe perder de vista que los beneficios y recompensas deben cumplirse en tiempo y forma, ya que si no se cumplen los beneficios y recompensas los trabajadores perderán el interés con su trabajo actual.
- Considerando que la satisfacción con el trabajo actual y la satisfacción con el trabajo en general de los trabajadores están asociadas significativamente a la satisfacción con el sueldo, es recomendable que la organización no descuide los salarios de los empleados.
- Considerando que el liderazgo de directivos está asociada significativamente a la satisfacción con oportunidades de ascenso y la satisfacción con el trabajo en general, es recomendable que la organización capacite a los directivos en materia de liderazgo, con el fin de que los empleados se encuentren satisfechos con las oportunidades de ascenso.
- Considerando que la autonomía de los trabajadores se encuentra asociada significativamente a la satisfacción con el trabajo en general, es recomendable que la

organización haga participe a sus trabajadores de las decisiones que se toman dentro de la institución, de la misma forma es recomendable que la organización capacite a sus empleados para fomentar la toma de decisiones.

Recomendaciones para futuras investigaciones:

- Es recomendable para futuras investigaciones, comprar el clima organizacional y la satisfacción laboral entre instituciones públicas y privadas.
- Se recomienda a futuras investigaciones ampliar la muestra a fin de comparar el clima organizacional y la satisfacción laboral con todo el personal que labora en un hospital.
- Es altamente recomendable que se realicen investigaciones con muestras representativas del personal de la organización, ya que esto permite generar un mayor número de resultados.
- Se recomienda que antes de aplicar las pruebas al personal se tenga una aprobación por parte de los directivos para contestar las escalas, ya que de esta forma es más eficaz la participación de los trabajadores.

Referencias

- Agulló, T. E., & Almudena, S.T. (2002). Calidad de vida: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14 (4): 828-836.
- Amozorrutia, A. J. (2007). Satisfacción laboral en trabajadores de una clínica de salud pública del distrito federal. *Red de revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. 15 (1): 34-43.
- Arias, A. J., Vargas, F. A. R., Hernández, M. R., Ramos, P.M, G., & Velasco, R.J.F. (2008). Calidad de vida de médicos residentes en un hospital de tercer nivel. *Revista de Medicina Interna en México*, 24 (1): 16-21.
- Armas, Z. M. E. (2010). Factores asociados al clima organizacional del personal que labora en la editorial vallejana de la Universidad César Vallejo, provincia de Trujillo. Perú. Lima
- Arnedo. B., & Castillo. M. (2008). Satisfacción laboral de los empleados del Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Oriente (IPSPUDO). Tesis para obtener el grado de licenciatura. Cumaná, Estado de sucre.
- Bakker, B.A., & Rodríguez, M.A. (2012). Introducción a la psicología de la salud ocupacional positiva. *Psicothema*, 24 (1): 62-65.
- BGSU. (2009). *The Job Descriptive Index*. USA: Bowling Green State University.
- Caballero, R. K. (2002). El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. *Revista de Currículum y Formación del Profesorado*, 6: 1-2.

- Carvajal, P. G., & Pellicer, A. E. (2009). Tendencias en investigación sobre seguridad y salud laboral. Propuesta metodológica aplicada al sector de la construcción. *Revista de Ingenierías Universidad de Medellín*, 8 (15): 63-73.
- Casales, F. J.C., Ortega, M. Y. & Romillo, R.M, D. (2000). Clima Organizacional y fluctuación laboral en una institución financiera. *Revista de Psicología en México*, 17 (3): 288- 296.
- Castillo, L., Lengua, C., & Pérez, H. P,A. (2011). Caracterización psicométrica de un instrumento de clima organizacional en el sector educativo universitario Colombiano. *International journal of psychological research*, 4 (1): 40- 47
- Cetina, T. R. E., Chan, C. A. G., Sandoval, J. L. (2006). Nivel de satisfacción laboral y síndrome de desgaste profesional en médicos familiares. *Revista de Medicina del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 44 (6): 535- 540.
- Chiang, V. M, M., Núñez, P.A., & Huerta, R. P.C. (2007). Efectos del clima organizacional en la autoeficacia de los docentes de instituciones de educación superior. *Revista horizontes empresariales*. 1 (3): 61-74.
- Chiang, V. M, M., Salazar, B. C. M., & Núñez, P. A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital de tipo 1. *Psicothema*, 16 (2): 61-76.
- Contreras., Barbosa., Juárez., Uribe. A., & Mejía. (2009). Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud, un estudio comparativo. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portuga*. 12 (2): 13-26.

- Córcega. A., & Subero. L. (2008). Análisis de los factores que influyen en el clima organizacional del Liceo Boliviano . Cumana Estado de Sucre.
- Cuadra, P. A, A., & Veloso, B. C, B. (2010). Grado de supervisión como variable moderadora entre liderazgo y satisfacción, motivación y clima organizacional. *Psicothema*, 18 (1): 15-25.
- Cuadra, P. A, A., & Veloso, B. C, B. (2010). Grado de supervisión como variable moderadora entre liderazgo y satisfacción, motivación y clima organizacional. *Psicothema*. 18 (1): 15-25.
- Dargahi, H., Changizi, V., & Jazayeri, G. (2011). Radiology employees quality of work life. *Journal of the health care management*, 50 (4): 250- 256.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2001). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGrawl Hill.
- Díaz, P. M, V. (2006). La relación entre la satisfacción laboral y el ausentismo del docente del colegio Capoulliez. Tesis para obtener el grado de maestría. Universidad de San Carlos. Guatemala, Guatemala.
- Dirección general de salud ambiental, Dirección ejecutiva de salud ocupacional, Organización mundial de la salud y Ministerio de salud. Manual de salud ocupacional, 2005. Lima, Perú.
- Espinoza, M. (2012). Calidad de vida en el trabajo: Reflexiones en torno a la inseguridad y el malestar social. *Psicothema* 1 (18): 1-5.

- Fernández, F. J. M. & Ferreras, P. A. (2009). La noción de campo en Kurt Lewin Y Pierre Bourdieu: un análisis comparativo. *Red de revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. 127 (1): 33-53.
- Flores, N., Jenaro, C., Begoña, O. M., & Martín, V.M. (2011). Understanding quality of working life of workers with intellectual disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 24: 135-141.
- Gamboa, J. P., García, F. J., Ripoll, P., & Peiro, J. M. (2007). La empleabilidad y la iniciativa personal como antecedentes de la satisfacción laboral. Instituto Valenciano de Investigaciones económicas, S.A. Primera Edición.
- García, R. M.M., & Ibarra, V. L. A. (2010). Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato. Tesis para obtener el título de Licenciatura en Administración, Guanajuato, México.
- García, R.R.R., García, P. R. M., Hernández, S.M., Varona, P.P., Bonet, G. M., & Chang, R. M.C. (2007). Calidad de vida relacionada con la salud de los expuestos activamente al tabaco. *Revista cubana de higiene y epidemiología*, 20 (2):45-55.
- García, V. D. (2010). Satisfacción laboral. Una aproximación teórica, en contribución a las ciencias sociales, *Red de revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. 3(5): 230-235.
- García, M. J., Luceño, M. L., Jaén, D. M., & Rubio, V. S. (2007). Relación entre factores psicosociales adversos, evaluados a través del cuestionario multidimensional Decore, y salud laboral deficiente. *Psicothema*, 19 (1): 95-101.

- García, M, J., Luceño, M, L., Jaén, D. M., & Rubio, V. S. (2007). Relación entre factores psicosociales adversos, evaluados a través del cuestionario multidimensional Decore, y salud laboral deficiente. *Psicothema*. 19 (1): 95-101.
- Gómez, C. I. (2006). Salud laboral: Una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. *Red de revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. 6 (1): 105-133.
- Gómez, O. V., & Moreno, L. (2009). Factores psicosociales del trabajo (demanda- control y desbalance esfuerzo- recompensa), salud mental y tensión arterial: un estudio con maestros escolares en Bogotá, Colombia. *Red de revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. 9 (2): 393-407.
- Gómez, V., & Sabeh, E. N. (2005). Calidad de vida. Evolución del concepto y su influencia en la investigación y la práctica. *Revista cubana de higiene y epidemiología*, 17(2): 1-8
- González, T.C. M., & Díaz, F. M. J. (2009). Medición de la satisfacción laboral en la dirección escolar. *Revista de Investigación en Psicología*. 15 (2): 1-16.
- Granados, P. I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista IIPSI*, 14 (2): 271- 276.
- Granados. I. (2011). Calidad de vida laboral: Historia, dimensiones y beneficios. *Revista de Investigación en Psicología*. 14(2).
- Guerrero, P.J. C., Cañedo, A.R., Salman, L. E.M., Cruz, C.Y., Pérez, Q. F.G. y Rodríguez, L.H. (2006). Calidad de vida en el trabajo: algunas consideraciones útiles para el profesional de la información. *Journal ACIMED*. 14 (2): 1-5.

- Guillén, F. M. (2006). Ergonomía y la relación con los factores de riesgo en salud ocupacional. *Revista Cubana de higiene y epidemiología*, 22 (4): 2-8.
- Hamid, Z., Zolfa, H. y Zahra, K. A. (2012). Determining and prioritizing the criteria and scales of quality of work life (QWF) by AHP method. *European Journal of Social Sciences*, 27 (3): 346-359.
- Hampton, D. Summer, C., y Webber, R. (1989). *Manual de desarrollo de recursos humanos*. México: Trillas.
- Hernández, H.C.A. (2006). La motivación y satisfacción laboral del personal docente del CONALEP (Caso estudio plantel Iztapalapa). *Revista de Psicología*, 2 (4): 299- 315.
- Ibáñez, C. D, R. (2009). Satisfacción laboral del personal de enfermería en relación a la infraestructura y equipamiento de una unidad de terapia intensiva. Tesis de licenciatura en Psicología. Universidad Nacional Autónoma de México. México, México.
- Infante, O. I., Moret, M. A., & Cubelo, H. I. (2007). Satisfacción del personal de enfermería en servicios de oncología. *Revista Cubana de Salud Pública*, 33(3).
- Juárez, G. A. (2007). Factores psicosociales, estrés y salud en distintas ocupaciones: un estudio exploratorio. *Psicothema*, 9 (1): 57-64.
- Juárez, G. A., Vera, C. A., Gómez, O. V., Canepa, C., & Schnall, P. (2008). El modelo demandas/control y la salud mental en profesionales de la salud: Un estudio en tres países latinoamericanos. *Estrés y Salud Mental en el Trabajo*, 1(3): 200- 211.
- Kerlinger., & Lee. B. (2002). Investigación del comportamiento Métodos de Investigación en Ciencias Sociales. Cuarta Edición , Mc Graw Hill

- Lara, S. B. M. (2005). Salud ocupacional política mundial y política nacional para la salud en el mundo del trabajo. *Revista Chilena de Psicología*, 4 (8): 30- 37.
- López, M. J. A. (2010). Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres Franceses. Universidad de Playa Ancha, Colombia.
- Luceño, M. L., Martín, G. J., Tobal. M., & Díaz. J. (2005). El cuestionario multidimensional DECORE: un instrumento para la evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. *Ansiedad y Estrés*, 11 (2-3): 189-202.
- Manso, P. J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista de la Universidad de EAFIT*, 128: 79-86.
- Moreno, C. H. (2009). Salud laboral: Orígenes, evolución e importancia en el trabajo. *Revista de hospitalidad ESDAI*. 2 (3): 91- 107.
- Naranjo, P.L. (2009). Motivación: Perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Red de revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 8 (3): 243- 259.
- Navarrete, B.F. (2004). Calidad de vida <http://revista.univa.mx/n51/Art.Francisco.html>
- Navarro,E., Linares, C., & Montaña, A. (2010). Factores de satisfacción laboral evocados por los profesionales de la construcción en la comunidad de Valencia España, 9 (1): 4-16.
- Nogareda. C. (2007). *Perspectivas de intervención en riesgos psicosociales: medidas preventivas*. España: Foment del Treball Nacional.

- OIT. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo. Serie: Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo.
- Parra. M. (2003). Conceptos básicos en salud ocupacional. Central Unitaria de trabajadores en Chile.
- Perilla, T. L.E. (1998). (1998). David McClelland (1917-1998). *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. 30 (3): 529-532.
- Raineri, B. A. (2007). Distribución de satisfacción laboral en diferentes grupos de empleados en Chile: similitud con culturas individualistas. *Revista de Estudios de Administración*, 14 (2): 1-42.
- Ramírez, R., Abreu, J.L., & Badii, M. H. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero. *Psicothema*, 3(1): 143- 185.
- Rogero, A. P. (2005). Aplicación del modelo de las características del puesto a través del SNJCI (Índice de Características del Trabajo de Enfermerías) y JDS (Cuestionario de Análisis y Rediseño de Puestos) en Profesionales de Enfermería. Tesis para obtener el grado doctora, Universidad de Málaga España.
- Salgado, F. J., Remeseiro, C., & Iglesias. M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*, 8 (2): 329-335.
- Sandoval, C. M. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económicas Administrativas*, 27 (10): 78-82
- Santrock, J. (2002). *Psicología de la educación*. México: Mc Graw. Hill.

- Segurado, T.A., & Agulló, T.E. (2002). Calidad de vida laboral: Hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, (14). 828-836.
- Sobrequés. J., Cebriá. J., Segura. J., Rodríguez. C., García. M., & Juncosa. S. (2003). La satisfacción laboral y el desgaste profesional de los médicos de atención primaria. *Revista de Atención Primaria*. 31 (4): 227-233.
- Tello, T. A. F. (2011). Efectos asociados a la presencia de estrés laboral en trabajadores de atención pre-hospitalaria que se desempeñan en la cruz roja ecuatoriana. Tesis para obtener la licenciatura. Quito, Ecuador. Universidad Politécnica Salesiana.
- Trechera, H. J. (2005). Saber motivar ¿El palo o la zanahoria?. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de Córdoba. *Red de revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. 2 (4): 158- 172.
- Uribe, P.J.F. (2010). *EDO Escala de Desgaste Ocupacional (Burnout), Manual de aplicación e interpretación*. México: Manual Moderno.