



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y
SATISFACCIÓN LABORAL EN
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA.**

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A:

DIANA PAULINA FLORES PÉREZ



**DIRECTOR DE TESIS: DRA. JUANA PATLÁN
PÉREZ.
REVISORA DE TESIS: DRA. ALEJANDRA
GRACÍA.**

Ciudad Universitaria, 2017.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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.

Mi agradecimiento a la Dra. Juana Patlán Pérez, por apoyarme al dirigir mi trabajo de tesis, porque a pesar de que deserté muchas veces, siempre me recibió y alentó para terminar mi tesis, siempre apoyándome con consejos y siempre motivándome para hacer de este trabajo algo mejor.

A la UNAM, por darme la oportunidad de estudiar en la Facultad de Psicología, en donde pude realizar mi sueño de ejercer la profesión que siempre desee, con la mejor formación académica que pude recibir.

Gracias papá (Paulino Flores), por apoyarme siempre en todos los momentos de mi vida, gracias por exigirme siempre más, gracias por impulsarme a terminar un ciclo que estaba inconcluso que sin tu apoyo no lo habría hecho nunca, gracias por ser una inspiración para mí, me siento muy orgullosa de tener un papá como tú, gracias por siempre estar para mí, TE AMO PAPÁ.

A mi mami (Patricia Pérez), te agradezco que siempre me guíes por el camino correcto, que siempre lo prediques con el ejemplo, te admiro y te respeto mucho porque eres una mamá excepcional, gracias por siempre apoyarme y agradezco todos y cada uno de los días que estás conmigo y me llenas de amor, sin tus enseñanzas y apoyo yo estaría perdida, gracias por estar siempre para mí, TE AMO MAMI.

Oscar mi hermano, no sé qué hubiera sido de mí sin ti, solo quiero agradecerte por todas las aventuras, recuerdos lindos, por siempre ayudarme con mis cosas, pareces tú el hermano mayor ya que me enseñaste muchas cosas que ahora sé, gracias por siempre cuidarme y apoyarme, siempre te extraño y te echo de menos, pero sé que es parte de la vida, pero sé que aunque estés lejos siempre puedo contar contigo. TE AMO HERMANO "MAYOR".

Mi hermanito Fer el más pequeño de la familia, pero a pesar de ser el más pequeño eres una persona muy especial, te admiro porque a pesar de tu edad eres más maduro e inteligente que muchas personas de mayor edad, he aprendido mucho de ti, siempre tienes cosas nuevas que enseñar, sé que puedo contar contigo en todo momento, y sé que vas a llegar a ser algo muy grande, TE AMO HERMANITO.

A ti Genaro te agradezco, por todos los momentos que hemos pasado juntos, algunos buenos otros malos y otros maravillosos, gracias por siempre motivarme a seguir con mis proyectos, por estar conmigo, me siento orgullosa de estar con alguien que lucha por superarse y ser cada día una mejor persona y compartir eso conmigo. TE AMO BBY

Y no podía faltar agradecer a mi AMIGA Mariana, no sé ni por donde comenzar, pero te agradezco por ser como eres conmigo, gracias por siempre escucharme, por siempre apoyarme y no hablo sólo en cuestión moral, también en cuestión académica, siempre me ayudaste a salir adelante y hasta hoy en día sé que siempre podré contar con tu apoyo, gracias por llegar a mi vida. TE AMO AMIGA.

Guada a pesar de que ahora estamos un poco distanciadas, siempre tengo buenos recuerdos de ti, siempre ayudándome y me alegra saber que ahora eres feliz, espero que nunca se acabe tu felicidad, eres una buena chica y te mereces ser feliz. Te quiero amiga.

Inge (Antonio) te agradezco que a pesar de que estaba pasando un mal tiempo cuando nos conocimos con Grados, nunca te alejaste de mí y siempre buscaste apoyarme y darme ánimos para salir adelante, eres un buen amigo. Te quiero amigo.

Antonio Arce, gracias por apoyarme con este proyecto, ya que hubiera tardado más en terminar con mis aplicaciones, te agradezco por apoyarme en esta parte importante de mi formación académica. Te estimo amigo.

A mi amiga María Eugenia (Maru), a pesar que tengo poco de conocerte, te he llegado a tomar mucho cariño, sé que puedo contar contigo para cualquier cosa, agradezco siempre tus mensajes y que estés pendiente de mí, espero esta amistad siga creciendo y que no sólo se quede en amistad de GYM. Te quiero amiga.

Y por último gracias a Dios por darme a una familia maravillosa, y darles la sabiduría para saberme guiar en este camino que es la vida, gracias por poner a las personas correctas en ella y también a las incorrectas, ya que gracias a eso he sabido valorar más a las personas que están a mi lado, gracias por darme, sabiduría, valor y salud y espero me permita seguir adelante con mis proyectos y metas.

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| Resumen..... | 2 |
| Introducción..... | 3 |
| Capítulo 1 | 6 |
| Psicología Organizacional..... | 6 |
| 1.1 Antecedentes..... | 6 |
| 1.2 Definición de Psicología Organizacional..... | 11 |
| 1.3 Campos de la aplicación de la Psicología del trabajo..... | 13 |
| Capítulo 2 | |
| Factores Psicosociales..... | 16 |
| 2.1 Antecedentes de los Factores Psicosociales..... | 16 |
| 2.2 Definición de Factores Psicosociales..... | 17 |
| 2.3 Factores Psicosociales en el Trabajo..... | 19 |
| Capítulo 3 | |
| Clima Organizacional..... | 22 |
| 3.1 Antecedentes de Clima Organizacional..... | 22 |
| 3.2 Definiciones de Clima Organizacional..... | 23 |
| 3.3 Tipos de Clima Organizacional..... | 25 |
| 3.4 Dimensiones de Clima organizacional..... | 27 |
| Capítulo 4 | |
| Satisfacción Laboral..... | 36 |
| 4.1 Antecedentes de Satisfacción Laboral..... | 36 |
| 4.2 Definición de Satisfacción Laboral..... | 38 |
| 4.3 Causas de la Satisfacción Laboral..... | 39 |
| 4.4 Teorías de la Satisfacción Laboral..... | 42 |
| Capítulo 5 | |
| Relación entre las variables..... | 47 |
| 5.1 Relación entre Satisfacción Laboral y Factores Psicosociales..... | 47 |
| 5.2 Relación entre Satisfacción Laboral y Clima Organizacional..... | 48 |
| 5.3 Relación entre Factores Psicosociales y Clima Organizacional..... | 49 |
| Capítulo 6 | |
| Método..... | 51 |
| 6.1 Planteamiento del problema..... | 51 |
| 6.2 Objetivos..... | 51 |
| 6.3 Justificación..... | 52 |
| 6.4 Hipótesis..... | 52 |
| 6.5 Variables..... | 53 |
| 6.6 Tipo de Estudio..... | 54 |
| 6.7 Muestreo y participantes..... | 55 |
| 6.8 Instrumentos de medición..... | 55 |
| 6.9 Procedimiento..... | 59 |
| Capítulo 7 | |
| Resultados..... | 60 |

| | |
|--|-----|
| 7.1 Estadísticas descriptivas de la muestra..... | 60 |
| 7.2 Confiabilidad de los instrumentos de medición..... | 67 |
| 7.2.1 Confiabilidad de la escala de Clima Organizacional..... | 67 |
| 7.2.2 Confiabilidad de la escala de Satisfacción Laboral..... | 69 |
| 7.3 Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral..... | 73 |
| 7.4 Asociación entre Clima Organizacional y variables sociodemográficas..... | 73 |
| 7.4.1 Asociación de Clima Organizacional y variables sociodemográficas: Análisis de correlación de Pearson..... | 73 |
| 7.4.2 Asociación de Clima Organizacional y variables sociodemográficas: Análisis t-student..... | 75 |
| 7.4.3 Asociación de Clima Organizacional y variables sociodemográficas: Análisis de varianza. | 79 |
| 7.5 Asociación entre Satisfacción Laboral y variables sociodemográficas..... | 85 |
| 7.5.1 Asociación de Satisfacción Laboral y variables sociodemográficas: Análisis de correlación de Pearson..... | 85 |
| 7.5.2 Asociación de Satisfacción Laboral y variables sociodemográficas: Análisis t-student. | 85 |
| 7.5.3 Asociación de Satisfacción Laboral y variables sociodemográficas: Análisis de varianza..... | 88 |
| Capítulo 8 | |
| Discusión..... | 91 |
| Capítulo 9 | |
| Conclusión y recomendaciones..... | 95 |
| Referencias..... | 99 |
| Anexo..... | 102 |

Resumen.

El propósito de la presente investigación fue comprobar que los trabajadores de una empresa privada sienten mayor satisfacción laboral al contar con un clima organizacional agradable. Ya que en la actualidad muchas empresas en México aún no le dan la importancia debida al clima organizacional que se percibe dentro de su empresa.

La muestra con las que se trabajó fueron n=61 mujeres y n=39 hombres los cuales debía de tener mínimo 1 año laborando dentro de la empresa. El diseño de la investigación no experimental y la investigación fue de tipo transversal.

Los resultados arrojaron que el Clima Organizacional si influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores, ya que cuando ellos perciben un Clima Organizacional agradable ellos tienen mayor Satisfacción Laboral.

Para los trabajadores es importante el Clima Organizacional que perciben durante el horario laboral, porque se ve afectado en su rendimiento, productividad y por lo tanto eso genera una escasa satisfacción laboral cuando el Clima Organizacional percibido es negativo. En cambio, cuando los trabajadores perciben un Clima Organizacional positivo, la satisfacción laboral es favorable y se refleja en el desempeño laboral.

También es importante tomar en cuenta las variables sociodemográficas, como edad, puesto, nivel de estudios, sexo, antigüedad en la empresa, estado civil y la experiencia en el puesto, porque eso influye de manera considerable en cuanto a la percepción del clima organizacional y a su vez influye en la satisfacción laboral.

Palabras clave: Satisfacción Laboral, Clima organizacional, Factores Psicosociales, Psicología Organizacional.

Introducción.

En la actualidad es muy frecuente encontrar empresas tanto privadas como del sector público, que no toman en cuenta factores importantes como lo son la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional dentro de la empresa; y eso se ve afectado muchas veces de forma negativa y se ve reflejado en la productividad del trabajador.

En esta investigación, se identifica la relación significativa que se encuentra entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una empresa privada.

Se observó que existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y las variables sociodemográficas, eso significa que la edad, sexo, estado civil, antigüedad en la empresa y experiencia influye de manera significativa en la percepción del Clima Organizacional.

También se observaron que existe una relación significativa entre la Satisfacción Laboral y los variables sociodemográficos, esto indica que los los aspectos de una persona, como sexo, estado civil, antigüedad en el puesto y sueldo influyen directamente en la Satisfacción Laboral de un trabajador, esto no indica que algunos trabajadores tienen mayor Satisfacción en su trabajo y otros tiene menor satisfacción en su trabajo.

Se puede concluir que si existe una relación significativa entre Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional, esto nos indica que los trabajadores que perciben un Clima Organizacional agradable sienten mayor Satisfacción Laboral. En cambio aquellos que perciben un Clima Organizacional menos agradable, sienten mejor Satisfacción Laboral.

En el capítulo 1, se abordó Psicología Organizacional, se habla de los antecedentes de dicho término ya que se ha ido modificando el nombre, y así como el nombre se ha modificado, también se habla de la definición, se mencionan algunos de los autores que han trabajado sobre éste tema y le han dado su definición, solo se mencionan las más importantes ya que son bastantes los autores que han trabajado sobre el tema, y se hablara sobre los campos donde se pone en práctica la Psicología Organizacional ya que se ha extendido su importancia y ahora no solo las empresas utilizan estos términos sino áreas como arquitectura, relaciones sociales etc.

En el capítulo 2, se analizan los Factores Psicosociales y la importancia que estos tienen dentro de una organización, ya que esto influye bastante en el desempeño de una persona dentro de una empresa, depende del puesto de trabajo, del nivel de estudios que tengan los trabajadores, la edad, edad de antigüedad dentro de una organización, experiencia en el puesto, el estado civil, son factores que se tiene que tomar en cuenta a la hora de realizar una investigación dentro de una organización porque son factores que pueden afectar o favorecer el desempeño de una persona en el trabajo.

El capítulo 3, aborda el Clima Organizacional, éste término realmente es considerado nuevo dentro de la psicología, en donde vemos que ramas abarca, los diferentes tipo se clima que hay y las dimensiones que abarca, es un poco extenso pero se aplica en diferentes campos laborales.

En el capítulo 4, se analiza la Satisfacción Laboral, ahí veremos las diferentes definiciones de los autores, y desde cuando aparece por primera vez el término de Satisfacción Laboral, también se abarcará las causas de la Satisfacción Laboral porque son amplias las causas que pueda causar la Satisfacción Laboral de un trabajador, las

causas influyen directamente en los trabajadores a sentir mayor o menor Satisfacción Laboral.

El capítulo 5, en este apartado se abordan las relaciones que existen entre las diferentes variables que se está abordando en esta investigación, entre ellas existe una gran relación porque son variables que deberían de tomar más en cuenta en las diferentes organizaciones, para así poder recibir un óptimo desempeño por parte de sus trabajadores.

El capítulo 6, éste capítulo se explica detalladamente la muestra que se tomó de una Empresa privada, la hipótesis y las preguntas de investigación, se realizó la confiabilidad de ambos instrumentos de medición, el de Satisfacción Laboral y la de Clima Organizacional, menciona el proceso de como se realizaron las aplicaciones dentro de la Organización se describe el tipo de estudio que se utilizó para la realización de esta investigación.

En el capítulo 7 se describen los resultados obtenidos después de haber aplicado los diferentes instrumentos de medición en la empresa a la que se acudió. Los resultados arrojaron que las variables sociodemográficas influyen en los trabajadores, de manera que cuanto más agradable sea el Clima Organizacional que perciben mayor es la satisfacción laboral, las personas que tienen mayores responsabilidades sienten mejor Satisfacción Laboral.

Capítulo 1

Psicología Organizacional

1.1 Antecedentes de la Psicología Organizacional

En el periodo comprendido entre 1900 y 1917 se establecen los inicios de lo que hoy se conoce como Psicología del trabajo. En ese periodo la mayoría de los psicólogos se consideraban estrictamente científicos. A principios del siglo XX, el psicólogo W. L. Bryan defendió de la *American Psychologist Association* (APA), la importancia de que los psicólogos estudiaran actividades y funciones concretas tal y como aparecen en la vida cotidiana, como por ejemplo el examen de las habilidades humanas como base para desarrollar una psicología científica (Martín, 2003).

El 20 de Diciembre de 1901 Scott y sus colaboradores desarrollaron un sistema múltiple de selección de vendedores que todavía hoy es utilizado por muchas compañías. En este sistema se incluían datos sobre la historia personal o biográfica del candidato, una entrevista estructurada, referencias y una prueba de alerta mental (Martin, 2003).

Los trabajos de Scott sirvieron de inspiración a Munsterberg (1982) quien comenzó a explorar la aplicación de los principios psicológicos a temas prácticos. El estudio más famoso de Munsterberg consistió en el desarrollo un test de selección para operarios de tranvías. Mustenberg resaltó en todo momento la importancia del análisis empírico y la validación estadística, también está presente en la Psicología en el análisis del trabajador mediante sus estudios sobre accidentes industriales (Martín, 2003).

Además de los dos autores antes mencionados, James McKeen Cattell también se le ha considerado por algunas otras personas como el padre de la Psicología del Trabajo, este autor en 1890 le dio el término test mental a las pruebas mentales (Martín, 2003).

Taylor (1994), era ingeniero y observó los beneficios que tenía el rediseño de la situación de trabajo para lograr rendimientos más altos para la compañía y un salario mejor para el trabajador. En 1911 publicó un libro donde expuso sus principios: diseñar científicamente los métodos de trabajo, seleccionar los mejores trabajadores y entrenarles en el manejo de métodos nuevos, desarrollar un espíritu cooperativo entre gerentes y trabajadores, y compartir la responsabilidad del diseño y realización del trabajo entre la gerencia y el trabajador. Sin embargo, este método fue criticado porque se decía que explotaba a los empleados de un modo inhumano (Martín, 2003).

Gran parte de las contribuciones más significativas de la Psicología organizacional llegaron durante la Primera Guerra Mundial, ya que en ese momento el ejército de los Estados Unidos quería clasificar a los miles de hombres que habían ingresado a la milicia, se quería saber quiénes podrían ser oficiales y quienes debían recibir un entrenamiento de tipo técnico. El gobierno de los Estados Unidos contrató a varios psicólogos para que realizaran la evaluación de las características de cada soldado y para determinar su colocación en los puestos más adecuados. Para realizar estas tareas de evaluación y selección de reclutas se establecieron dos grupos especiales de psicólogos uno dirigido por Yerkes y el otro grupo dirigido por Scott y Bingham (Munduarte, 1997).

El grupo de Yerkes desarrolló un test de inteligencia corto conocido con el nombre de *Army Alpha*, basado en un instrumento experimental desarrollado por Otis. En el curso de la aplicación del test *Alpha* se observó a un gran número de reclutas obtenían una puntuación de cero o muy cerca al cero, se analizó el test y reveló que muchos de los reclutas eran analfabetos y el test suponía un cierto grado de alfabetización o educación. Por esta razón se llevó a cabo la construcción de un segundo test, llamado *Army Beta*, diseñado específicamente para proporcionar información sobre la inteligencia

de aquellos que no eran capaces de leer y escribir suficientemente bien para completar el test *Alpha* (Martín, 2003).

Martín (2003) menciona la utilización de los test Alfa y Beta demostraron la posibilidad de realizar evaluaciones a gran escala con fines de selección de personal y establecieron las bases para la posterior expansión del movimiento a favor de la evaluación psicológica en el gobierno, la industria y la educación.

En 1919 Scott y sus colaboradores del Comité para la Clasificación del Personal y del *Carnegie Institute of Technology*, adaptaron para uso industrial diversas técnicas y programas que habían desarrollado en *Carnegie*, como varios test de aptitudes mentales, estándares de puestos para el desarrollo de carretas y la planificación de personal, un sistema de evaluación del rendimiento, materiales para la formación de aprendices y un programa de administración del personal (en Martín, 2003).

La organización llamada *The Psychological Corporation* fundada en 1921 por J. McKeen Cattell, fue decisiva para la extensión y aplicación de las técnicas psicológicas. Sus departamentos de elaboración de test, consejo, consultoría industrial, y marketing sirvieron para propagar la Psicología Aplicada. Los Test de Aptitudes Diferenciales (DAT, *Differential Aptitude Test*), y el Test de Comprensión Mecánica de Bennett (*Bennett Test of Mechanical Comprehension*), son algunos ejemplos de los instrumentos desarrollados por ésta organización, que a la fecha son ampliamente utilizados (en Martin, 2003).

A finales de los años 20, se llevaron a cabo una serie de experimentos en la planta Hawthorne que fueron dirigidos por Mayo y Whitehead. Su objetivo era el estudio de los efectos de diversos elementos físicos, como la iluminación y la ventilación, y de otros factores como los incentivos y las pausas de descanso, sobre la productividad de los trabajadores. A medida que el estudio se fue extendiendo, lejos de encontrar una relación

entre la productividad y las modificaciones de los elementos físicos, los resultados indicaron que se encontraba directamente asociada al estado emocional de los empleados, a la calidad de sus relaciones con los demás, especialmente con sus compañeros de trabajo, y también a la cantidad y la calidad de atención que recibían de sus superiores (en Martín, 2003).

Desde la realización de los experimentos en Hawthorne, aumentó el interés por el estudio de las actitudes de los empleados. Durante la década de los 30's se perfeccionó la medida de las actitudes mediante la utilización de las técnicas de escalamiento de Thurstone en 1927 y la de Likert en 1932. Por otra parte, Lewin y su grupo de investigadores realizaron estudios sobre los efectos del tipo de liderazgo sobre la productividad y la satisfacción, y sobre aspectos relacionados con la dinámica de grupos, los patrones de comunicación y otros temas de Psicología Organizacional. Lewin también realizó una gran aportación desde el punto de vista teórico mediante la propuesta de su Teoría de las Expectativas y la Teoría de la Valencia. Su investigación sobre los niveles de aspiración tanto individual como de grupo ejerce todavía una gran influencia en la Psicología del Trabajo actualmente, en específico en trabajos sobre establecimiento de metas (en Munduarte, 1997).

Durante la Segunda Guerra Mundial, las Fuerzas Armadas de los Estados Unidos contrataron a centenares de psicólogos de diversas especialidades. El resultado fue el desarrollo de una gran variedad de test psicológicos que ayudaron en el proceso de asignación de las personas a programas de entrenamiento y a servicios específicos. La aplicación sistemática de los principios psicológicos a los problemas derivados de la guerra dio como resultado el desarrollo de nuevos procedimientos de evaluación, de métodos de entrenamiento, el análisis de estrategias de desarrollo de equipos de trabajo y de métodos de modificación de actitudes (en Martin, 2003).

Desde la Segunda Guerra Mundial, los psicólogos del trabajo mostraron un interés creciente por descubrir cómo afecta el trabajo a las personas como seres humanos y no como mano de obra. Kornhauser en 1965, realizó estudios sobre la salud mental de los trabajadores de una cadena de montaje con diferentes niveles de capacitación, el análisis de los efectos del trabajo sobre los procesos cognitivos y las variables de personalidad y el interés creciente por mejorar la calidad de la vida laboral (en Martín, 2003).

En estos últimos años, las aplicaciones de la Psicología Cognitiva al contexto laboral han sido notables, especialmente en tres áreas: evaluación del rendimiento, liderazgo y conceptualización desde puntos de vista psicométricos y cognitivos de la capacidad de los individuos. Durante estos últimos años se ha producido un importante interés por el análisis de utilidad, el desempleo y por el estrés (en Munduarte, 1997).

En la Psicología industrial los temas actuales más estudiados son: análisis de utilidad, reclutamiento, criterios de rendimiento, planificación de carreras, inteligencia general y aptitudes diferenciales como predictores del rendimiento laboral, métodos de análisis de puestos del trabajo, procedimientos estadísticos y psicométricos y formación de equipos. En cuanto a la Psicología Organizacional, los temas más destacados para la investigación son: cultura organizacional, equipos de trabajo y su efectividad, motivación laboral, relaciones de poder y liderazgo en las organizaciones, intervalos laborales para resolver el estrés de los puestos directivos, Salud en el trabajo y el comportamiento organizacional y grupal (en Martín, 2003).

La información antes mencionada es importante porque se puede observar los cambios que ha sufrido la historia y para el presente estudio, es importante retomar los antecedentes de la psicología organizacional, para poder entender un poco de que se hablará en este estudio que se realizó.

1.2 Definición de Psicología Organizacional.

Se le han dado diferentes definiciones a la Psicología Organizacional a continuación se mencionaran algunas de ellas.

Para Spector (2002) la Psicología Organizacional es un pequeño campo de la psicología aplicada, se refiere a desarrollo y aplicaciones de principios científicos en el lugar del trabajo.

El dominio de la psicología organizacional, va más allá de los límites físicos del lugar de trabajo, influyendo muchos otros factores en el comportamiento organizacional (Landy y Conte, 2005).

Seal y Knight (1988) lo definen como estudio del comportamiento, los pensamientos y sentimientos del hombre y la mujer conforme se adaptan a las personas, los objetivos y el ambiente donde se desenvuelven en el ámbito laboral.

Para Furnham (2001) la Psicología Organizacional es el estudio del individuo en las organizaciones, pero también se encarga de estudiar a grupos pequeños y grandes y la influencia de las organizaciones como un todo en el individuo.

Schaper (2004) la define como ciencias de la conducta y otras variables humanas que utilizan teorías psicológicas de la cognición, motivación y aprendizaje entre otras, para describir, explicar, predecir y controlar la conducta humana en el trabajo y las organizaciones.

Malvezzi (2000) dice que es el conocimiento multidisciplinar del comportamiento de individuos y grupos, en el marco de la estructura y funcionamiento de las organizaciones.

Para Norman Maier (1973), la psicología organizacional es la ciencia psicológica que tiene por objeto el estudio del comportamiento humano en el trabajo, y la mejora de este

comportamiento, haciéndolo más satisfactorio para el individuo y más útil para la sociedad.

Los profesores Forteza y Bulgaleta (1978), señalaban a la psicología organizacional es la ciencia aplicada que estudia, como objetivo propio, la conducta humana en el ámbito de la producción laboral.

Cascio (1980), define a la psicología organizacional como una disciplina aplicada que se centra en el estudio de las diferencias individuales en comportamiento y rendimiento laboral, y en los métodos de medida y predicción de estas diferencias.

Según Yela (1985), la psicología organizacional consiste, sobre todo, en el estudio científico de la conducta laboral para procurar su eficacia productiva, promover la expresión y desarrollo de la personalidad del individuo que trabaja y facilita su integración solidaria en los grupos de trabajo, en la empresa y en la sociedad, de la que la organización laboral procede.

Para Dunnette (1992), la psicología organizacional, es una parte de la psicología que se basa en datos objetivos y observables, medibles, de ahí que se denomine ciencia empírica y aplicada, ya que se utilizan conocimientos teóricos extraídos de la observación y de la experiencia, y los aplica para la resolución de problemas concretos.

La definición que guía el presente estudio es el término de psicología organización es la que propuso Peiró (2013), y la define como una disciplina científica y la actividad profesional que estudia y contribuye a mejorar los fenómenos del comportamiento humano, individual y colectivo involucrados en la actividad laboral y todos los procesos psicosociales que intervienen en esos comportamientos (Peiró, 2013).

Las definiciones expuestas anteriormente, son relevantes para el presente estudio, porque delimitan los aspectos que se tomarán en cuenta en el trabajo realizado.

1.3 Campos de aplicación de la Psicología Organizacional.

La Psicología Organizacional, a lo largo de más de un siglo de existencia, ha ido ampliando los ámbitos en los que su intervención ha sido relevante y valiosa. Se han distinguido los siguientes campos de actuación o perfiles profesionales del psicólogo del trabajo y de las organizaciones (en Peiró, 2013).

Peiró (2013) propone los siguientes campos de actuación:

- Ergonomía, sistemas de trabajo y nuevas tecnologías. Entre las cosas que realizan los profesionales con este perfil se encuentran: el rediseño de puestos, tecnologías de la información, las condiciones de trabajo, el análisis y descripción de puestos de trabajo, la carga de trabajo, los aspectos temporales del trabajo.
- Salud laboral y prevención de riesgos laborales. Se abarcan los siguientes aspectos: el estrés, experiencias de burnout, acoso psicológico en el trabajo, prevención de riesgos psicosociales, los programas de atención a los empleados, la evaluación de riesgos laborales, el diseño e implantación de sistemas de prevención y la cultura de prevención.
- Asesoramiento y orientación laboral y profesional. Abarca los siguientes aspectos: las ofertas de empleos, el apoyo a la búsqueda de empleo, el asesoramiento de carrera, la orientación profesional y laboral, el trabajo con bases de datos y búsqueda de empleo en la web, emprendedores, las consecuencias psicológicas del desempleo, la orientación a lo largo de la vida y la implementación de políticas y programas de empleo.

- Cambio, desarrollo y transformación organizacional. Abarca los siguientes aspectos: la comunicación interna, la evaluación organizacional, la gestión del conocimiento, el aprendizaje organizacional, la cultura organizacional, el estudio del clima organizacional y la responsabilidad social de la organización.
- Relaciones laborales, mediación y gestión de conflictos. Abarcan los siguientes puntos: aspectos: de conflictos laborales; negociación colectiva; sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos, relaciones de empleos y disciplina y control en el trabajo.
- Calidad. Trata los siguientes aspectos: el rediseño de sistemas de trabajo y de la organización del trabajo, auditorías, diagnóstico de calidad, rediseño de sistemas de trabajo y de la organización del trabajo, reingeniería de procesos, equipos de mejora, diseño de implantación, monitorización y valorización de sistemas de calidad.
- Gestión de recursos humanos. Abarca los siguientes puntos. Planificación del personal, políticas del personal, identificación y uso de sistemas informatizados de gestión de personal, reclutamiento y selección del personal, dirección por objetivos, y evaluación de rendimientos, valoración de puestos, motivación, evaluación de rendimientos y desempeños, contratación laboral, marketing y conciliación de la vida laboral y familiar.
- Formación y desarrollo. Abarca los siguientes aspectos: entretenimiento, capacitación y desarrollo, planes de formación, evaluación de la formación, liderazgo y desarrollo directivo, planificación y desarrollo de carreras, planes de sucesión, contrato psicológico e individualización de las relaciones laborales.

- Psicología aplicada al marketing, económica y del consumidor. Trabaja en los siguientes aspectos: conducta del consumidor, psicología de la venta, estudios de mercado, estudios de posicionamiento, test de productos y servicios y publicidad.
- Docencia en Psicología del trabajo, organizaciones y recursos humanos. Abarca los siguientes aspectos: proyectos, diseño, realización y comunicación de resultados de proyectos de investigación básica, desarrollo tecnológico de instrumentos, docencia de grado, posgrado, especializada, formación continua para el desarrollo profesional en el ámbito de la psicología del trabajo.

Todos estos perfiles se pueden desempeñar en diversas modalidades de presentación de servicios: internas a la empresa bajo la forma de consultoría externa y van dirigidos a múltiples tipos de organizaciones: empresas privadas, administración y empresas públicas, tercer sector, organizaciones sin ánimo de lucro en organización sindicales (en Peiró, 2013).

Dicho lo anterior se puede concluir que los campos de aplicación de la Psicología Organizacional pueden ser utilizados y muy útiles en una organización, que en conjunto con los factores psicosociales puede hacer que una organización obtenga mejores resultados y beneficios.

Capítulo 2

Factores Psicosociales

2.1 Antecedentes de los Factores Psicosociales.

La preocupación sobre los factores psicosociales en el trabajo comienza desde 1950, cuando se realizó la primera reunión del Comité Mixto de la organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), sobre la medicina del trabajo. En 1966, aun no significaban una problemática generalizada el estrés y los factores psicosociales en el trabajo.

Sandoval menciona que el estrés psicológico cobra importancia cuando se presentó al secretario de Salud estadounidense un informe especial en el que se señalaba el “estrés psicológico” era un hecho cada vez más frecuente en el trabajo y entre un conjunto de más de 20 problemas urgentes se encontraba la salud mental (en Juárez, 2011).

Sandoval dice que es a partir de 1984, cuando el comité Mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo en su novena reunión presentó su informe, en el que se generalizó el concepto factores psicosociales en el trabajo (en Juárez, 2011).

La amplitud del concepto “factor psicosocial” permitió al estudio de los trastornos mentales relacionados con el trabajo, en el estrés laboral y más recientemente con el burnout, el acoso laboral, la adicción al trabajo, los problemas del desempleo y la calidad de vida en el trabajo, sean problemáticas que se analizan desde el encuadre muy genérico de factores psicosociales. El concepto también se pueden referir a la cultura corporativa, el liderazgo, la falta de apoyo social, la participación, el horario, los estresores

físicos, la posición social, las metas, los cambios en la organización, las oportunidades para el uso de las habilidades, la información y la comunicación, el clima laboral y la integración familia-trabajo, entre otras condiciones más (Sandoval, en Juárez, 2011).

Sandoval menciona que recientemente, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo identificaron diez riesgos psicosociales emergentes, entre estos se encuentran las nuevas formas de contratación laboral, envejecimiento de la fuerza laboral, la intensificación del trabajo, altas demandas emocionales en el trabajo y un pobre equilibrio en el balance vida-trabajo, además del aumento de horas y la precarización del trabajo. Dentro de las ciencias dedicadas al estudio de la salud en el trabajo todos estos conceptos son de uso común y utilizados por diversas disciplinas, tales como la medicina del trabajo, la ergonomía, la sociología, la antropología del trabajo, el derecho laboral, la ingeniería industrial, las relaciones industriales y la psicología ocupacional, quienes hacen referencia al concepto de riesgos psicosociales (en Juárez, 2011).

2.2 Definición de Factores Psicosociales.

Factor Psicosocial, es un término que ha tenido diferentes definiciones y a continuación se mencionan las definiciones de algunos autores.

Álvarez (2006), define a los Factores Psicosociales como, aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionada con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que afectan el bienestar o la salud (física, psíquica y social) del trabajado como el desarrollo del trabajo (en Juárez, 2011).

Bohlander y Snell (2001), mencionan que los Factores Psicosociales son las causas de las tensiones y son muchas; sin embargo, las principales son cargas de trabajo y presiones excesivas, despidos, reestructuración organizacional y las condiciones económicas globales.

Villalobos (2004) plantea a, los factores psicosociales pueden entenderse como la condición del individuo, del medio extralaboral o del medio laboral, bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos, y por último, producen estrés, el cual tiene efectos a nivel emocional, cognoscitivo, del comportamiento social, laboral y fisiológico.

Hillmann (2005) dice que los factores psicosociales, se tratan de una condición o causas que junto con otras magnitudes del mismo tipo, produce un suceso o un estado, determinado y un proceso o una variable (Sandoval, citado por Juárez, 2011).

Lahera y Góngora (2002), definen a los factores psicosociales 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 se presentan con capacidades para afectar tanto el desarrollo del trabajo como a la salud (física, psíquica o social) del trabajador (en Juárez, 2011),

Legastpi, Martínez y Morales (1986), definían a los factores psicosociales como, un elemento externo que produce una respuesta o afecta la relación de la persona con su grupo o con otros hombres en lo individual. Es en esta condición cuando se habla de variables psicosociales, las cuales son hechos sociales que influyen, involucran o recaen directamente sobre el individuo (en Juárez, 2011).

Sandoval menciona que la definición que da la Organización Interpersonal del Trabajo es la más clara y mejor en explicar éste término de Factores Psicosociales, define a los factores psicosociales en el trabajo como, interacciones entre el trabajo, su 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, por cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción del trabajo (Sandoval, en Juárez, 2011).

2.3 Factores Psicosociales en el Trabajo.

En la actualidad los factores psicosociales en el trabajo han cobrado gran importancia, ya que tienen gran relación con la salud y el bienestar de los trabajadores de las empresas.

Los factores son complejos y difíciles de entender, ya que puede relacionarse con condiciones del medio ambiente de trabajo, pero también pueden estar asociados con condiciones económicas y sociales fuera del ambiente laboral, también tienen impacto sobre los trabajadores (Feldman y Blanco, 2012).

Los factores psicosociales en el trabajo, consisten por una parte en, relaciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, y por la otra parte, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, y a través de estas percepciones y experiencias pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Los factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y a la calidad laboral de las personas. Es decir, cuando son favorables, fomentan el desarrollo

personal de los individuos mientras que cuando son desfavorables suelen perjudicar su salud y su bienestar (Feldman y Blanco, 2012).

Cuando se habla de factores negativos en los lugares de trabajo se refieren a los riesgos psicosociales en el trabajo, aparecen porque se generan unas condiciones laborales difíciles de tolerar para la mayoría de los trabajadores. Los cambios en el mundo del trabajo en las últimas décadas, han llevado a un incremento en las tasas de prevalencia de algunos riesgos psicosociales (Gil-Monte, 2012).

Los factores psicosociales tienen consecuencias sobre la salud de la población debido a que pueden provocar un mayor estrés laboral, repercutiendo negativamente en la salud y seguridad de los trabajadores. Algunos de los riesgos psicosociales son causados por nuevos procesos, tecnologías, lugares de trabajo, cambios sociales.

Estos son algunos de los nuevos riesgos que afectan a la población laboral (Gil-Monte, 2012):

- a) Nuevas formas de contratación laboral, caracterizadas por la aparición de contratos de trabajo más precarios junto con la tendencia a la producción ajustada. Los trabajadores con contratos precarios suelen realizar tareas más peligrosas, en peores condiciones, y recibir menos capacitación.
- b) Envejecimiento de la población laboral activa y retraso en la edad de jubilación.
- c) Intensificación del trabajo, caracterizado por la necesidad de manejar cantidades de información, y carga de trabajo cada vez mayores y bajo una mayor presión en el ámbito laboral. Este riesgo está presente sobre todo en los campos muy competitivos en los que los trabajadores pueden temer que su eficacia y rendimiento se evalúen como mayor detenimiento.

- d) Fuertes exigencias emocionales en el trabajo, junto con un incremento del acoso psicológico.
- e) Desequilibrio y conflicto entre la vida laboral y la personal, debido a la falta de ajuste entre las condiciones de trabajo y de la vida privada de las personas. Los empleos precarios, con excesiva carga de trabajo, sumando a horarios laborales variables o impredecibles, sin que se le permita al trabajador ajustarlos a sus necesidades personales.

Siempre han existido riesgos psicosociales en el trabajo, lo que ha cambiado es la percepción social que existe sobre ellos. Los cambios sociales ocurridos; la nueva ordenación del trabajo, los cambios en los sectores ocupacionales, el cambio de la relación profesional entre los trabajadores y los usuarios, han incrementado este tipo de riesgos (Gil-Monte, 2012).

Se puede decir sobre los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias, suponen un costo económico y social importante, hasta el punto de que la dimensión de este problema se puede considerar una cuestión de salud pública (Gil-Monte, 2012).

Lo anteriormente expuesto es importante mencionarlo, porque se relaciona directamente con los trabajadores, con su bienestar, salud y su medio en el que se desenvuelve diariamente, y el presente estudio se estudiará la satisfacción laboral y el clima organizacional de un empleado.

Capítulo 3

Clima Organizacional

3.1 Antecedentes de Clima Organizacional.

El Clima Organizacional es un tema relativamente nuevo, y es por esa razón que no existe una unificación de definiciones. Las descripciones varían desde factores organizacionales puramente objetivos, como estructura, política y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo (García, 2009).

Las definiciones coinciden en expresar que el Clima Organizacional, tiene efectos sobre los resultados individuales debido a su impacto sobre el empleado, de acuerdo a su percepción (García, 2009).

El concepto de clima organizacional se ha desarrollado recientemente, fue introducido por primera vez en psicología Industrial, por Gelleman en 1960 (en Gelleman 1978).

El Clima Organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas por personas, grupos y colectividades y estos generan comportamientos diversos y afectan el ambiente de una organización (García, 2009).

Para entender el clima de una organización es preciso comprender el comportamiento de las personas, la estructura de la organización y los procesos organizacionales.

El estudio del Clima Organizacional se ha vuelto importante, ya que proporciona información a la organización y a sus directivas sobre las percepciones y actitudes de las personas que la componen, y ayuda en la tarea de buscar un continuo mejoramiento del ambiente y de la productividad (García, 2009).

3.2 Definiciones de Clima Organizacional.

Las descripciones varían desde factores organizacionales puramente objetivos, como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo (Dessler, 1976).

Lewin estipula que el clima organizacional es el comportamiento es función de la persona implicada y de su entorno (en Dessler, 1976).

Forehand y Gilmer describen al clima organizacional como el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra, e influyen en el comportamiento de las personas que la forman. (en Dessler, 1976)

Para Litwin y Stringer el Clima Organizacional son los efectos subjetivos, percibidos, del sistema formal, el estilo informal de administradores, y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada (Vega, 2006).

Para Tagiuri (1968) el clima organizacional es una cualidad relativamente duradera del ambiente total que es experimentada por sus ocupantes, influye en su conducta, puede ser descrita en términos de valores de un conjunto particular de características del ambiente (Guillen, 2000).

Frienlander y Margulies (1969) dicen que, el clima organizacional tiene propiedades organizacionales percibidas que intervienen entre el comportamiento y las características organizacionales.

Shneider y Hall (1974) proponen al clima organizacional como las percepciones que tienen los individuos de sus organizaciones, influidas por las características de la organización y del individuo.

James y Jones (1975) dicen que el clima organizacional son, percepciones o interpretaciones de significado que ayudan a los individuos a tener conocimientos del mundo y saber cómo comportarse.

Payne, Fineman y Wall (1976) describen al clima organizacional como el consenso de las descripciones individuales sobre la organización.

James (1978) para él, el clima organizacional eran, la suma de las precepciones de los miembros sobre la organización.

Litwin y Stringer (1978) describen al clima organizacional como, un proceso psicológico que interviene entre el comportamiento y las características organizacionales.

Para James y Sell (1981) el clima organizacional son representaciones cognoscitivas individuales de entornos próximos, expresados en términos de sentido psicológico y significación para el individuo, un atributo individual, que aprende, es histórico y resistente al cambio.

Schneider y Reicherss (1983) dicen que es una percepción molar, basada en precepciones más particulares.

Glick (1985) le dio un término genérico al clima organizacional para una clase amplia de variables organizacionales, más que psicológicos, que describen el contexto de acciones individuales.

Chiavenato menciona que el clima organizacional es el medio interno en la atmosfera de una organización, factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, etapas de la vida del negocio, entre otros, son influyentes (Chiavenato, 2000).

En términos generales se puede decir que casi todas las definiciones de clima organizacional hacen referencia a procesos perfectivos y subjetivos de los miembros organizacionales socialmente compartidos (Peiró 1997).

3.3 Tipos de Clima Organizacional.

El clima organizacional se mide a través de las percepciones individuales. Para que exista un clima en un determinado nivel ya sea en equipo, unidad, departamento u organización, es necesario un grado de acuerdo entre las percepciones individuales. Con estos pensamientos individuales se llegó a la formulación de tres tipos de clima, que se explican a continuación (Martínez, 2004).

- El clima psicológico: son las percepciones individuales de las características del ambiente o del contexto laboral del que las personas forman parte. La medida del clima es individual, obtenida habitualmente por medio de las respuestas dadas por cada sujeto a un cuestionario. Los resultados de las investigaciones señalan que el clima psicológico presenta relaciones significativas con las actitudes hacia el trabajo, la motivación y el rendimiento.
- El clima agregado: es el conjunto de percepciones de los individuos que pertenecen a una misma unidad o colectivo social. Podrían agregarse puntuaciones individuales en un cuestionario de clima organizacional de los miembros de un departamento. Los climas agregados se construyen basándose en la pertenencia de los individuos a algunas unidades identificables de la organización formal y el nivel de acuerdo o consenso de las percepciones dentro de la unidad. Los climas agregados se establecen sobre las observaciones empíricas de diferencias entre unidades. Estas diferencias se atribuyen a

diferencias situacionales reales que guían a los miembros dentro de una unidad a estar más de acuerdo con cualquier otro miembro de su unidad referente a sus percepciones que con miembros de otra unidad; a veces resulta difícil encontrar percepciones similares hasta en pequeños grupos (Martínez, 2004).

- Clima colectivo: surge del acuerdo entre individuos sobre la base de sus percepciones de los contextos organizacionales. Sin embargo, en contraste con el clima agregado, los climas colectivos no necesitan solaparse con las unidades formales. Los climas colectivos están compuestos de individuos para quienes las situaciones tienen significado común. Esencialmente los climas colectivos son identificados analizando las percepciones individuales de los factores situacionales, y combinando éstas en grupos de sujetos que presenten puntuaciones similares de clima. Sin embargo, el concepto de clima colectivo, no está exento de problemas (Martínez, 2004).

Martínez (2004) considera otro tipo de distinción entre climas es la que se diferencia entre climas generales y climas para algo, es decir, estratégicamente orientados y se cuentan con un referente particular. Ya que se requiere la existencia de un clima genérico que procure un bienestar a los empleados y facilite el logro en la ejecución de las tareas, la adopción de un enfoque estratégico en el estudio del clima implica la elección de un criterio de interés, que se oriente hacia las facetas del contexto laboral relacionadas con él, dando lugar al análisis del clima para la seguridad, clima para la innovación, clima para la calidad, clima para el servicio, clima para la motivación (Martínez, 2004).

3.4 Dimensiones de Clima Organizacional

Con base en las definiciones anteriores de Clima Organizacional, se puede decir que el clima está constituido por un conjunto de percepciones construidas en la interacción de las características personales, del grupo y de la organización.

Los diferentes autores citados en la Figura 1, han estudiado la media del clima y ellos tienen diferentes puntos de vista en cuanto al tipo de dimensiones que tienen que ser evaluadas a fin de tener una estimación más exacta posible del clima.

Figura 1. Dimensiones de Clima Organizacional (Brunet, 1987).

| Autores | Dimensiones |
|-------------------------|--|
| Pritchard y Karasick | Autonomía, conflicto frente a cooperación, relaciones sociales, estructura de la organización, nivel de recompensas, relación o dependencia entre rendimiento y remuneración, motivación para el rendimiento, polarización de estatus, flexibilidad e innovación, centralización de las decisiones y apoyo (En Fernández, 2004). |
| Forehand y Gilmer | Tamaño de la organización, estructura organizacional, complejidad sistemática de la organización, estilo de liderazgo y orientación de fines. |
| Friedlander y Margulies | Para ellos son importantes estos aspectos: empeño, obstáculos o trabas, intimidad, espíritu de trabajo, actitud, confianza y consideración. |
| Gavin | Estructura organizacional, obstáculos recompensas, espíritu de trabajo, confianza y consideración por parte de los administradores, riesgos y desafíos (Brunet, 1987). |
| Lawler | Competencia/ eficacia, responsabilidad, nivel práctico/concreto, riesgo e impulsividad. |
| Likert | Método de mando, naturaleza de las fuerzas de motivación, naturaleza de los procesos de comunicación, naturaleza de los procesos de influencia y de interacción, toma de decisiones, fijación de los objetivos o de las directrices, procesos de control y objetivos de resultados y de perfeccionamiento. |
| Litwin y Stringer | Estructura organizacional, responsabilidad, recompensa, riesgo, apoyo, normas y conflicto. |
| Mayer | Conformidad, responsabilidad, normas, recompensa, claridad organizacional y espíritu de trabajo. |
| Schneider y Bartlee | Estructura organizacional, refuerzo, centralización del poder, independencia |

| Autores | Dimensiones |
|-----------------|---|
| | de los agentes, satisfacción y estructura organizacional. |
| Steers | Estructura organizacional, refuerzo, centralización del poder, posibilidad de cumplimiento, formación y desarrollo, seguridad contra riesgo, apertura contra rigidez, estatus y moral, reconocimiento y retroalimentación, competencia y flexibilidad organizacional (en Brunet, 1987). |
| Halpin y Crofts | Cohesión entre el cuerpo docente, grado de compromiso del cuerpo docente, moral de grupo, apertura de espíritu, consideración, nivel de las relaciones con la dirección e importancia de la producción. |

Como se puede observar hay ciertas diferencias, como lo mencionan los autores, lo que indican varias dimensiones comunes del clima entre las señaladas por los diferentes autores (Brunet, 1987).

Brunet menciona algunos de los principales instrumentos, que se utilizan más frecuentemente para medir el clima organizacional:

Likert (1974), el cuestionario de Likert consta de 51 preguntas, es bastante largo de responder y puede representar dificultad de interpretar por los empleados de escolaridad baja (en Brunet, 1987).

Este cuestionario mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

- Los métodos de mando: es la forma que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
- Las características de las fuerzas motivacionales: son los procedimientos que se instrumentan para motivar 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 ejercer.

- Las características de los procesos de influencia: es la importancia de la interacción de los superiores con los subordinados para establecer los objetivos en la organización.
- Las características de los procesos de toma de decisiones: la pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones así como el reparto de funciones.
- Las características de los procesos de planificación: la forma de establecer el sistema de fijación de los objetivos.
- Los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento: la planificación así como la formación deseada.

Litwin y Stringer (1968), realizaron una versión más corta del instrumento de Likert que consta de 18 preguntas y puede responderse fácilmente e interpretarse rápidamente (en Brunet, 1987).

Este instrumento mide la percepción de los empleados en función de seis dimensiones:

- Estructura: percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.
- Responsabilidad individual: sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón.
- Remuneración: percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho.
- Riesgos y toma de decisiones: percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se representan en una situación de trabajo.
- Apoyo: los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.

- Tolerancia al conflicto: es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones.

Schneider y Bartlett (1968), formularon un cuestionario de 80 preguntas para medir la percepción del clima dentro de las compañías de seguros en función de seis dimensiones que son:

- El apoyo patronal: como los superiores apoyan a sus trabajadores y de qué manera remuneran sus esfuerzos.
- La estructura: esta dimensión se refiere a las presiones que ejercen los superiores para que sus agentes respeten sus presupuestos conozcan el material que está a la venta y acaparen nuevos clientes.
- La implicación con los nuevos empleados: se refiere a las preocupaciones de la empresa en cuanto a la selección y formación de nuevos agentes de seguro.
- Los conflictos interagencias: estas dimensiones se refiere a grupos de individuos, en el interior o exterior de la empresa que ponen en entredicho la autonomía que viven los empleados en su trabajo.
- El grado de satisfacción general: esta dimensión se refiere al grado de satisfacción que se sienten los empleados en su trabajo o en su organización.

Pritchard y Kasasick (1973), desarrollaron un instrumento de medida del clima que estuviera compuesto por dimensiones independientes, completas, descriptivas y relacionadas con la teoría perceptual del clima organizacional, y lo dividieron en 11 dimensiones (en Brunet, 1987).

- Autonomía: se trata del 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 de su trabajo y en los apoyos materiales.
- Relaciones sociales: se trata del tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.
- Estructura: cubre las directrices, las consignas y las políticas que pueden emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.
- Rendimiento: aquí se trata de la contingencia, el rendimiento, la remuneración de 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 se desarrolla la organización en sus empleados.
- Estatus: este aspecto se refiere a las diferencias jerárquicas y a la importancia que la organización le da a estas diferencias.
- Flexibilidad e innovación: este punto cubre la voluntad de una organización de experimentar nuevas cosas y de cambiar la forma de hacerlas.
- Centralización de la toma de decisiones: esta dimensión analiza la manera que delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.
- Apoyo: en este punto 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.

Halpin y Crofts (1963), elaboraron un cuestionario del clima organizacional adaptado al dominio escolar. Este instrumento consta de 64 preguntas y está compuesta por ocho dimensiones, de las cuales cuatro se apoyan en el comportamiento del cuerpo docente y las otras cuatro en el comportamiento del director de la escuela, y las dimensiones que tomaron son (en Brunet, 1987):

- Desempeño: esta dimensión mide la implicación personal del personal docente en su trabajo.
- Obstáculos: en esta dimensión se apoya en el sentimiento que tiene el personal docente de estar enterrado bajo tareas rutinarias e inútiles por parte de su director.
- Intimidad: en este punto se trata de la percepción experimentada por el personal docente en cuanto a la posibilidad de tener relaciones amistosas con sus homónimos.
- Espíritu: se basa en la satisfacción de las necesidades sociales del personal docente.
- Actitud distante: se refiere a los comportamientos formales e impersonales del director que prefiere atenerse a las reglas claramente establecidas antes que entrar en una relación afectiva cualquiera con sus profesores.
- Importancia de la producción: esta dimensión se basa en los comportamientos autoritarios y centrados en la tarea del director de la escuela.
- Confianza: se refiere a los esfuerzos que hace el director para motivar al personal docente.
- Consideración: esta dimensión se refiere al comportamiento del director que intenta tratar a su personal docente de la manera más humana posible.

Crane (1981), por su parte elaboró un cuestionario adaptado a las empresas escolares, este cuestionario costa de 36 preguntas y solo son cinco dimensiones:

- La autonomía: este factor se basa en el grado de autonomía, de iniciativa y de responsabilidades individuales que los empleados pueden demostrar en su trabajo.
- La estructura: se refiere a la forma en que los superiores establecen comunicación a sus empleados los objetivos y la forma de trabajar.

- La consideración: se refiere al apoyo y la confianza que la dirección otorga a los empleados.
- La cohesión: esta dimensión se apoya en la fidelidad del grupo de trabajo.
- Misión e implicación: se refiere a la participación de los empleados en los objetivos de la organización.

Moos e Insel (1974), elaboraron un instrumento que se conforma de 90 preguntas y mide el clima organizacional en diez dimensiones que son:

- Implicación: mide hasta qué punto los individuos se sienten implicados en su trabajo.
- Cohesión: se basa en las relaciones de amistad y apoyo que viven los trabajadores entre sí.
- Apoyo: se refiere al apoyo y estímulo que da la dirección a sus empleados.
- Autonomía: esta dimensión mide hasta qué punto la organización anima a sus trabajadores a ser autónomos y a tomar decisiones.
- Tarea: evalúa hasta qué punto el clima estimula la planificación y la eficacia en el trabajo.
- Presión: en esta dimensión se basa en la presión que ejerce la dirección sobre los empleados para que se lleve a cabo el trabajo.
- Claridad: mide hasta qué punto los reglamentos y las políticas se explican claramente a los trabajadores.
- Control: se refiere a los reglamentos y a las presiones que puede utilizar la dirección para controlar a sus empleados.
- Innovación: mide la importancia que la dirección puede dar al cambio y a las nuevas formas de llevar a cabo el trabajo.

- Confort: se refiere a los esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable para sus empleados.

Browsers y Taylor (1970), elaboraron un instrumento destinado a medir las características globales de una organización, llamado “*Survey of Organizations*”. El clima organizacional se mide en cinco grandes dimensiones que son:

- Apertura a los cambios tecnológicos: se basa en la apertura manifestada por la frente a los nuevos recursos o a los nuevos equipos que pueden facilitar o mejorar el trabajo de sus empleados.
- Recursos humanos: se refiere a la atención presentada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo.
- Comunicación: se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como en la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
- Motivación: esta dimensión se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más intensamente dentro de la organización.
- Toma de decisiones: esta dimensión evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso.

Estos son algunos de los principales instrumentos de medición los que sobresalen para la evaluación del clima en una organización (Brunet, 1987).

Sin embargo, el instrumento el cual se ocupe debe de cubrir al menos estas cuatro dimensiones:

- Autonomía individual: toma en cuenta la responsabilidad, la independencia de los individuos y la rigidez de las leyes de la organización.

- Grado de estructura: esta dimensión mide el grado al que los objetivos y los métodos de trabajo se establecen y se comunican a los empleados por parte de sus superiores.
- Tipo de recompensa: se basa en los aspectos monetarios y las posibilidades de promoción.
- Consideración, agradecimiento y apoyo: se refieren al estímulo y al apoyo que un empleado recibe de su superior.

El elemento más importante, en estos puntos es la percepción individual de los estímulos, de las obligaciones y de las posibilidades de refuerzo que dirigen el comportamiento de un individuo en el trabajo.

Los puntos antes mencionados son importantes en este estudio porque, existen muchos factores por parte de la empresa que influyen en la satisfacción de los empleados dentro de una organización, ya identificados los aspectos importantes para los empleados es más fácil mejorarlos dentro de la empresa para el beneficio de los empleados.

Capítulo 4

Satisfacción Laboral

4.1 Antecedentes de la Satisfacción Laboral.

A mediados de los años veinte, Mayo introdujo el concepto de emoción en la corriente de la Psicología Organizacional en Estados Unidos. Mayo pensaba que el trabajo de las fábricas tenía como resultado diversas emociones negativas como la ira, miedo y la sospecha (Landy, 2005).

A principios de los años treinta, Hoppock (1935), introdujo el término en la literatura de la psicología social “el efecto Hawthorne”, este término se le dio gracias a unos experimentos que se realizaron en una planta Eléctrica de nombre Hawthorne, donde se obtuvieron resultados positivos en la productividad de la empresa, después de realizarse algunas encuestas de satisfacción laboral, esto significó un cambio en la conducta o en las actitudes como resultado del incremento en la atención (Landy, 2005).

Locke menciona que en 1932 la satisfacción laboral no se encontraba aún en los listados de los libros de textos de psicología organizacional, sin embargo cuatro décadas después, en 1976, se habían publicado más de 3,000 artículos de investigación sobre éste tópico (Landy, 2005).

Entre los años 1935 y 1955, la investigación sobre satisfacción laboral fue muy activa, principalmente porque se pensaba que ésta se vinculaba con dos resultados muy importantes para la industria, que es el descontento laboral y la productividad (Landy, 2005).

A fines de los años cincuenta, se llevaron a cabo dos revisiones de investigación, estos llegaron a conclusiones muy diferentes. Brayfield y Crockett (1955), concluyeron que

había muy poca evidencia de la relación entre la satisfacción y el desempeño. En cambio Herzberg, Peterson y Capwell, concluyeron una relación existente⁵ entre la satisfacción y por lo menos algunas conductas laborales, principalmente el ausentismo y la rotación. Esto permitió la introducción de las primeras teorías modernas sobre la satisfacción laboral, como la teoría Bifactorial de Herzberg (en Landy, 2005).

A fines de los años sesenta y principios de los setenta, la revolución cognoscitiva en la psicología llevo a un cambio en la metáfora de la motivación. Porter y Lawler propusieron que la satisfacción laboral total fue el resultado de diversos cálculos que hicieron los individuos respecto a lo que pensaba se merecían en el empleo (en Landy, 2005).

Por su parte Locke en 1976, introdujo “la teoría del valor” de la satisfacción laboral. Propuso que la importancia relativa tiene un aspecto particular del puesto para el trabajador, influye en el grado en que dicho trabajador responde a él. Locke tomaba en cuenta lo que para los trabajadores era importante en un aspecto personal en el trabajo (en Landy, 2005).

Landy en 1978 propuso la teoría del proceso oponente, esta teoría tenía como hipótesis que cada reacción emocional estaba acompañada por otra reacción emocional opuesta (en Landy, 2005).

Fried y Ferris en 1987, mencionaban que las características de puesto pueden ser la causa de la satisfacción laboral, y no la consecuencia de las mismas (en Spector, 2002).

Scandura y Lankau en 1997, tras realizar cuestionarios a personas de una empresa calificando remuneración y la satisfacción salarial de las personas con el mismo puesto encuentran que las personas con el mismo puesto, pero quienes perciben menos salario están menos satisfechas que aquellas que reciben más dinero (en Spector, 2002).

4.2 Definición de Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es uno de los elementos de la calidad de vida laboral que ha captado mayor interés. Según Schneider, entre las razones que pueden explicar la gran atención dedicada a la satisfacción laboral, se deben considerar a la satisfacción en el trabajo en un resultado importante de la vida organizacional.

La satisfacción laboral ha aparecido en diferentes investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo y el cambio de puesto y de organización.

Para comprender la relevancia de la variable resulta importante conocer algunas definiciones de la satisfacción laboral, entre las cuales se puede destacar las siguientes:

Cain, (1976) la define como una respuesta afectiva dada por el trabajador a su puesto, en relación con sus propios valores.

También se entiende a la satisfacción laboral como una dimensión por la cual el individuo percibe el grado en que sus necesidades y carencias se encuentran cubiertas, siendo de importancia relevante el proceso motivacional del individuo (Chruden, 1977).

La motivación puede definirse según Kossen (1995) como los diferentes impulsos internos o las fuerzas ambientales que estimula a los individuos a comportarse en una forma específica.

Para Blum (1976) el nivel de satisfacción es una combinación de nivel de aspiraciones, tensiones y necesidades así como la cantidad de beneficios obtenidos del ambiente; la satisfacción laboral se presenta cuando estos elementos están de acuerdo.

Para Burruel (1986), la satisfacción laboral es la actitud favorable de los empleados hacia su trabajo, expresando el logro de concordancia existente entre las expectativas de las personas con respecto al empleo y las recompensas que éste le ofrezca.

Locke (1976) ha definido la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

Hoppock (1935) ofrece la primera definición publicada del término, considerándolo como la combinación de circunstancias ambientales psicológicas y fisiológicas que causan que el individuo considere que se encuentra satisfecho con su trabajo.

Mumford (1976), Holland (1985) o Michalos (1986) conciben la satisfacción laboral como el nivel de ajuste que el sujeto experimenta entre sus necesidades, sus expectativas y las prestaciones que el trabajo le ofrece.

La satisfacción laboral es un conjunto de actitudes ante el trabajo, se puede describir como una disposición psicología del sujeto a su trabajo y esto supone un grupo de actitudes (Schultz, 1989).

4.3 Causas de la Satisfacción Laboral.

Son muchas y diferentes las variables que se relacionan con la satisfacción laboral. Furnham menciona 3 de los factores que tienen más peso son (Furnham, 2001):

- Políticas y procedimientos organizacionales: Conciernen a cosas como el sistema de recompensas, la supervisión y las prácticas de toma de decisiones, así como la calidad percibida de supervisión. Inevitablemente, todos ellos influyen en la satisfacción en el trabajo.
- Aspectos específicos del trabajo: Como la carga general de trabajo, habilidades, variedad, autonomía, retroalimentación y naturaleza física del ambiente laboral.

- Características personales: como la autoestima, la capacidad de tolerar el estrés y la satisfacción general en la vida probablemente determinen la satisfacción en el trabajo.

Aunque la satisfacción en el trabajo generalmente es elevada, no se aplica en todos los ambientes laborales y trabajos, y tampoco se aplica en todos los grupos socioeconómicos y étnicos. Tomando en cuenta que los factores sociológicos y organizacionales contribuyen a la satisfacción en el trabajo (Furnham, 2001).

Las condiciones del trabajo, el contexto y la situación en que el empleado realiza sus tareas influyen profundamente en la satisfacción laboral. Los factores situacionales son importantes, sin embargo, las características de las personas, son factores que la empresa no puede modificar, pero sirven para prevenir el grado de satisfacción que se puede esperar en los diferentes grupos de trabajadores (Schultz, 1988).

A continuación se mencionarán algunas características personales que en la literatura se mencionan relacionados con la satisfacción laboral:

- Edad: La satisfacción aumenta con la edad, la más baja corresponde al personal más joven. La insatisfacción de los jóvenes se ha intensificado en el último decenio. Los jóvenes desean obtener una realización personal más completa como por ejemplo, la autoexpresión y la libertad para tomar decisiones (Schultz, 1988).

Schultz (1988), menciona el sueldo, la seguridad y los ascensos como meta profesional. Son metas externas, más fáciles de alcanzar que los objetivos internos de realización y satisfacción personal.

Esto tiene tres posibles explicaciones: la primera, los jóvenes que se sienten más decepcionados abandonan el mundo del trabajo o cambian tanto de empleo en su búsqueda de realización profesional. La segunda: el sentido de la realidad se impone conforme envejecen los trabajadores. Renuncian a la búsqueda de la realización personal y de un trabajo interesante de modo que se sienten menos insatisfechos. Y por último los de mayor edad tienen más oportunidad de encontrar gusto por la autorrealización en su puesto que los colegas más jóvenes que apenas inician en su carrera laboral. La edad y la experiencia suelen culminar en mayor competencia, seguridad en sí mismos, autoestima y más responsabilidad; de esa manera el sujeto experimenta una sensación de un logro más completo (Schultz, 1988).

- **Inteligencia:** La inteligencia parece ser un factor que en sí no afecte profundamente en la satisfacción del empleado. Pero es importante, si se tiene presente el tipo de trabajo que va a ejecutar. Hay un límite de inteligencia necesaria para un buen rendimiento y satisfacción con el trabajo. Los que no lo rebasan o no la alcanzan sentirán frustración o aburrimiento e insatisfacción. Se ha demostrado que aquellos cuya inteligencia es demasiado alta para el trabajo que desempeña lo juzgan monótono y terminan por sentir tedio y descontento. De manera análoga, cuando alguien desempeña un cargo que requiere una inteligencia superior a la que posee, sentirá frustración si no logra cumplir con las exigencias (Schultz, 1988).
- **Experiencia Laboral:** En los primeros años de trabajo, el personal nuevo tiende a sentirse bastante contento, porque el trabajo resulta ser muy atractivo simplemente por ser una actividad nunca antes realizada. La satisfacción inicial comienza a desvanecerse, a menos que el empleado reciba pruebas constantes

de su progreso y crecimiento. Tras unos cuantos años en el trabajo, es frecuente que empiece a desmoralizarse (Schultz, 1988).

- Personalidad: este punto se refiere a relación del equilibrio emocional con la insatisfacción en el trabajo. Las personas que poseen un mejor equilibrio emocional suelen estar más contentos con su trabajo.

Ya que la inestabilidad emocional produce malestar en todas las esferas de la vida del sujeto, sin excluir su trabajo, la insatisfacción prolongada puede dar origen a un desequilibrio emocional (Schultz, 1988).

- Nivel Ocupacional: Cuanto más alta sea la jerarquía de un cargo, mayor será la satisfacción que procure. Es decir, a un nivel superior corresponde una mayor oportunidad de atender a las necesidades motivadoras y más autonomía, interés y responsabilidades, como lo menciona Maslow en su teoría (Schultz, 1988).

4.4 Teorías de la Satisfacción Laboral.

A través del estudio de la Satisfacción Laboral se han propuesto algunas teorías que podrían explicar el comportamiento de las personas en un ámbito laboral. A continuación se explicaran algunas de las teorías más representativas.

La teoría del aprendizaje propuesta por Lawler (1973), analizó el comportamiento de otros trabajadores, la teoría del aprendizaje social, y asegura que los trabajadores utilizan a otras personas como fuentes de información para elegir las actitudes y los comportamientos adecuados (En Schultz, 1988).

Las actitudes de los empleados, por lo menos en parte, son copiadas, reflejadas y modeladas a partir de las actitudes de otros compañeros. Específicamente, al observar a sus compañeros los trabajadores infieren sus actitudes hacia la organización, el trabajo en

su conjunto y facetas laborales específicas. Las personas perciben a algunos compañeros de trabajo, que por lo general tiene los mismo puestos o intereses, o a quienes se les considera con éxito o poder, como modelos adecuados, y basan sus propias actitudes en las que creen son las de aquellos. Por lo tanto la teoría sostiene que la satisfacción laboral del trabajador no es determinada interna, sino externamente (Schultz, 1988).

Maslow (1943) propuso la teoría de necesidades y sostiene que, el hombre siempre desea mejores condiciones de vida; siempre quiere lo que no tiene. En consecuencia, las necesidades ya atendidas no pueden seguir motivándolo y entonces una nueva necesidad se impone a las demás. Las de nivel inferior se satisfacen primero y sólo entonces se atenderá a las de nivel superior. Maslow decía, cada persona tiene cinco conjuntos de necesidades básicas, y decía que estos conjuntos de necesidades están ordenadas jerárquicamente; cada conjunto de necesidades tendrá que ser satisfecho totalmente antes de que se active el siguiente nivel superior (en Landy, 2005).

A continuación se describirán las cinco categorías de necesidades de Maslow (en Schultz, 1988):

1. Necesidades fisiológicas: las necesidades primarias del hombre que incluyen comida, oxígeno, agua, sueño, sexo o impulsos de actividad.
2. Necesidades de seguridad: estabilidad, seguridad, orden en el ambiente.
3. Necesidades de pertenecer al grupo y de amor: son las que suponen interacciones con otros; por ejemplo, afecto, afiliación e identificación.
4. Necesidades de estimación: son las necesidades de tipo personal como respeto de sí mismo, autoestima, prestigio y éxito.

5. Necesidades de autorrealización: ocupan el nivel máximo en la jerarquía e incluyen realización personal, o sea hacer realidad las propias capacidades y posibilidades.

En la actualidad la mayoría de los empleados están en condiciones de cubrir sus necesidades fisiológicas y de seguridad. Gracias a las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, atienden a las necesidades de pertenencia (Landy, 2005).

La estimación de satisfacción de antes, con la adquisición de un automóvil más grande, de una casa más costosa o mediante los símbolos del estatus como el elegante lápiz del jefe, el hecho de tener secretaria particular o de un lugar exclusivo en el estacionamiento. Pero como se señala con anterioridad, estos signos externos del éxito han perdido importancia para la nueva generación de empleados; ahora satisfacen la necesidad de estimación con medios menos tradicionales como el reconocimiento o el aprecio (Landy, 2005).

Por su parte Herzberg en 1959 propuso la teoría Bifactorial, que se funda en el postulado de la sociedad contemporánea satisface las necesidades de niveles más bajos en forma adecuada. Y cuando no lo hace, se produce el descontento con el trabajo. Pero no sucede lo contrario: el cumplimiento de las necesidades primarias no produce satisfacción al empleado. Solo las necesidades de orden superior, entre ellas la autorrealización, tienen la virtud de producirla. Pero no siempre sobreviene el malestar cuando no se consigue la autorrealización en una empresa (en Schultz, 1988).

Herzberg mencionaba que hay dos clases de necesidades: las que procuran satisfacción con el trabajo y las que causan malestar. No están interrelacionadas, la presencia o ausencia de una no conlleva la otra. Herzberg llama necesidades motivadoras a las que procuran satisfacción en el trabajo, pues motiva al empleado a dar su máximo

rendimiento. Forman parte del trabajo propiamente dicho e incluye la índole del mismo y el sentido de logro personal, grado de responsabilidad, desarrollo y progreso. Las necesidades motivadoras quedan frustradas si el trabajo no es estimulante, atractivo y absorbente (en Schultz, 1988).

Herzberg establece que las necesidades de higiene tienen que atenderse antes de las motivadoras. Sin embargo al quedar cubiertas estas necesidades, no se produce la satisfacción con el trabajo sino que sólo se evita la frustración (en Schultz, 1988).

La teoría de Herzberg ha sido criticada porque se centra en los factores de necesidad de higiene y las motivadoras. Para Herzberg las necesidades motivadoras pueden ocasionar satisfacción mientras que las necesidades de higiene solo impiden la frustración hacia el trabajo (en Schultz, 1988).

A pesar de las críticas realizadas a la teoría de Herzberg, ha colaborado a que se dé la debida importancia a los aspectos intrínsecos del trabajo y a su propiedad de motivar al personal (en Schultz. 1988).

La teoría del establecimiento de metas propuesta por Locke (1968), es la más relacionada con el mundo del trabajo. Según Locke, la motivación primaria en el trabajo puede definirse a partir del deseo de lograr una meta determinada. Locke decía que las metas son importantes en cualquier actividad, ya que motivan y guían nuestros actos y nos impulsan a dar el mejor rendimiento (en Schultz, 1988).

Otra teoría es la “Teoría (Valencia, Instrumentalidad y Expectativa) VIE” la propuso Vroom (1964). Él pensaba que así como en química está la valencia que se refiere a la fuerza de repelencia o atracción de un elemento, también en psicología hay objetos de un ambiente que tienen fuerzas de atracción y repelencia. Los tres elementos de la Teoría VIE son:

- Valencia: es la fuerza de preferencia de una persona por un resultado particular.
- Instrumentalidad: se refiere a la relación entre el desempeño y la obtención de determinado resultado. En esta parte la persona tiene que utilizar la información que se le proporciona para valorar si lo que quiere hay más cosas positivas o más cosas negativas, y así poder tomar una decisión.
- Expectativa: se refiere a la creencia del individuo de que una conducta particular, por ejemplo trabajar duro, lo llevará a un resultado particular, es este caso una promoción.

Cuando se juntan los tres elementos, se puede ver la teoría completa. Sin embargo, esta teoría no resultó ser muy apta para las personas, ya que los individuos consideran otras cosas que no son la instrumentalidad o las expectativas. Además la teoría VIE ignoraba muchos de los elementos no cognoscitivos de la elección, como la personalidad y la emoción (Schultz, 1988).

Para la presente investigación la información antes mencionada es importante, ya que se investigó los motivos de la satisfacción laboral, y los puntos mencionados son algunos de los factores que afectan al trabajador dentro de una empresa, lo puede afectar tanto positiva como negativamente, por lo tanto es importante tomar en cuenta todos y cada uno de los aspectos revisados para obtener un mejor rendimiento por parte de los empleados.

Capítulo 5

Relación entre las variables.

5.1 Relación entre Satisfacción Laboral y Factores Psicosociales.

Las condiciones de trabajo informal, baja remuneración, inestabilidad laboral, problemas de seguridad social y altas tasas de desempleo, son algunos de los factores psicosociales que afectan la salud y el bienestar de los trabajadores, por lo que se consideran factores de riesgo psicosociales (Schultz, 1988).

Los factores psicosociales pueden afectar la salud y el bienestar de los trabajadores, por lo que se consideran factores de riesgo psicosociales.

Los factores de riesgo se originan, por interacciones infructuosas entre el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de una organización y pueden generar percepciones y experiencias negativas en el trabajador. Estos factores están asociados con situaciones organizacionales desfavorables, como los accidentes laborales, la baja productividad, el clima laboral negativo y la insatisfacción laboral(en Schultz, 1988).

La satisfacción laboral está vinculada con determinados comportamientos de los empleados, que afectan el funcionamiento de la organización. La situación que tienen los trabajadores sobre su situación personal en el trabajo puede conducir a conductas positivas o negativas.

Es importante tomar en cuenta los factores de riesgo, ya que a mayor riesgo psicosocial percibido por los trabajadores, menor es la satisfacción laboral.

5.2 Relación ente Satisfacción Laboral y Clima Organizacional.

Podría decirse que la Satisfacción Laboral, está determinada por diferentes factores, se relacionan con el clima organizacional de la empresa, tales como: trabajo mentalmente desafiante, recompensas justas, condiciones favorables del trabajo, colegas que brinden apoyo, y la compatibilidad entre la persona y el puesto, determinan el grado de satisfacción laboral del trabajador y su puesto de trabajo (Landy, 2005).

La satisfacción laboral representa un resultado de la experiencia del trabajo por lo que altos niveles de descontento contribuyen a que las directivas identifiquen problemas organizacionales que exigen tu atención.

El descontento con el trabajo se vincula estrechamente con el ausentismo, la rotación y los problemas de salud física y mental. Los altos niveles de descontento, constituyen síntomas que deben ser atendidos de manera prioritaria por la dirección de la empresa.

Las personas consideran disfrutar de un entorno laboral de alto nivel cuando sienten que contribuyen con el éxito de la empresa de una forma significativa, dicho esto, es necesario que tanto los directivos de la empresa, como las personas vinculadas con el área de recursos humanos, se comprometan en la construcción de un clima organizacional favorable dentro de sus empresas (en Landy, 2005).

El departamento de recursos humanos tiene influencia directa en la motivación y satisfacción de todos los empleados de una organización, aspectos que a su vez conducen a la determinación del clima organizacional (Schultz, 1988).

Con lo ya anterior mencionado, se puede decir que mientras en el clima organizacional es posible distinguir entre los factores objetivos y subjetivos, en la satisfacción laboral se suele diferenciar entre los factores intrínsecos y extrínsecos. Los primero dependen de la

persona, sus aspiraciones, intereses, motivaciones, etc. Los factores extrínsecos, en cambio, tienen que ver con cuestiones fuera de la persona, como el reconocimiento, el salario, los beneficios sociales, las condiciones de trabajo, etc. (Furnham, 2001).

Es importante resaltar ésta postura teórica con respecto a la satisfacción laboral es compatible con las teorías motivacionales que abarcan teorías como la de Herzberg, Vroom que se describen más ampliamente en el capítulo 4.4.

5.3 Relación entre Factores Psicosociales y Clima Organizacional.

La relación del Clima organizacional y los Factores psicosociales es un poco compleja, debido a que el clima puede cambiar tanto a través de los trabajadores como los administradores que son parte de la organización. Al mismo tiempo los factores de riesgo psicosociales perjudican las relaciones que mantiene el trabajador en una organización (en Martínez, 2004).

El clima organizacional puede considerarse como la atmósfera psicológica de todos los departamentos y secciones de la organización, la importancia de éste radica en que puede favorecer o no a los empleados para que sientan satisfacción al realizar sus actividades, y por lo tanto logren un mejor desempeño en sus áreas de trabajo, ya que éste clima influye directamente sobre las actividades y estados de ánimo de las personas.

El clima organizacional se ve influido por diversas variables o factores que interaccionan entre sí de diversas maneras, dependiendo de las circunstancias y de los individuos (Martínez, 2004).

La medición del clima organizacional puede considerarse un proceso indispensable para monitorear el grado de satisfacción del personal, detectar los aspectos positivos que

la organización está manejando adecuadamente, así como aspectos negativos que pueden ocasionar graves problemas a la organización.

Con la información ya antes mencionada se puede concluir que es importante tomar en cuenta cada uno de los aspectos, tanto las del trabajador como las condiciones de la empresa y las motivaciones, para así poder tener un mejor resultado en la productividad de la organización pero sin dejar a un lado aspectos importantes para los empleados para que se puedan desenvolver mejor dentro de la organización.

Capítulo 6

Método

6.1 Planteamiento del problema de investigación

En la actualidad muchas empresas Mexicanas no le dan la importancia debida a los factores que influyen en los trabajadores.

Las empresas le restan importancia a las condiciones de trabajo en las que están laborando las personas y no toman muchas veces en cuenta la satisfacción laboral que tiene un trabajador.

Pero es muy importante abordar estas variables puesto que puede tener consecuencias positivas a su empresa o consecuencias negativas y eso se debe al desempeño del trabajador.

En esta investigación se identifica la relación significativa que tiene el clima laboral y Satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa privada.

Pregunta de investigación

¿Qué relación hay entre clima laboral y Satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa privada?

6.2 Objetivos

Objetivo General:

- Determinar si existe relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los empleados de una empresa privada

Objetivos Específicos:

- Analizar sí existe relación entre el clima laboral y las variables clasificatorias.
- Analizar sí existe relación entre satisfacción laboral y las variables clasificatorias.

6.3 Justificación

El clima laboral en estos tiempos se ha convertido en algo importante para los trabajadores, puesto que pasan por lo menos 8 horas en determinada área, por lo tanto, el propósito de esta investigación es averiguar si el clima laboral influye en la satisfacción laboral de los empleados de una institución privada.

El motivo de la realización de este estudio es para saber cuan satisfechos están los trabajadores en la organización y como perciben el clima organizacional dentro de la misma. Y así poder ayudar a mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores, para que la organización obtenga mejores resultados en la productividad.

6.4 Hipótesis.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y clima organizacional.

Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y clima organizacional.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y las variables clasificatorias.

Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y las variables clasificatorias.

Ho: No obtener una relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y las variables clasificatorias.

Ha: Obtener una relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y las variables clasificatorias.

6.5 Variables:

VD: Satisfacción Laboral.

La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los empleados perciben su trabajo (Davies, 1982).

VI: Clima Laboral.

Conjunto de percepciones que los individuos tienen acerca de su entorno o ambiente de trabajo, el cual está conformado por una serie de sistemas individuales, grupales y organizacionales interrelacionados entre si y en el que intervienen diversos factores, estas percepciones pueden ser evaluadas mediante la descripción de la realidad, realidad que es subjetiva (Schneider, 1994).

VARIABLES CLASIFICATORIAS (KERLINGER 1988):

- Edad: Número de años cumplidos que el trabajador reporta.
- Sexo: Género indicado en el cuestionario.
- Estado civil: Actual condición civil.
- Puesto: Cargo actual que ocupa el integrante de la organización.
- Escolaridad: El grado de estudios actual.
- Antigüedad del puesto: Tiempo que lleva desempeñando sus labores en un mismo puesto.
- Antigüedad de origen: Tiempo que lleva desempeñando sus labores dentro de la organización hasta el momento.

6.6 Tipo y diseño de investigación.

La presente investigación es transversal de tipo correlacional, porque solo se medirán ciertas variables en un momento de la vida de cada persona. Según Papalia (2005) los estudios transversales son aquellos en donde se evalúa a las personas en una ocasión, en un momento de su vida, por lo tanto, se observan las diferencias entre las personas evaluadas. Arnau 1995, en Balluerkan y Vergara (2002) establece que al tomar como criterio de clasificación el procedimiento utilizado para la recolección de datos podemos deducir que es una investigación transversal, es decir, se aplica en aquellas situaciones en las que se tiene en cuenta solo un registro por periodo de observación y unidad. Esta investigación es de tipo correlacional (Papalia, 2005), porque se busca encontrar la dirección y magnitud de una relación entre variables, ya sea positivamente o negativamente y hasta qué grado se relacionan.

Esta investigación tiene un diseño no experimental porque las variables no se manipularán, solo se medirán. De acuerdo con Balluerka y Vergara (2002) en un diseño no experimental se pretende describir y analizar ciertos fenómenos sin que haya la manipulación de las variables que se estudian, consiste en la descripción de un tipo de población, así como el cambio de la misma y de las relaciones entre variables. Se limita a la medición de la población tal y como aparecen en su contexto social (Belluerka, 2002).

6.7 Muestreo y Participantes.

Para la selección de la muestra en el presente estudio se utilizó el muestreo aleatorio. Este tipo de muestreo es un método en donde todos los individuos de un universo tienen la misma probabilidad de ser escogidos (Kerlinger, 1988). Se hicieron 100 aplicaciones, 39 hombres y 61 mujeres.

El muestreo no probabilístico se divide en muestreo accidental, intencional y por cuota. El muestreo por cuotas, consiste en la selección miembros de la muestra que son representativos, "típicos" y acordes con ciertos propósitos de investigación de acuerdo al conocimiento de estratos o características de la población, por ejemplo, sexo, estado civil, edad (Kerlinger, 1988).

6.8 Instrumentos de medición.

Instrumento para medir Clima Organizacional.

Se utilizó la prueba para medir Clima Laboral de Vicario- Guerrero (2010), que consta de 29 reactivos, que evalúa 8 factores, que permite obtener un panorama representativo de la forma en que el trabajador mexicano percibe el ambiente de trabajo, con el propósito de

permitir a la organización analizar y diagnosticar el clima organizacional y determinar las posibles fuentes de conflicto o de estrés e iniciar a realizar algunos cambios (Vicario, 2010).

La confiabilidad de la escala de clima organizacional fue de $\alpha = .852$. El *Apha* de *Cronbach* para cada uno de los factores osciló entre $\alpha = .852$ y $\alpha = .748$.

Tabla 1. Confiabilidad de los factores de la Escala de Clima Organizacional de Gómez y Vicario (2008).

| Factores | Reactivos originales | Total | Alpha de Cronbach de la escala | Alpha de Cronbach inicial | Reactivos eliminados | Alpha de cronbach final |
|---|---------------------------------|-------|--------------------------------|---------------------------|----------------------|-------------------------|
| Factores del Sistema Individual | | | | | | |
| F1 Satisfacción con el trabajo | +12, +17, +6, -14 | 4 | .782 | .411 | 1 (14) | .716 |
| F2 Autonomía en el trabajo | +5, +10, +7 | 3 | .710 | .677 | 0 | .677 |
| Total reactivos del Sistema Individual | +12, +17, +6, -14, +5, +10, +7 | 7 | | .754 | 2 (14, 10) | .759 |
| Factores del Sistema Interpersonal | | | | | | |
| F3 Relaciones sociales | +24, +18, +23 | 3 | .722 | .724 | 1 (18) | .738 |
| F4 Unión y apoyo entre compañeros | +1, +28, +21, +8 | 4 | .779 | .744 | 1 (28) | .703 |
| Total reactivos del Sistema Interpersonal | +24, +18, +23, +1, +28, +21, +8 | 7 | | .831 | 2 (1,28) | .812 |
| Factores del Sistema Organizacional | | | | | | |
| F5 Consideración de directivos | +20, +4, +2, -29, -15 | 5 | .841 | .618 | 3 (2, 15, 29) | .681 |
| F6 Beneficios y recompensas | +16, +26, +3, +27 | 4 | .736 | .825 | 0 | .825 |
| F7 Motivación | +11, +22, +9 | 3 | .778 | .778 | 1 (22) | .780 |

| | | | | | | |
|--|---|----|------|------|-----------------------|------|
| y esfuerzo F8 Liderazgo de directivos | +13, +25, - 19 | 3 | .730 | .478 | 1 (19) | .585 |
| Total reactivos del Sistema Organizacional | +20, +4, +2, -29, -15, +16, +26, +3, +27, +11, +22, +9, +13, +25, - 19 | 15 | | .852 | 4 (20, 16, 26, 13) | .748 |
| Total reactivos de la Escala | | 30 | | .852 | | .748 |

Escala de Satisfacción Laboral.

La confiabilidad de la escala de Satisfacción Laboral en esta También se utilizó la prueba para medir Satisfacción Laboral de López-Carranza (1999), que consta de 26 reactivos, que evalúa 3 factores, es vital investigar las causas de la insatisfacción laboral, saber cuáles son las variables o dimensiones esenciales que están afectadas (López-Carranza, 1999).

De acuerdo con López-Carranza (1999) la confiabilidad de la escala del Satisfacción Laboral fue de $\alpha=.855$. El *Alpha de Cronbach* para cada uno de los factores oscilo entre $\alpha= .851$ y $\alpha= .855$, tal como se muestra en la tabla 2.

Tabla 2. Confiabilidad de los factores de la escala de Satisfacción Laboral.

| Factores | Reactivos Originales | Total | Alpha de Cronbach de la escala | Alpha de Cronbach inicial | Reactivos eliminados | Alpha de Cronbach final |
|---|--|-------|--------------------------------|---------------------------|----------------------------|-------------------------|
| F1 Relación con el jefe | +3, +9, +14, +18, +21, +23, +24 | 7 | .950 | .864 | 3 (3, 23,21) | .748 |
| F2 Promociones | +4, +10, +15, +25 | 4 | .860 | .744 | 0 | .744 |
| F3 Relación con los compañeros de trabajo | +2, +8, +13, +20 | 4 | .720 | .081 | 1(13) | .557 |
| F4 Trabajo en sí mismo | +1, +12, +16 | 3 | | .068 | 1 (12) | .607 |
| Total de reactivos de la escala | +3, +9, +14, +18, +21, +23, +24, +4, +10, +15, +25, +2, +8, +13, +20, +1, +12, +16 | 27 | | .851 | 5 (+3, +23, +21, +13, +12) | .855 |

6.9 Procedimiento

El procedimiento que se llevó a cabo para realizar esta investigación fue el siguiente:

1. Se habló a la empresa por código de ética del propósito guardaremos la identidad para que me permitieran aplicar las pruebas de satisfacción laboral y clima organizacional y me pidieron que mandara un correo explicando que es lo que iba a realizar.
2. Por medio de un correo se explicó todo lo que se iba a realizar, especificando el tiempo estimado para la realización de las pruebas, cuantas pruebas eran y cuantos reactivos contenían cada una de las pruebas.
3. Se fue a realizar un sábado a aplicar 100 cuestionarios de Satisfacción laboral y 100 de Clima organizacional.
4. Se realizaron las aplicaciones en una oficina y se fueron aplicando los cuestionarios en grupos de 20 en 20.
5. Una vez aplicados los cuestionarios, se vació la información en el programa SPSS versión 24 para Windows 10.
6. Se realizó el análisis estadístico correspondiente para obtener los resultados.
7. Una vez que se obtuvieron los resultados, realicé la discusión y las conclusiones de los mismos.

Capítulo 7

Resultados.

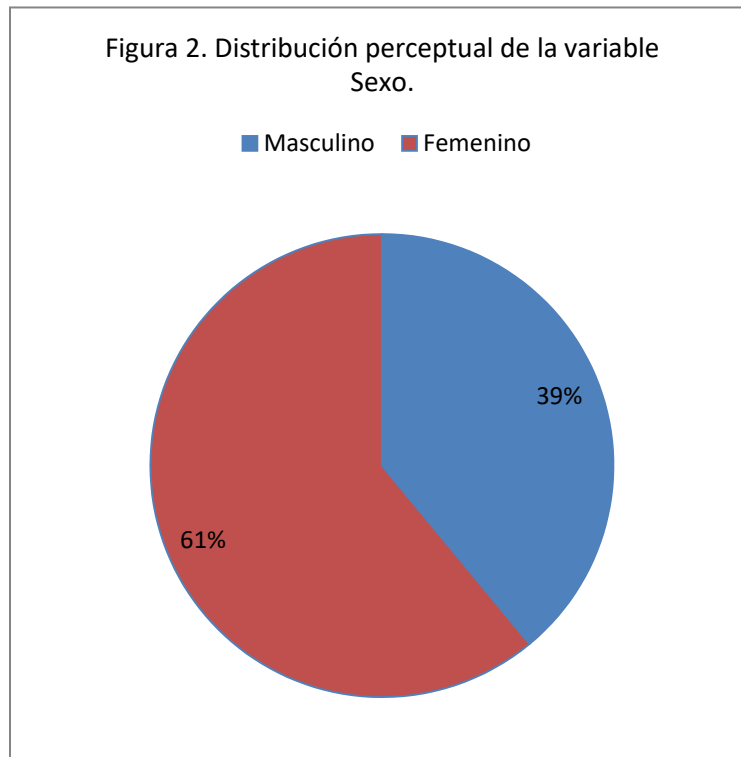
En éste apartado se darán a conocer detalladamente los resultados que arrojó el programa SPSS tras haber analizado la relación que tiene la Satisfacción laboral con el Clima organizacional en los trabajadores de la empresa privada.

7.1 Estadísticas descriptivas de la muestra.

La muestra de estudio estuvo formada por 100 trabajadores de la empresa privada, que fueron seleccionados intencional, el criterio de inclusión fue que tenían que tener mínimo 6 meses laborando, porque así se puede ver y obtener una mejor apreciación de los resultados que se arrojaran. A los participantes de les aplicaron 2 pruebas que fueron la de Satisfacción Laboral y otra de Clima Organizacional, con estas pruebas se espera obtener una muestra de cómo se siente los trabajadores dentro de la organización y así poder mejorar algunos aspectos para mejor de la organización.

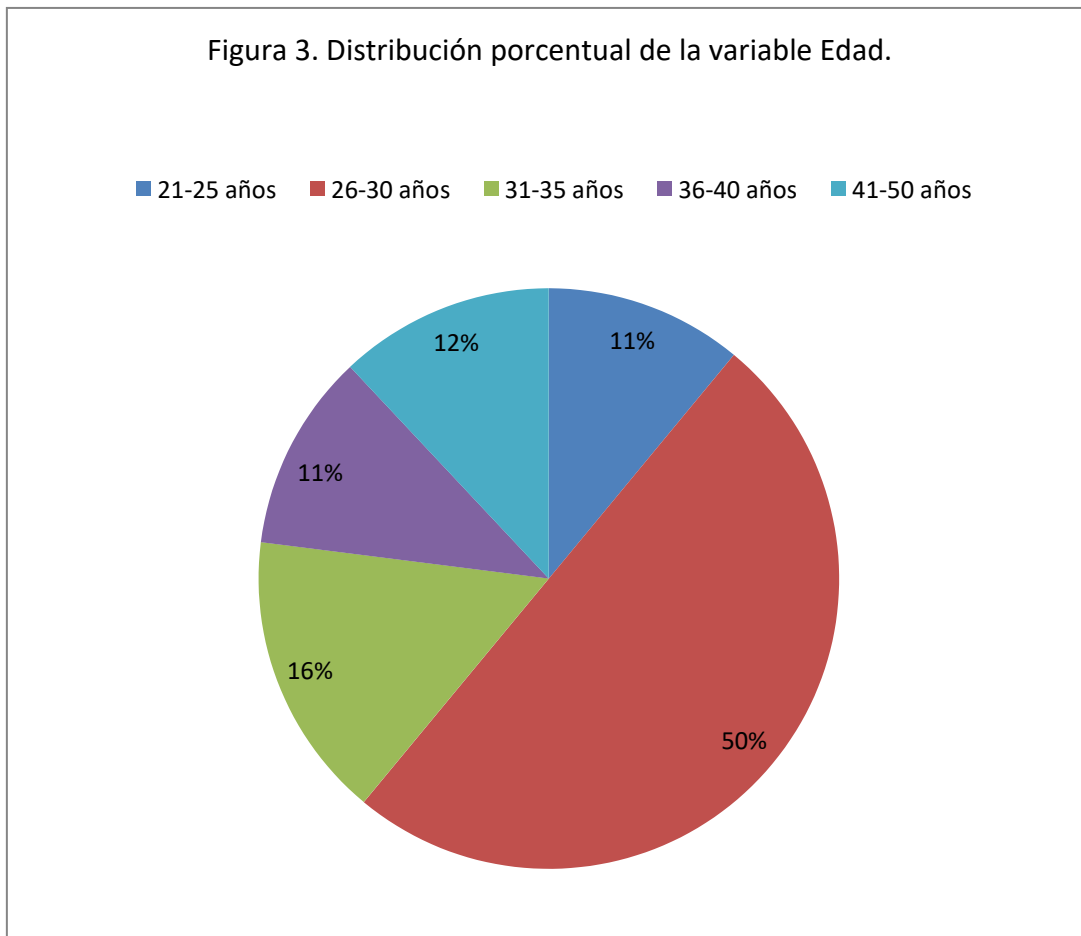
Sexo

El 61% de los participantes (61 personas) fueron del sexo femenino y el 39% (39 personas) fueron masculino, como se puede observar en la Figura 2.



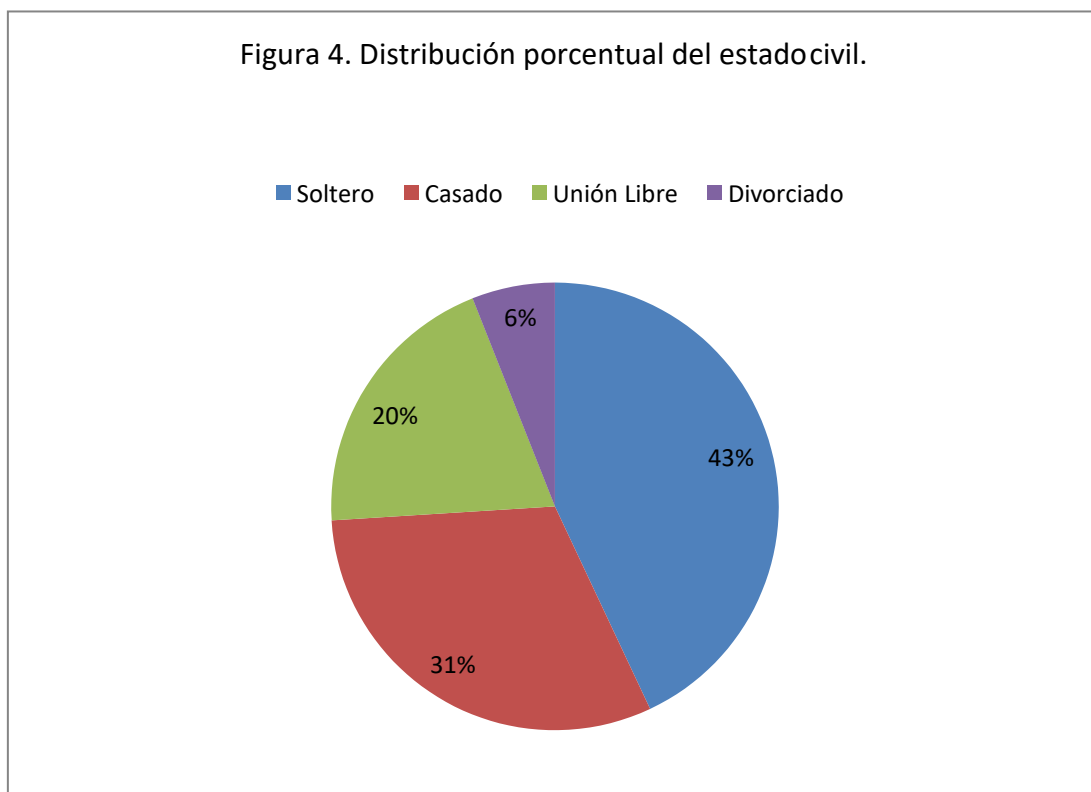
Edad

La edad de los participantes de la muestra de estudio osciló entre los 21 y 50 años, obteniendo un mayor porcentaje los participantes que contaban entre 26 y 30 años. En la figura 3 se puede observar las edades de los participantes.



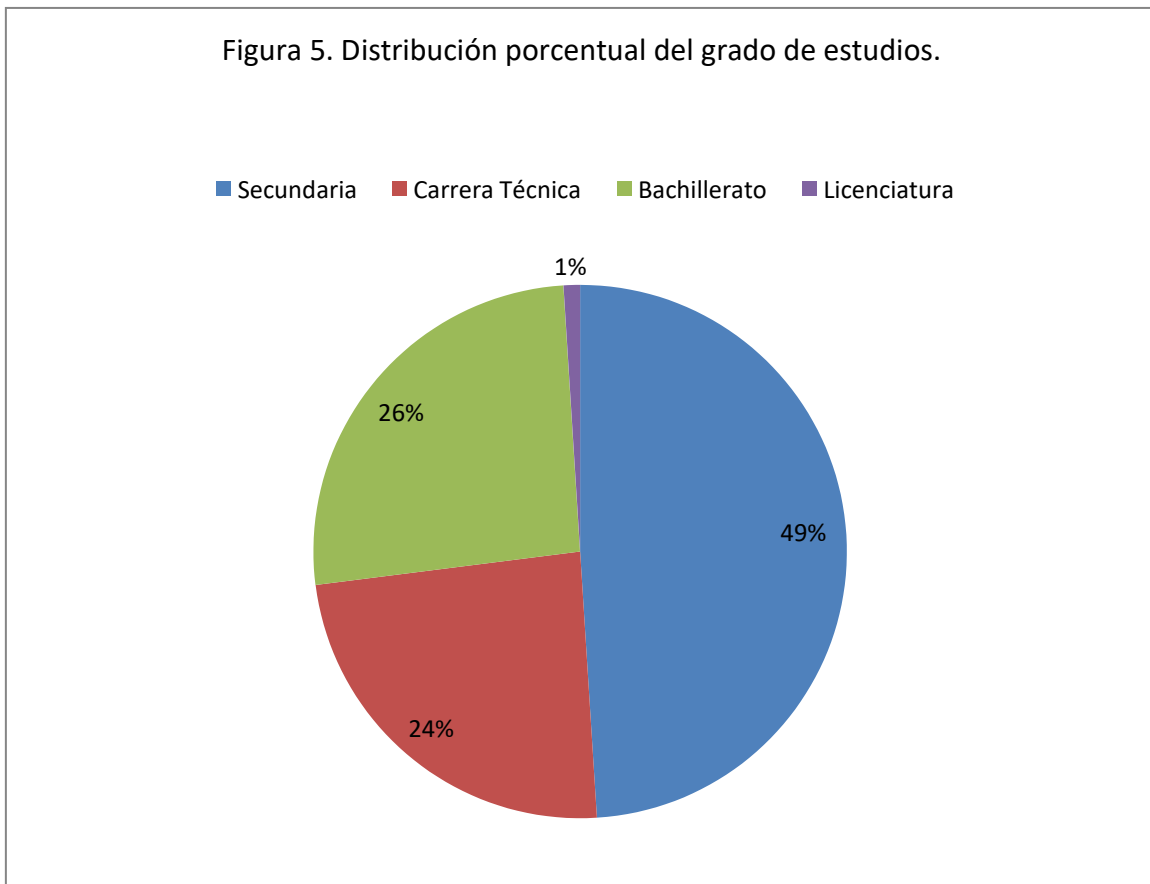
Estado Civil

En la figura 4 se puede observar que el mayor porcentaje se ubica en el 43% que son solteros, mientras que el menor porcentaje representa individuos divorciados.



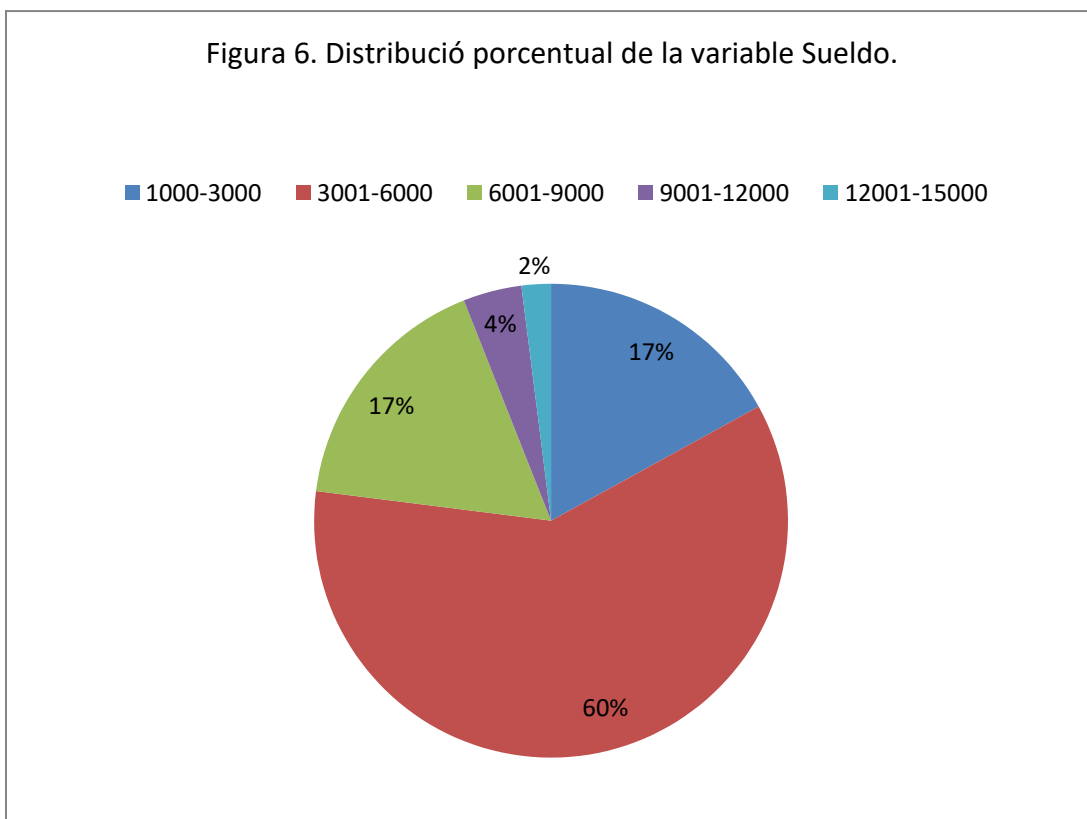
Escolaridad

Como se aprecia en la figura 5, la distribución de la muestra indica que el 49% de los participantes tienen solo la secundaria terminada, el 26% tiene el bachillerato, 24% tiene carrera técnica y solo el 1% tiene la licenciatura.



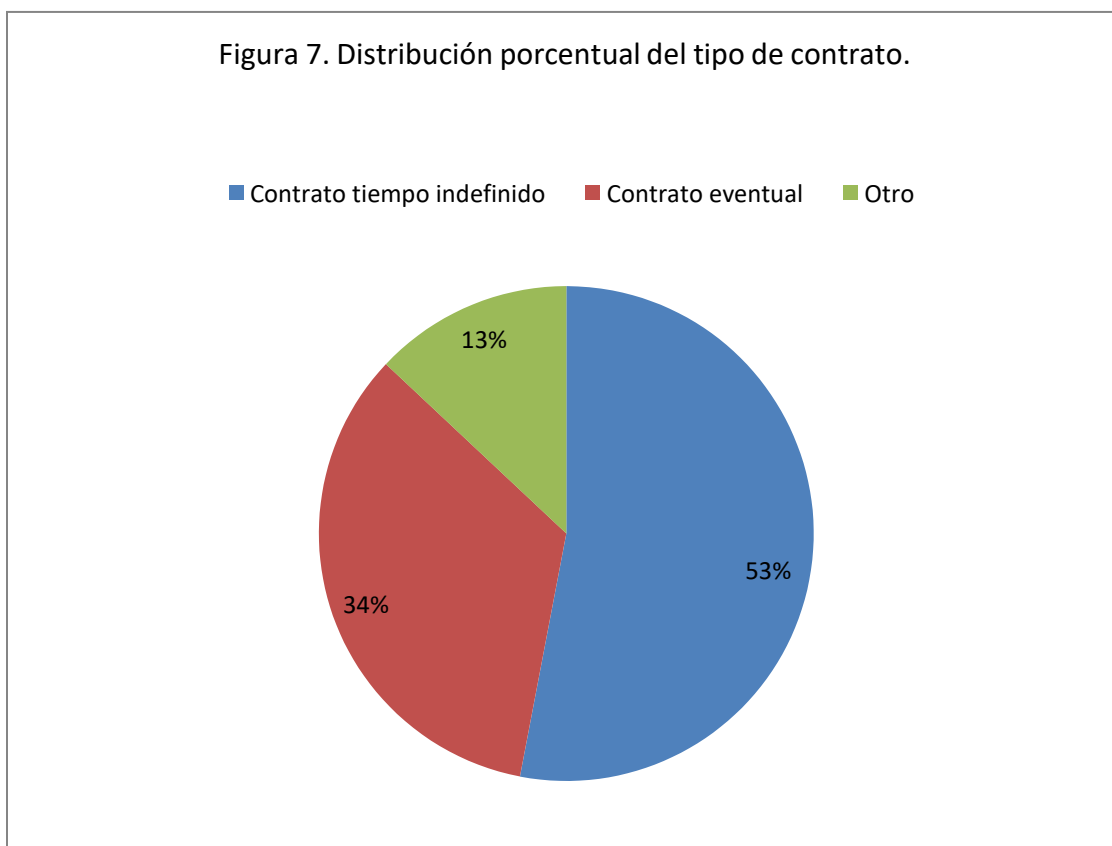
Sueldo mensual

La figura 6 muestra que el 60% de los participantes que perciben un sueldo mensual oscila entre 3,000 y 6,000 pesos, el 17% gana entre 1,000 y 3,000 pesos, el otro 17% de 6,000 a 9,000, el 4% gana 9,000 y 12,000 pesos y solo el 2% de los participantes gana arriba de los 12,000 pesos mensuales.



Tipo de contrato.

Se puede observar en la figura 7, el 53% de los participantes tiene un contrato por tiempo indefinido, mientras que el 34% tiene contrato eventual y solo el 13% tiene otro tipo de contrato.



7.2 Confiabilidad de los instrumentos de medición

7.2.1 Confiabilidad de la escala de clima organizacional

La confiabilidad de la escala de clima organizacional fue de $\alpha = .852$. El *Apha de Cronbach* para cada uno de los factores osciló entre $\alpha = .852$ y $\alpha = .748$.

Tabla 1. Confiabilidad de los factores de la Escala de Clima Organizacional de Gómez y Vicario (2008).

| Factores | Reactivos originales | Total | Alpha de Cronbach de la escala | Alpha de Crombah | Reactivos eliminados | Alpha de cronbach final |
|---|---------------------------------|--------------|---------------------------------------|-------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Factores del Sistema Individual | | | | | | |
| F1 Satisfacción con el trabajo | +12, +17, +6, -14 | 4 | .782 | .411 | 1 (14) | .716 |
| F2 Autonomía en el trabajo | +5, +10, +7 | 3 | .710 | .677 | 0 | .677 |
| Total reactivos del Sistema Individual | +12, +17, +6, -14, +5, +10, +7 | 7 | | .754 | 2 (14, 10) | .759 |
| Factores del Sistema Interpersonal | | | | | | |
| F3 Relaciones sociales | +24, +18, +23 | 3 | .722 | .724 | 1 (18) | .738 |
| F4 Unión y apoyo entre compañeros | +1, +28, +21, +8 | 4 | .779 | .744 | 1 (28) | .703 |
| Total reactivos del Sistema Interpersonal | +24, +18, +23, +1, +28, +21, +8 | 7 | | .831 | 2 (1,28) | .812 |

| Factores | Reactivos originales | Total | Alpha de Cronbach de la escala | Alpha de Crombah | Reactivos eliminados | Alpha de cronbach final |
|--|---|--------------|---------------------------------------|-------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Factores del Sistema Organizacional | | | | | | |
| F5 Consideración de directivos | +20, +4, +2, -29, -15 | 5 | .841 | .618 | 3 (2, 15, 29) | .681 |
| F6 Beneficios y recompensas | +16, +26, +3, +27 | 4 | .736 | .825 | 0 | .825 |
| F7 Motivación y esfuerzo | +11, +22, +9 | 3 | .778 | .778 | 1 (22) | .780 |
| F8 Liderazgo de directivos | +13, +25, -19 | 3 | .730 | .478 | 1 (19) | .585 |
| Total reactivos del Sistema Organizacional | +20, +4, +2, -29, -15, +16, +26, +3, +27, +11, +22, +9, +13, +25, -19 | 15 | | .852 | 4 (20, 16, 26, 13) | .748 |
| Total reactivos de la Escala | | 30 | | .852 | | .748 |

7.2.2 Confiabilidad de la escala de satisfacción laboral.

La confiabilidad de la escala del Satisfacción Laboral fue de $\alpha=.855$. El *Alpha* de *Cronbach* para cada uno de los factores oscilo entre $\alpha= .851$ y $\alpha= .855$.

Tabla 2. Confiabilidad de los factores de la escala de Satisfacción Laboral.

| Factores | Reactivos Originales | Total | Alpha de Cronbach de la escala | Alpha de Cronbach inicial | Reactivos eliminados | Alpha de Cronbach final |
|---|--|-------|--------------------------------|---------------------------|----------------------------------|-------------------------|
| F1 Relación con el jefe | +3, +9, +14, +18, +21, +23, +24 | 7 | .950 | .864 | 3 (3, 23,21) | .748 |
| F2 Promociones | +4, +10, +15, +25 | 4 | .860 | .744 | 0 | .744 |
| F3 Relación con los compañeros de trabajo | +2, +8, +13, +20 | 4 | .720 | .081 | 1(13) | .557 |
| F4 Trabajo en sí mismo | +1, +12, +16 | 3 | | .068 | 1 (12) | .607 |
| Total de reactivos de la escala | +3, +9, +14, +18, +21, +23, +24, +4, +10, +15, +25, +2, +8, +13, +20, +1, +12, +16 | 27 | | .851 | 5 (+3, +23, +21, +13, +12) | .855 |

7.3 Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral

El análisis de correlación de Pearson entre los factores de clima organizacional y de satisfacción general arrojó los siguientes resultados:

- El F1 satisfacción de los trabajadores de clima organizacional correlacionó positiva y significativamente con los dos factores de satisfacción laboral: F1. Relación con el jefe ($r=.310$, $p\leq.01$) y F2. Promociones ($r=.338$, $p\leq.01$). Estos resultados indican que cuando prevalece un clima de satisfacción los trabajadores están satisfechos con la relación con su jefe.
- El F2 autonomía en el trabajo de clima organizacional correlacionó de forma positiva y significativamente con los otros 3 factores de satisfacción laboral: F1. Relación con el jefe ($r= .343$, $p\leq .01$), F2. Promociones ($r= .357$, $p\leq .01$) y F3. Trabajo en sí mismo F4 ($r=.236$ $p\leq .05$). Estos resultados indican que cuando una persona tiene autonomía positiva en el trabajo tiene una mejor relación con su jefe, siente que tiene mejores promociones y trabaja en sí mismo.
- El F3 relaciones sociales de clima organizacional correlacionan de forma positiva y significativa con los tres factores de satisfacción laboral: F1. Relación con el jefe ($r= .460$, $p\leq .01$), F2. Promociones ($r=.376$, $p\leq .01$) y F4 Trabajo en sí mismo ($r=.206$, $p\leq .05$). Estos resultados informan que cuando es positivo el clima organizacional en las relaciones sociales, los trabajadores se sienten satisfechos con la relación con su jefe, las promociones y el trabajo en sí mismo.
- El F4 unión y apoyo entre los compañeros de clima organizacional correlacionan de forma positiva y significativa con los tres factores de satisfacción laboral: F1. Relación con el jefe ($r=.557$, $p\leq .01$), F2. Promociones ($r=.380$, $p\leq .01$) y F4. Trabajo en sí mismo ($r=.280$, $p\leq .01$). Estos resultados indican que cuando es positivo un clima organizacional hay unión y apoyo entre compañeros los

trabajadores tienen mayor satisfacción en cuanto a la relación con su jefe, con las promociones y con el trabajo en sí mismo.

- El F5 consideración de directivos de clima organizacional correlacionan de forma positiva y significativa con dos de los factores de satisfacción laboral: F1. Relación con el jefe ($r=.395$, $p\leq .01$) y F2. Promociones ($r=.408$, $p\leq .01$). Estos resultados arrojan que cuando existe un clima organizacional positivo obtienen consideraciones de los directivos, y los trabajadores están más satisfechos con la relación que tienen con su jefe y mejores promociones.
- En el F6 beneficios y recompensas de clima organizacional correlacionan de forma positiva y significativamente con tres de los factores de satisfacción laboral: F1. Relación con el jefe ($r=.586$, $p\leq .01$), F2. Promociones ($r=.555$, $p\leq .01$) y F4. Trabajo en sí mismo ($r=.280$, $p\leq .01$). Estos resultados arrojan que cuando hay un clima organizacional positivo obtienen beneficios y recompensas, y los trabajadores están más satisfechos con la relación con su jefe, con las promociones y con el trabajo en sí mismo.
- En el F7 motivación y esfuerzo de clima organizacional correlacionan de forma positiva y significativamente con dos de los factores de satisfacción laboral: F1 Relación con el jefe ($r=.523$, $p\leq .01$) y con F2. Promociones ($r=.477$, $p\leq .01$). Esto significa que cuando existe un clima organizacional positivo hay motivación y esfuerzo y los trabajadores están más satisfechos con la relación con sus jefes y con las promociones.
- En el F8 liderazgo de directivos de clima organizacional correlacionan de forma positiva y significativa con dos de los factores de satisfacción laboral: F1. Relación con el jefe ($r=.534$, $p\leq .01$) y F2. Promociones ($r=.469$, $p\leq .01$). Estos resultados indican que cuando hay un clima organizacional positivo en el liderazgo de

directivos, los trabajadores se sienten más satisfechos con la relación con su jefe y con las promociones.

Tabla 3. Coeficientes de correlación de Pearson entre los factores de Satisfacción laboral y Clima organizacional.

| Clima organizacional | Satisfacción Laboral | | |
|--------------------------------------|--------------------------|-----------------|-------------------------|
| | F1.Relación con el jefe. | F2.Promociones. | F4.Trabajo en sí mismo. |
| F1. Satisfacción de los trabajadores | .310** | .338** | 0.169 |
| F2. Autonomía en el trabajo | .343** | .357** | .236* |
| F3. Relaciones sociales | .460** | .376** | .206* |
| F4. Unión y apoyo entre compañeros | .557** | .380** | .280** |
| F5. Consideración de directivos | .395** | .408** | -0.003 |
| F6. Beneficios y recompensas | .586** | .555** | .268** |
| F7. Motivación y esfuerzo | .523** | .477** | 0.155 |
| F8. Liderazgo de directivos | .534** | .469** | 0.042 |

Nota. * $p \leq .05$; ** $p \leq .01$.

7.4 Correlación entre clima organizacional y variables sociodemográficas.

7.4.1 Relación de clima organizacional y variables sociodemográficas:

Análisis de correlación de Pearson

En la tabla 4 se puede observar el análisis de correlación de Pearson entre los factores de clima organizacional y las variables sociodemográficas arrojó los siguientes resultados:

- En el F3. Relaciones sociales de clima organizacional correlacionan de forma positiva y significativa con una variable sociodemográfica: sueldo mensual ($r=.261$, $p\leq .01$). Esto indica que a mayor sueldo, las relaciones sociales son mejores.
- En el F5 consideración de directivos de clima organizacional correlaciona significativamente con una variable sociodemográfica: horas de trabajo al día ($r=-.251$, $p\leq .05$). Estos resultados indican que entre más sean las horas laboradas al día tienen mayores consideraciones por parte de los directivos.
- En el F6 beneficios y recompensas de clima organizacional se correlaciona significativamente con tres de las variables sociodemográficas: antigüedad en el puesto ($r=-.311$, $p\leq .01$). Esto indica que a mayor antigüedad en el puesto se perciben menos beneficios y recompensas. Antigüedad en la organización ($r=-.334$, $p\leq .01$). Estos resultados indican que a mayor antigüedad en la organización menores son las recompensas y beneficios. Años de experiencia laboral ($r=-.259$, $p\leq .01$). Estos resultados indican que a mayor experiencia obtienen menos beneficios recompensas.
- En el F8 liderazgo de directivos de clima organizacional se correlaciona significativamente con una de las variables sociodemográficas: personas a su cargo ($r=-.437$, $p\leq .05$). Estos resultados nos dicen que a mayor número de personas es mayor el liderazgo de directivos.

Tabla 4. Correlación de Pearson entre Clima Organizacional y variables sociodemográficas.

| Clima Organizacional | Edad | Antigüedad en el puesto. | Antigüedad en la organización | Años de experiencia laboral | Número de horas de trabajo al día | Número de personas a cargo | Sueldo mensual | Número de ascensos |
|--------------------------------------|--------|--------------------------|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|----------------------------|----------------|--------------------|
| F1. Satisfacción de los trabajadores | 0.085 | 0.12 | 0.079 | 0.128 | -0.079 | -0.013 | 0.14 | 0.010 |
| F2. Autonomía en el trabajo | -0.054 | -0.041 | -0.064 | -0.101 | -0.192 | 0.003 | -0.003 | 0.281 |
| F3. Relaciones sociales | 0.07 | 0.045 | 0.014 | 0.082 | -0.039 | 0.211 | .261** | 0.088 |
| F4. Unión y apoyo entre compañeros | 0.049 | -0.074 | -0.085 | 0.048 | -0.014 | 0.085 | 0.009 | 0.034 |
| F5. Consideración de directivos | 0.046 | -0.091 | -0.097 | -0.026 | -.251* | -0.161 | 0.139 | 0.100 |
| F6. Beneficios y recompensas | -0.125 | -.311** | -.334** | -.259** | -0.065 | -0.082 | 0.049 | -0.249 |
| F7. Motivación y esfuerzo | 0.004 | 0.058 | 0.038 | 0.06 | 0.026 | 0.07 | 0.104 | 0.053 |
| F8. Liderazgo de directivos | 0.028 | -0.087 | -0.121 | -0.057 | -0.097 | -.437* | 0.075 | -0.110 |

Nota. * $p \leq .05$; ** $p \leq .01$.

7.4.2 Asociación de clima organizacional y variables sociodemográficas:

Análisis t-student

Asociación de Clima organizacional y Sexo.

- De Acuerdo con los resultados que arrojaron el análisis t-student, no se encontró ninguna asociación significativa entre el Clima Organizacional y el sexo.

Tabla 5. Asociación entre Clima organizacional y Sexo

| Clima organizacional | Sexo | N | Media | Desviación | | t | gl | P |
|--------------------------------------|-----------|----|-------|------------|--|--------|----|-------|
| | | | | estándar | | | | |
| F1. Satisfacción de los trabajadores | Masculino | 39 | 3.38 | 0.74 | | -0.687 | 98 | 0.494 |
| | Femenino | 61 | 3.47 | 0.61 | | | | |
| F2. Autonomía en el trabajo | Masculino | 39 | 3.30 | 0.92 | | -1.087 | 98 | 0.28 |
| | Femenino | 61 | 3.51 | 0.96 | | | | |
| F3. Relaciones sociales | Masculino | 39 | 3.45 | 0.98 | | -0.277 | 98 | 0.783 |
| | Femenino | 61 | 3.50 | 0.80 | | | | |
| F4. Unión y apoyo entre compañeros | Masculino | 39 | 3.62 | 0.87 | | 0.133 | 98 | 0.895 |
| | Femenino | 61 | 3.60 | 0.86 | | | | |
| F5. Consideración de directivos | Masculino | 39 | 3.64 | 0.66 | | -0.566 | 98 | 0.573 |
| | Femenino | 61 | 3.72 | 0.72 | | | | |
| F6. Beneficios y recompensas | Masculino | 39 | 3.15 | 0.90 | | -0.946 | 98 | 0.346 |
| | Femenino | 61 | 3.33 | 0.89 | | | | |
| F7. Motivación y esfuerzo | Masculino | 39 | 3.54 | 0.84 | | -1.194 | 98 | 0.235 |
| | Femenino | 61 | 3.73 | 0.76 | | | | |
| F8. Liderazgo de directivos | Masculino | 39 | 3.21 | 0.86 | | -1.346 | 98 | 0.181 |
| | Femenino | 61 | 3.44 | 0.77 | | | | |

Asociación entre clima organizacional y estado civil.

- Como se puede observar en la tabla 6 no existe ninguna asociación significativa entre el Clima organizacional y el estado civil.

Tabla 6. Asociación entre Clima Organizacional y Estado civil

| Clima organizacional | Estado Civil | N | Media | Desviación estándar | t | gl | P |
|--------------------------------------|--------------|----|-------|---------------------|--------|--------|-------|
| F1. Satisfacción de los trabajadores | Soltero | 43 | 3.45 | 0.67 | -0.091 | 72 | 0.928 |
| | Casado | 31 | 3.47 | 0.67 | | | |
| F2. Autonomía en el trabajo | Soltero | 43 | 3.51 | 0.86 | 0.399 | 72 | 0.691 |
| | Casado | 31 | 3.42 | 1.01 | | | |
| F3. Relaciones sociales | Soltero | 43 | 3.41 | 0.85 | -0.819 | 72 | 0.415 |
| | Casado | 31 | 3.58 | 0.92 | | | |
| F4. Unión y apoyo entre compañeros | Soltero | 43 | 3.55 | 0.87 | -1.378 | 72 | 0.172 |
| | Casado | 31 | 3.81 | 0.76 | | | |
| F5. Consideración de directivos | Soltero | 43 | 3.72 | 0.72 | -1.004 | 72 | 0.319 |
| | Casado | 31 | 3.88 | 0.68 | | | |
| F6. Beneficios y recompensas | Soltero | 43 | 3.33 | 0.84 | 0.317 | 72 | 0.752 |
| | Casado | 31 | 3.27 | 0.92 | | | |
| F7. Motivación y esfuerzo | Soltero | 43 | 3.62 | 0.89 | -0.959 | 72 | 0.341 |
| | Casado | 31 | 3.81 | 0.73 | | | |
| F8. Liderazgo de directivos | Soltero | 43 | 3.43 | 0.68 | 0.035 | 50.715 | 0.972 |
| | Casado | 31 | 3.42 | 0.96 | | | |

Asociación entre clima organizacional y personas a cargo.

- En los resultados obtenidos, no se observa ninguna asociación estadísticamente significativa entre clima organizacional y personas a cargo.

Tabla 7. Asociación entre Clima Organizacional y Personas a cargo.

| Clima organizacional | Personal a cargo | N | Media | Desviación estándar | t | gl | P |
|--------------------------------------|------------------|----|-------|---------------------|--------|----|-------|
| F1. Satisfacción de los trabajadores | Si | 23 | 3.37 | 0.56 | -0.54 | 98 | 0.59 |
| | No | 77 | 3.45 | 0.69 | | | |
| F2. Autonomía en el trabajo | Si | 23 | 3.38 | 1.12 | -0.316 | 98 | 0.753 |
| | No | 77 | 3.45 | 0.89 | | | |
| F3. Relaciones sociales | Si | 23 | 3.52 | 0.78 | 0.239 | 98 | 0.811 |
| | No | 77 | 3.47 | 0.90 | | | |
| F4. Unión y apoyo entre compañeros | Si | 23 | 3.46 | 0.87 | -0.962 | 98 | 0.338 |
| | No | 77 | 3.65 | 0.85 | | | |
| F5. Consideración de directivos | Si | 23 | 3.57 | 0.79 | -0.94 | 98 | 0.349 |
| | No | 77 | 3.72 | 0.67 | | | |
| F6. Beneficios y recompensas | Si | 23 | 3.41 | 0.72 | 0.932 | 98 | 0.354 |
| | No | 77 | 3.21 | 0.94 | | | |
| F7. Motivación y esfuerzo | Si | 23 | 3.70 | 0.72 | 0.267 | 98 | 0.79 |
| | No | 77 | 3.65 | 0.82 | | | |
| F8. Liderazgo de directivos | Si | 23 | 3.33 | 0.89 | -0.111 | 98 | 0.911 |
| | No | 77 | 3.36 | 0.80 | | | |

Asociación de clima organizacional y Ascensos en la organización.

El análisis de t-student entre los factores de clima organizacional y los ascensos dentro de la organización arrojó los siguientes resultados:

- En el F2 Autonomía en el trabajo, se encontró una asociación significativa con los ascensos en la organización, esto indica que los trabajadores sienten más autonomía en el trabajo cuando ya han tenido ascensos ($t=4.098$, $gl=56.11$, $p=.000$).
- En el F5 Consideración de directivos, se encontró una asociación significativa con los ascensos en la organización, estos resultados nos indican que los trabajadores tienen una mayor consideración de los directivos cuando han tenido ascensos en la organización ($t=2.086$, $gl=98$, $p=.040$).

Tabla 8. Asociación entre clima organizacional y ascensos en la organización.

| Clima organizacional | Ascensos en La organización | N | Media | Desviación estándar | T | Gl | P |
|---|--------------------------------|----|-------|------------------------|--------------|--------|-------------|
| F1. Satisfacción de los trabajadores | Si | 23 | 3.42 | 0.59 | -.091 | 98 | .927 |
| | No | 77 | 3.44 | 0.68 | | | |
| F2. Autonomía en el trabajo | Si | 23 | 3.97 | 0.63 | 4.098 | 56.111 | .000 |
| | No | 77 | 3.27 | 0.97 | | | |
| F3. Relaciones sociales | Si | 23 | 3.75 | 0.87 | 1.709 | 98 | .091 |
| | No | 77 | 3.40 | 0.86 | | | |
| F4. Unión y apoyo entre compañeros | Si | 23 | 3.86 | 0.91 | 1.614 | 98 | .110 |
| | No | 77 | 3.53 | 0.83 | | | |
| F5. Consideración de directivos | Si | 23 | 3.95 | 0.55 | 2.086 | 98 | .040 |
| | No | 77 | 3.61 | 0.72 | | | |
| F6. Beneficios y recompensas | Si | 23 | 3.43 | 0.87 | 1.066 | 98 | .289 |
| | No | 77 | 3.21 | 0.90 | | | |
| F7. Motivación y esfuerzo | Si | 23 | 3.78 | 0.73 | .866 | 98 | .388 |
| | No | 77 | 3.62 | 0.81 | | | |
| F8. Liderazgo de directivos | Si | 23 | 3.58 | 0.85 | 1.555 | 98 | .123 |
| | No | 77 | 3.28 | 0.79 | | | |

7.4.3 Asociación de clima organizacional y escolaridad: Análisis de la varianza

El análisis de correlación de Análisis de varianza entre los factores de clima organizacional y grado de estudio arrojó los siguientes resultados:

- En el F1 Satisfacción de los trabajadores, existe una asociación significativa con el nivel de estudio, esto indica que las personas que tienen mayor nivel de estudios tiene una mayor satisfacción en su trabajo.
- En el F3 Relaciones sociales, existe una asociación significativa, esto quiere decir que a mayor nivel de estudios el trabajador tiene mayor satisfacción en el trabajo.
- En el F5 Consideración de directivos, existe una asociación significativa entre el nivel de estudio y la consideración directiva, estos resultados indican que, entre mayor sea el grado de estudios mayor es la consideración de los directivos y mayor satisfacción laboral en su trabajo.
- En el F8 Liderazgo de directivos, existe una asociación significativa entre el nivel de estudio y el liderazgo de directivos, estos resultados arrojaron que cuando los trabajadores tienen mayor grado de estudios sienten que tienen mayor liderazgo de directivos y mayor satisfacción laboral.

Tabla 9. Relación de clima organizacional y escolaridad: Análisis de varianza.

| Clima organizacional | Escolaridad | N | Media | Desviación estándar | F | P |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----|-------|---------------------|-------|-------------|
| F1. Satisfacción de los trabajadores | 2 Secundaria | 49 | 3.23 | 0.59 | 6.990 | .001 |
| | 3 Carrera Técnica | 24 | 3.46 | 0.67 | | |
| | 4 Bachillerato y Licenciatura | 27 | 3.79 | 0.64 | | |
| | Total | 100 | 3.44 | 0.66 | | |

| Clima organizacional | Escolaridad | N | Media | Desviación estándar | F | P |
|------------------------------------|-------------------------------|-----|-------|---------------------|-------|-------------|
| F2. Autonomía en el trabajo | 2 Secundaria | 49 | 3.26 | 0.97 | 3.063 | .051 |
| | 3 Carrera Técnica | 24 | 3.36 | 0.97 | | |
| | 4 Bachillerato y Licenciatura | 27 | 3.80 | 0.80 | | |
| | Total | 100 | 3.43 | 0.94 | | |
| F3. Relaciones sociales | 2 Secundaria | 49 | 3.24 | 0.88 | 4.047 | .021 |
| | 3 Carrera Técnica | 24 | 3.63 | 0.71 | | |
| | 4 Bachillerato y Licenciatura | 27 | 3.79 | 0.89 | | |
| | Total | 100 | 3.48 | 0.87 | | |
| F4. Unión y apoyo entre compañeros | 2 Secundaria | 49 | 3.48 | 0.87 | 1.199 | .306 |
| | 3 Carrera Técnica | 24 | 3.67 | 0.80 | | |
| | 4 Bachillerato y Licenciatura | 27 | 3.79 | 0.87 | | |
| | Total | 100 | 3.61 | 0.86 | | |
| F5. Consideración de directivos | 2 Secundaria | 49 | 3.51 | 0.68 | 3.099 | .050 |
| | 3 Carrera Técnica | 24 | 3.82 | 0.65 | | |
| | 4 Bachillerato y Licenciatura | 27 | 3.88 | 0.72 | | |
| | Total | 100 | 3.69 | 0.70 | | |
| F6. Beneficios y recompensas | 2 Secundaria | 49 | 3.18 | 0.82 | 1.134 | .326 |
| | 3 Carrera Técnica | 24 | 3.17 | 0.85 | | |
| | 4 Bachillerato y Licenciatura | 27 | 3.48 | 1.06 | | |
| | Total | 100 | 3.26 | 0.90 | | |
| F7. Motivación y esfuerzo | 2 Secundaria | 49 | 3.52 | 0.82 | 1.761 | .177 |
| | 3 Carrera Técnica | 24 | 3.68 | 0.69 | | |
| | 4 Bachillerato y Licenciatura | 27 | 3.88 | 0.81 | | |

| Clima organizacional | Escolaridad | N | Media | Desviación estándar | F | P |
|-----------------------------|-------------------------------|-----|-------|---------------------|-------|-------------|
| | Total | 100 | 3.66 | 0.79 | | |
| F8. Liderazgo de directivos | 2 Secundaria | 49 | 3.14 | 0.79 | 3.941 | .023 |
| | 3 Carrera Técnica | 24 | 3.42 | 0.69 | | |
| | 4 Bachillerato y Licenciatura | 27 | 3.67 | 0.87 | | |
| | Total | 100 | 3.35 | 0.81 | | |

Asociación de clima organizacional y el puesto de trabajo: Análisis de varianza.

El análisis de varianza y la asociación con el puesto de trabajo arrojó los siguientes resultados:

- En el Factor F6 Beneficios y recompensas se presenta una asociación significativa con el nivel del puesto. Esto significa que los trabajadores que tienen un nivel operativo y medio obtienen mayores beneficios y recompensas y perciben un mejor clima organizacional que los que ocupan los puestos ejecutivos ($F=3.956$, $p=.024$).
- En el F8 Liderazgo de directivos se puede observar una asociación positiva con el puesto que tienen, esto quiere decir que las personas que ocupan un puesto medios y operativos perciben un mejor clima organizacional en comparación con las personas que ocupan un puesto ejecutivo ($F=4.057$, $p=0.02$).

Tabla 10. Asociación de Clima Organizacional y el puesto de trabajo: Análisis de Varianza.

| Clima organizacional | Puesto de trabajo | N | Media | Desviación estándar | F | P |
|---|-------------------|-----|-------|---------------------|-------|--------------|
| F1. Satisfacción de los trabajadores | | | | | | |
| | Operativo | 52 | 3.33 | 0.70 | 1.854 | 0.162 |
| | Medio | 39 | 3.51 | 0.61 | | |
| | Ejecutivo | 9 | 3.72 | 0.59 | | |
| | Total | 100 | 3.44 | 0.66 | | |
| F2. Autonomía en el trabajo | | | | | | |
| | Operativo | 52 | 3.26 | 0.98 | 1.893 | 0.156 |
| | Medio | 39 | 3.64 | 0.93 | | |
| | Ejecutivo | 9 | 3.52 | 0.69 | | |
| | Total | 100 | 3.43 | 0.94 | | |
| F3. Relaciones sociales | | | | | | |
| | Operativo | 52 | 3.44 | 0.84 | 0.352 | 0.704 |
| | Medio | 39 | 3.57 | 0.94 | | |
| | Ejecutivo | 9 | 3.37 | 0.82 | | |
| | Total | 100 | 3.48 | 0.87 | | |
| F4. Unión y apoyo entre compañeros | | | | | | |
| | Operativo | 52 | 3.54 | 0.78 | 1.131 | 0.327 |
| | Medio | 39 | 3.76 | 0.95 | | |
| | Ejecutivo | 9 | 3.36 | 0.84 | | |
| | Total | 100 | 3.61 | 0.86 | | |
| F5. Consideración de directivos | | | | | | |
| | Operativo | 52 | 3.62 | 0.68 | 0.464 | 0.63 |
| | Medio | 39 | 3.74 | 0.77 | | |
| | Ejecutivo | 9 | 3.8 | 0.42 | | |
| | Total | 100 | 3.69 | 0.70 | | |
| F6. Beneficios y recompensas | | | | | | |
| | Operativo | 52 | 3.26 | 0.86 | 3.856 | 0.024 |
| | Medio | 39 | 3.42 | 0.88 | | |
| | Ejecutivo | 9 | 2.53 | 0.95 | | |
| | Total | 100 | 3.26 | 0.90 | | |
| F7. Motivación y esfuerzo | | | | | | |
| | Operativo | 52 | 3.62 | 0.72 | 1.799 | 0.171 |
| | Medio | 39 | 3.79 | 0.86 | | |
| | Ejecutivo | 9 | 3.26 | 0.83 | | |
| | Total | 100 | 3.66 | 0.79 | | |

| Clima organizacional | Puesto de trabajo | N | Media | Desviación estándar | F | P |
|-----------------------------|-------------------|-----|-------|---------------------|-------|-------------|
| F8. Liderazgo de directivos | Operativo | 52 | 3.33 | 0.84 | 4.057 | 0.02 |
| | Medio | 39 | 3.53 | 0.77 | | |
| | Ejecutivo | 9 | 2.70 | 0.45 | | |
| | Total | 100 | 3.35 | 0.81 | | |

Asociación de clima organizacional y tipo de contrato: Análisis de varianza.

El análisis de varianza de clima organizacional y el tipo de contrato arrojaron los siguientes resultados:

- En el F1 Satisfacción de los trabajadores se observa una asociación significativa con el tipo de contrato, esto significa que los trabajadores que tienen un contrato base tienen mayor satisfacción (F=4.755, P=.011).
- En el F4 Unión y apoyo entre compañeros, se observa una asociación significativa con el tipo de contrato. Esto indica que los trabajadores que tienen un contrato base tienen mayor unión y apoyo por parte de sus compañeros y por lo tanto tiene una mayor satisfacción laboral. (F=4.613, P=0.012).
- En el F5 Consideración de directivos se puede apreciar una asociación significativa con la satisfacción laboral. Esto indica que los trabajadores que tienen contrato base tiene mayor consideración con los directivos y tienen mayor satisfacción laboral (F=5.262, P=0.007).

Tabla 11. Relación de Clima Organizacional y Tipo de contrato.

| Clima organizacional | Tipo de contrato | N | Media | Desviación estándar | F | P |
|--------------------------------------|------------------|----|-------|---------------------|-------|--------------|
| F1. Satisfacción de los trabajadores | Contrato de base | 53 | 3.58 | 0.62 | 4.755 | 0.011 |
| | Contrato | 34 | 3.16 | 0.60 | | |

| Clima organizacional | Tipo de contrato | N | Media | Desviación estándar | F | P |
|------------------------------------|-------------------|-----|-------|---------------------|-------|--------------|
| | eventual | | | | | |
| | Otro | 13 | 3.58 | 0.79 | | |
| | Total | 100 | 3.44 | 0.66 | | |
| F2. Autonomía en el trabajo | Contrato de base | 53 | 3.58 | 0.92 | 2.584 | 0.081 |
| | Contrato eventual | 34 | 3.14 | 0.89 | | |
| | Otro | 13 | 3.58 | 1.07 | | |
| | Total | 100 | 3.43 | 0.94 | | |
| F3. Relaciones sociales | Contrato de base | 53 | 3.62 | 0.89 | 2.307 | 0.105 |
| | Contrato eventual | 34 | 3.23 | 0.73 | | |
| | Otro | 13 | 3.62 | 1.04 | | |
| | Total | 100 | 3.48 | 0.87 | | |
| F4. Unión y apoyo entre compañeros | Contrato de base | 53 | 3.79 | 0.87 | 4.613 | 0.012 |
| | Contrato eventual | 34 | 3.26 | 0.76 | | |
| | Otro | 13 | 3.77 | 0.84 | | |
| | Total | 100 | 3.61 | 0.86 | | |
| F5. Consideración de directivos | Contrato de base | 53 | 3.89 | 0.61 | 5.262 | 0.007 |
| | Contrato eventual | 34 | 3.42 | 0.64 | | |
| | Otro | 13 | 3.55 | 0.95 | | |
| | Total | 100 | 3.69 | 0.70 | | |
| F6. Beneficios y recompensas | Contrato de base | 53 | 3.43 | 0.95 | 2.293 | 0.106 |
| | Contrato eventual | 34 | 3.01 | 0.67 | | |
| | Otro | 13 | 3.21 | 1.08 | | |
| | Total | 100 | 3.26 | 0.90 | | |
| F7. Motivación y esfuerzo | Contrato de base | 53 | 3.76 | 0.76 | 1.946 | 0.148 |
| | Contrato eventual | 34 | 3.44 | 0.76 | | |
| | Otro | 13 | 3.79 | 0.93 | | |
| | Total | 100 | 3.66 | 0.79 | | |
| F8. Liderazgo de directivos | Contrato de base | 53 | 3.51 | 0.80 | 2.613 | 0.078 |
| | Contrato eventual | 34 | 3.11 | 0.76 | | |
| | Otro | 13 | 3.33 | 0.89 | | |
| | Total | 100 | 3.35 | 0.81 | | |

7.5 Asociación de satisfacción laboral y variables sociodemográficas

7.5.1 Relación de satisfacción laboral y variables sociodemográficas:

Análisis de correlación de Pearson

El análisis de correlación de Pearson entre los factores de satisfacción laboral y las variables sociodemográficas, se muestra en la Tabla 12, no arrojó ninguna correlación entre ellos. Lo que indica que las variables sociodemográficas no influyen en la satisfacción laboral de un trabajador.

Tabla 12. Correlación de satisfacción laboral y variables sociodemográficas.

| Satisfacción laboral | Edad | Antigüedad en el puesto | Antigüedad en la organización | Experiencia laboral | Horas de trabajo al día | Personas a su cargo | Sueldo mensual | Ascensos |
|-------------------------|--------|-------------------------|-------------------------------|---------------------|-------------------------|---------------------|----------------|----------|
| F1 Relación con el jefe | -0.007 | -0.187 | -0.189 | -0.106 | -0.066 | 0.052 | 0.017 | 0.037 |
| F2. Promociones | 0.02 | -0.177 | -0.188 | -0.059 | -0.057 | 0.159 | 0.114 | -0.01 |
| F3. Trabajo en sí mismo | 0.107 | 0.043 | 0.041 | 0.023 | -0.139 | 0.372 | 0.078 | 0.057 |

7.5.2 Asociación de satisfacción laboral y variables sociodemográficas:

Análisis t-student.

Asociación de satisfacción laboral y estado civil.

- El análisis de t-student ente los factores de Satisfacción laboral y el estado civil como se puede observar en la tabla 13, no hay ninguna asociación significativa entre estas variables.

Tabla 13. Relación de Satisfacción Laboral y Estado Civil.

| Satisfacción Laboral | Estado Civil | N | Media | Desviación estándar | t | gl | P |
|-------------------------|--------------|----|-------|---------------------|--------|----|-------|
| F1 Relación con el jefe | Soltero | 43 | 3.62 | 0.86 | 0.071 | 72 | 0.943 |
| | Casado | 31 | 3.60 | 0.82 | | | |
| F2. Promociones | Soltero | 43 | 3.40 | 0.98 | 0.935 | 72 | 0.353 |
| | Casado | 31 | 3.18 | 1.00 | | | |
| F3. Trabajo en sí mismo | Soltero | 43 | 3.83 | 0.68 | -0.282 | 72 | 0.778 |
| | Casado | 31 | 3.87 | 0.54 | | | |

Asociación entre satisfacción laboral y sexo.

- En el análisis de t-student entre los factores de Satisfacción laboral y Sexo no hay asociación significativa entre ellas, como se observa en la Tabla 14.

Tabla 14. Relación entre Satisfacción Laboral y Sexo.

| Satisfacción Laboral | Sexo | N | Media | Desviación estándar | t | gl | P |
|-------------------------|-----------|----|-------|---------------------|--------|----|-------|
| F1 Relación con el jefe | Masculino | 39 | 3.31 | 1.05 | -1.689 | 98 | 0.094 |
| | Femenino | 61 | 3.62 | 0.79 | | | |
| F2. Promociones | Masculino | 39 | 3.29 | 0.96 | 0.173 | 98 | 0.863 |
| | Femenino | 61 | 3.25 | 0.97 | | | |
| F3. Trabajo en sí mismo | Masculino | 39 | 3.80 | 0.70 | -0.549 | 98 | 0.584 |
| | Femenino | 61 | 3.87 | 0.58 | | | |

- **Asociación entre Satisfacción laboral y personal que tiene a su cargo.**

Como se puede apreciar en la tabla 15, no se encuentra ninguna asociación significativa entre la Satisfacción Laboral y las personas a su cargo.

Tabla 15. Asociación entre Satisfacción Laboral y personal que tiene a su cargo.

| Satisfacción Laboral | Personal a su cargo | N | Media | Desviación estándar | t | gl | P |
|-------------------------|---------------------|----|-------|---------------------|--------|----|-------|
| F1 Relación con el jefe | Si | 23 | 3.61 | 0.90 | 0.671 | 98 | 0.503 |
| | No | 77 | 3.46 | 0.91 | | | |
| F2. Promociones | Si | 23 | 3.21 | 1.01 | -0.345 | 98 | 0.731 |
| | No | 77 | 3.29 | 0.95 | | | |
| F3. Trabajo en sí mismo | Si | 23 | 3.84 | 0.68 | -0.053 | 98 | 0.958 |
| | No | 77 | 3.85 | 0.62 | | | |

Asociación entre Satisfacción laboral y los ascensos en la organización.

- En el análisis de t-student se puede apreciar que si hay una asociación significativa entre la satisfacción laboral y los ascensos en la organización, en el F2 Promociones. Es decir, que los trabajadores han obtenido un ascenso dentro de la empresa se sienten mayor satisfacción laboral que los que no han tenido ascensos (t=2.095, gl=98. P=.039).

Tabla 16. Asociación entre Satisfacción Laboral y los Ascensos en la organización.

| Satisfacción laboral | Ascensos dentro de la organización | N | Media | Desviación estándar | t | gl | P |
|-------------------------|------------------------------------|----|-------|---------------------|--------------|-----------|--------------|
| F1 Relación con el jefe | Si | 23 | 3.79 | 0.76 | 1.78 | 98 | 0.078 |
| | No | 77 | 3.41 | 0.93 | | | |
| F2. Promociones | Si | 23 | 3.63 | 0.80 | 2.095 | 98 | 0.039 |
| | No | 77 | 3.16 | 0.98 | | | |
| F3. Trabajo en sí mismo | Si | 23 | 3.91 | 0.58 | 0.576 | 98 | 0.566 |
| | No | 77 | 3.83 | 0.64 | | | |

7.5.3 Asociación de satisfacción laboral y variables sociodemográficas:

Análisis de varianza.

Asociación de satisfacción laboral con escolaridad.

- Se puede apreciar en la tabla 17 que no existe asociación significativa entre Satisfacción laboral y la escolaridad.

Tabla 17. Asociación entre Satisfacción Laboral y Escolaridad.

| Satisfacción laboral | Escolaridad | N | Media | Desviación estándar | F | P |
|-------------------------|-------------------|--------------|-------|---------------------|-------|-------|
| F1 Relación con el jefe | 2 Secundaria | 49 | 3.37 | 0.79 | 1.075 | 0.363 |
| | 3 Carrera Técnica | 24 | 3.52 | 0.88 | | |
| | 4 Bachillerato | 26 | 3.74 | 1.11 | | |
| | 5 Licenciatura | 1 | 3 | . | | |
| | Total | 100 | 3.50 | 0.91 | | |
| | F2. Promociones | 2 Secundaria | 49 | 3.19 | | |
| 3 Carrera Técnica | | 24 | 3.03 | 1.15 | | |
| 4 Bachillerato | | 26 | 3.64 | 1.03 | | |
| 5 Licenciatura | | 1 | 2.75 | . | | |
| Total | | 100 | 3.27 | 0.96 | | |
| F3. Trabajo en sí mismo | | 2 Secundaria | 49 | 3.84 | 0.56 | 0.632 |
| | 3 Carrera Técnica | 24 | 3.85 | 0.54 | | |
| | 4 Bachillerato | 26 | 3.88 | 0.82 | | |
| | 5 Licenciatura | 1 | 3 | . | | |
| | Total | 100 | 3.85 | 0.63 | | |

Asociación de satisfacción laboral con puesto de trabajo.

- De acuerdo con el análisis de t-student se puede apreciar una asociación significativa entre la variable F1 Relación con el jefe y el puesto de trabajo, es decir, que los trabajadores que ocupan un puesto ejecutivo tienen menor satisfacción laboral con relación con el jefe ($F=3.344$, $p=.39$), mientras que las personas que ocupan los puestos medios y operativos tienen mayor satisfacción laboral con relación con el jefe.

Tabla 18. Asociación de Satisfacción Laboral y el puesto de trabajo.

| Satisfacción laboral | Puesto de trabajo | N | Media | Desviación estándar | F | Sig. |
|-------------------------|-------------------|-----|-------|---------------------|-------|--------------|
| F1 Relación con el jefe | Operativo | 52 | 3.51 | 0.85 | 3.344 | 0.039 |
| | Medio | 39 | 3.64 | 0.82 | | |
| | Ejecutivo | 9 | 2.79 | 1.29 | | |
| | Total | 100 | 3.50 | 0.91 | | |
| F2. Promociones | Operativo | 52 | 3.37 | 0.98 | 2.438 | 0.093 |
| | Medio | 39 | 3.29 | 0.89 | | |
| | Ejecutivo | 9 | 2.61 | 1.02 | | |
| | Total | 100 | 3.27 | 0.96 | | |
| F3. Trabajo en sí mismo | Operativo | 52 | 3.81 | 0.56 | 0.294 | 0.746 |
| | Medio | 39 | 3.91 | 0.66 | | |
| | Ejecutivo | 9 | 3.78 | 0.88 | | |
| | Total | 100 | 3.85 | 0.63 | | |

Asociación de satisfacción laboral con tipo de contrato.

- En la tabla 19 se observa que no existe asociación significativa entre satisfacción laboral y tipo de contrato.

Tabla 19. Asociación de Satisfacción Laboral con tipo de contrato.

| Satisfacción laboral | Tipo de contrato | N | Media | Desviación estándar | F | P |
|-------------------------|-------------------|-----|-------|---------------------|-------|-------|
| F1 Relación con el jefe | Contrato de base | 53 | 3.56 | 0.97 | 0.994 | 0.374 |
| | Contrato eventual | 34 | 3.33 | 0.81 | | |
| | Otro | 13 | 3.68 | 0.86 | | |
| | Total | 100 | 3.50 | 0.91 | | |
| F2. Promociones | Contrato de base | 53 | 3.46 | 0.96 | 2.658 | 0.075 |
| | Contrato eventual | 34 | 2.98 | 0.81 | | |
| | Otro | 13 | 3.25 | 1.20 | | |
| | Total | 100 | 3.27 | 0.96 | | |
| F3. Trabajo en sí mismo | Contrato de base | 53 | 3.94 | 0.55 | 1.96 | 0.146 |
| | Contrato eventual | 34 | 3.68 | 0.71 | | |
| | Otro | 13 | 3.90 | 0.63 | | |
| | Total | 100 | 3.85 | 0.63 | | |

Capítulo 8

Discusión

A continuación se presenta la discusión de los resultados obtenidos en esta investigación, considerando diversas investigaciones y autores.

En la investigación empírica realizada se identificó que todos los factores de clima organizacional están correlacionados positiva y significativamente con tres factores de satisfacción laboral: relación con el jefe, promociones y trabajo en sí mismo. Solamente, el factor de trabajo en sí mismo no mostró correlaciones significativas con cuatro factores de clima organizacional: satisfacción de los trabajadores, consideración de directivos, motivación y esfuerzo y liderazgo de directivos. Estos resultados coinciden con lo señalado por Furnham que hay diferentes variables de la satisfacción laboral argumenta que pero son estos factores que tienen más peso: Políticas y procedimientos organizacionales: conciernen a cosas como el sistema de recompensas, la supervisión y las prácticas de toma de decisiones, así como la calidad percibida de supervisión. Inevitablemente, todos ellos influyen en la satisfacción en el trabajo y los aspectos específicos del trabajo: como la carga general de trabajo, habilidades, variedad, autonomía, retroalimentación y naturaleza física del ambiente laboral.

El presente estudio arrojó que existe correlación entre el clima organizacional y las variables sociodemográficas. Existe una asociación positiva y significativa entre Sueldo mensual y Relaciones sociales estos resultados coinciden con lo que señalan Pritchard y Karasick que propusieron algunas dimensiones que constituyen el clima organizacional y entre ellas se encuentra el nivel de recompensas, relación o dependencia entre rendimiento y remuneración, en Fernández (2004).

También se encontró una asociación significativa entre el número de horas de trabajo al día y consideración de directivos, estos resultados coinciden con lo que señala Gavin, él dice que las dimensiones de un clima organizacional son importantes aspectos como: estructura organizacional, obstáculos recompensas, espíritu de trabajo, confianza y consideración por parte de los administradores, riesgos y desafíos.

En el factor beneficios y recompensas del Clima Organizacional se asocia significativamente con tres variables sociodemográficas: antigüedad en el puesto, antigüedad en la organización y años de experiencia laboral, estos resultados pueden deberse a que los trabajadores que tienen mayor antigüedad en la empresa tienden a tener más experiencia en cuanto al mecanismo de la organización y es más eficiente por lo tanto obtiene mayores beneficios y recompensas.

Una cuarta asociación significativa y positiva se encontró en el número de personas a su cargo y liderazgo de directivos, estos resultados coinciden con lo que señala Mayer y las dimensiones de clima organizacional, para él es importante la responsabilidad.

En Clima Organizacional y los ascensos en la organización se encontró que existe una asociación significativa con 2 factores de clima organizacional, con autonomía en el trabajo y con consideraciones de directivos, es decir cuando los trabajadores han tenido un ascenso en la organización donde laboran, perciben más autonomía en el trabajo y mayores consideraciones por parte de los directivos, estos resultados coinciden con lo que mencionan los autores Pritchar y Karasick, que algunas partes de las dimensiones del clima organizacional son importantes y entre ellas se encuentra la autonomía y la motivación.

El Clima Organizacional y el nivel de estudios se asocian significativamente con 4 factores de Clima Organizacional son: satisfacción de los trabajadores, relaciones

sociales, consideración de directivos y liderazgo de directivos, estos resultados coinciden con los diferentes autores que son parte importante de las dimensiones del clima organizacional, Schneider y Bartlee dicen que es importante la satisfacción laboral en este aspecto, nos indica a los trabajadores que tienen mayor grado de estudios percibe mayor satisfacción en el trabajo, Pritchard y Karasick dicen que es importante las relaciones sociales, indicando a los trabajadores que tienen mayor grado de estudios tiene mejor relaciones sociales, por otra parte Gavin menciona que es importante las consideraciones por parte de los directivos, es decir, los trabajadores que tienen un mayor grado de estudios tienen mayores consideraciones por parte de los directivos y por ultimo Forehand y Gilmer indican que es importante el liderazgo de directivos, por lo tanto los trabajadores que tienen mayor nivel de estudios tienen mayor liderazgo.

En clima organizacional y el puesto de trabajo se obtuvieron una asociación significativamente con el F6 beneficios y recompensas y con el F8 liderazgo de directivos, estos resultados coinciden con lo que dicen Pritchard y Kasasick, el estatus es importante para los trabajadores, se refiere a las diferencias jerárquicas y a la importancia que la organización le da a estas diferencias y Halpin y Crofts nos indica que la consideración es importante para la dimensión de clima organizacional porque esta dimensión se refiere al comportamiento del director que intenta tratar a su personal docente de la manera más humanamente posible.

El clima organizacional y el tipo de contrato se encontraron asociaciones con tres de los factores de clima organizacional que son: satisfacción laboral, unión y apoyo entre compañeros y consideración de directivos, estos resultados coinciden con los que señalan Litwin y Stringer es importante el apoyo es decir, los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo, Halpin y Crofts nos indica que la consideración es importante para la dimensión de clima organizacional porque esta

dimensión se refiere al comportamiento del director que intenta tratar a su personal docente de la manera más humana posible.

En cuanto a la satisfacción laboral y los ascensos en la organización, se encontró una asociación significativa con el factor F2 promociones de satisfacción laboral, estos resultados son similares a los obtenidos por Schultz quien identificó cuanto más alta sea la jerarquía de un cargo, mayor será la satisfacción que procure. Es decir, a un nivel superior corresponde una mayor oportunidad de atender a las necesidades motivadoras y más autonomía, interés y responsabilidades.

La satisfacción laboral y el puesto de trabajo se encontró una asociación significativa con el F1 relación con el jefe, estos resultados coinciden con Furnham, indica que la calidad de la relación con el jefe influye en la satisfacción del trabajador, por lo tanto cuando los trabajadores tienen una mejor relación con el jefe ellos tienen una mayor satisfacción en el trabajo.

Capítulo 9

Conclusiones y Recomendaciones

Derivado de la investigación empírica realizada con una muestra de 100 trabajadores se concluye que todos los factores de clima organizacional están correlación significativamente con tres factores de satisfacción laboral: relación con el jefe, promociones y trabajo en sí mismo. Concluyendo que cuando el trabajador percibe un mejor clima laboral se encuentra más satisfecho. El factor de trabajo en sí mismo no mostró asociaciones significativas con cuatro factores de clima organizacional: satisfacción de los trabajadores, consideración de directivos, motivación y esfuerzo y liderazgo de directivos.

Con respecto a los factores de clima organizacional y las variables sociodemográficas se concluye que las relaciones sociales se asocian significativa y positivamente con el sueldo mensual, concluyendo que el trabajador que tiene un mayor sueldo, percibe un ambiente más favorable de relaciones sociales.

En cuanto a consideración de directivos se asocia significativamente con el número de horas laboradas al día, esto indica que cuando los trabajadores laboran más horas al día, los directivos tienen menor consideración con ellos, y por lo tanto perciben un ambiente no favorable en cuanto a las consideraciones de directivos.

En clima organizacional y las variables sociodemográficas se observó que los beneficios y recompensas se correlacionan significativamente con tres variables sociodemográficas: antigüedad en el puesto, antigüedad en la organización y años de experiencia laboral. Se puede concluir que cuando los trabajadores tienen mayor

antigüedad en el puesto, mayor antigüedad en la organización y mayor experiencia laboral, perciben un ambiente menos favorable en cuanto a los beneficios y recompensas.

Se puede observar en clima organizacional y ascensos en la organización existe una asociación significativa con el factor de Autonomía en el trabajo y los ascensos en la organización, esto nos dice que cuando los trabajadores han tenido un ascenso tienen mayor autonomía en el trabajo, y los trabajadores perciben un clima organizacional positivo.

Se observa también en ascensos obtenidos y Consideración de directivos, esto nos dice que cuando los trabajadores han tenido ascensos dentro de la empresa tienen mayores consideraciones por parte de los directivos y a su vez perciben un clima organizacional positivo.

Por otra parte, podemos ver que en cuanto clima organizacional y la escolaridad existen asociaciones significativas con 4 factores de clima organizacional que son: Satisfacción con los trabajadores, Relaciones sociales, Consideración de directivos y Liderazgo de directivos. Esto quiere decir, los trabajadores que tienen un mayor grado de estudios tienen un mayor grado de satisfacción, las relaciones sociales son mejores y por lo tanto perciben un mejor clima organizacional, tienen mayores consideraciones por parte de los directivos y sienten que tienen un mejor liderazgo de directivos, por lo tanto los trabajadores perciben un clima organizacional positivo y agradable.

En cuanto en el clima organizacional y el puesto de trabajo arrojó que existe una asociación significativa con el factor de beneficios y recompensas, donde las personas que ocupan puestos operativos y medios perciben mayores beneficios y recompensas y por lo tanto un mejor clima organizacional en comparación con las personas que ocupan un puesto ejecutivo, ellas perciben un clima organizacional menos favorable; y con el

factor de liderazgo de directivos se observa que las personas que ocupan puestos medios y operativos perciben mayor atención por parte de los directivos en cambio los que ocupan puestos ejecutivos, perciben mejor atención por parte de los directivos, concluyendo que cuando los trabajadores ocupan puestos medios tienen mejores beneficios y recompensas y también tienen un mejor liderazgo, por lo tanto perciben que tienen un mejor y agradable clima organizacional a comparación de los que ocupan puestos ejecutivos.

El clima organizacional y el tipo de contrato, se encontró que existe una asociación significativa con 3 factores de clima organizacional uno de ellos es el factor de satisfacción de los trabajadores, indicando que cuando los trabajadores tienen un contrato base tienen mayor satisfacción y por lo tanto un clima organizacional positivo.

Los Factores unión y apoyo y el de consideración de directivos, también se encontraron que tienen una asociación significativa con el tipo de contrato, esto nos indica que cuando los trabajadores tienen un contrato base, tienen más unión y apoyo y mayor consideración por parte de los directivos y a su vez perciben un mejor clima organizacional en comparación que las personas que tienen un contrato eventual.

La satisfacción laboral y los ascensos en la organización se puede observar que se asocian significativamente con el factor de promociones, esto indica que cuando los trabajadores han tenido ascensos dentro de la organización obtienen mayores promociones y tienen mayor satisfacción en el trabajo en comparación con los que no han tenido ascensos.

De acuerdo con los resultados obtenidos se observó que existe asociación entre la satisfacción laboral y el puesto de trabajo, se asociaron significativamente con el factor relación con el jefe de satisfacción laboral, esto nos indica que cuando los trabajadores

ocupan un puesto medios tienen mejores relaciones con el jefe, y por lo tanto tienen una mayor satisfacción en el trabajo en comparación con las personas que ocupan un puesto ejecutivo tienen menor satisfacción.

Recomendaciones.

De acuerdo a lo observado en la investigación, las personas que tienen mayores responsabilidades muestran menor satisfacción en el trabajo, esto es un problema serio ya que las personas que tienen mucha carga de trabajo tienen mayor estrés y esto puede generar que su rendimiento en su puesto no sea el más eficaz, se sugiere delegar responsabilidades a otros trabajadores.

También se puede observar que los trabajadores que laboran en esta empresa que no cuentan casi con personas que ya han tenido una educación a nivel Licenciatura y eso es preocupante ya que se puede observar en esta pequeña muestra que muchas de las personas laboran sin haber obtenido una educación universitaria, sería conveniente ampliar esta investigación y saber cuáles son las causas de que no termine la carrera.

Se observó a los trabajadores que tienen mayor experiencia en el puesto perciben menores beneficios por parte de la empresa, sería recomendable aprovechar el conocimiento de las personas y poder capacitar a las personas nuevas que entran a la empresa, de esa manera los trabajadores sentirían una mayor Satisfacción Laboral.

Referencias.

- Aparicio, A. (1998). Clima organizacional adecuado como factor principal de la motivación del trabajador. Tesis de licenciatura. UNAM. México.
- Arias, F. (2006). Administración de Recursos Humanos México. México: Trillas
- Balluerka, N., Vergara, I. (2002). Diseños de Investigación Experimental en Psicología. México: Ed. Prentice Hall.
- Bass, B.M. (1972). Psicología de las Organizaciones. México: Continental.
- Blum, M. (1976). Psicología Industrial México. México: Trillas.
- Brown, W. (1996). Teoría de la organización y administración. México: Noriega Editores.
- Brunet, L. (1987). El clima laboral de trabajo en las organizaciones. México: Trillas.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Ed. Mc Graw-Hill. México.
- Chruden, H.J. (1977). Administración de Personal México. México: Continental.
- Davies, D. y Shackleton, V. (1982), La Psicología y el Trabajo. México: Ed. Continental.
- Dessler, G. (1976). Organización y Administración. Ed. Dossat Madrid.
- Dunnette, M. (1989). Psicología Industrial. México. Ed. Trillas.
- Feldman, L. y Blanco, G. (2012). Una aproximación al estudio de los factores psicosociales laborales en Venezuela. *Cuadernos de administración*, 6(2), 24-32.
- Furnham, A (2001). Psicología Organizacional: El comportamiento del individuo en las organizaciones. México: Oxford University. Alfaomega.

- García, M. (2009). Clima Organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración*, 42 (6), 43-61.
- Garfias. S. (2006). Correlación de la satisfacción Laboral en la satisfacción Marital en hombres y mujeres que trabajan en una empresa privada. Tesis Licenciatura UNAM, Facultad de Psicología.
- Gelleman S. (1978). Motivación y Productividad México. México: Diana.
- Guillen, C. (2000) .Psicología del Trabajo para Relaciones Laborales. México. Ed. Mc Graw-Hill España.
- Gil-Monte. P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista de Perú Médica y Salud pública*, 13(4) 3-20.
- Mora. M.L. (1990). Satisfacción Laboral Tesis Licenciatura UNAM, Facultad de Psicología.
- Kerlinger, F. (1988). Investigación del comportamiento. México: Ed. Mc Graw-Hill.
- Landy, F y Conte, J. (2005). Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional. México: Ed. Mc Graw-Hill.
- Martín, J y Rubio, S. (2003). ¿Que es la psicología del trabajo?. México. Ed. Biblioteca Nueva.
- Martínez, D. y Alcover de la Hera, C. (2004). Introducción a la Psicología del trabajo. México: Ed. Mc Graw-Hill.
- Munduarte, J. (1997). Psicología social de la organización. México: Ed. Pirámide 1997.
- Papailia, D. (2005) Desarrollo Humano. México: Ed. Mc Graw Hill.

Peiró. J. (2013). Introducción a la Psicología del Trabajo. México: Ed. Centro de Estudios Financieros.

Schultz, D. (1993). Psicología Industrial. México: Mc Graw Hill.

Spector P. (2002). Psicología industrial y organizacional. México: Ed. El manual Moderno.

ANEXO 1.

Cuestionario

ESL

Instrucciones

A continuación encontrará una serie de afirmaciones que refleja situaciones y sentimientos relacionados con el trabajo que desempeña, así de situaciones organizacionales de la organización donde labora. Por lo que solicitamos conteste marcando con una "X" la respuesta que mejor refleje su opinión tratando de ser lo más sincero posible.

Para contestar los enunciados deberá de tener en cuenta ¿Qué tanto está de acuerdo con las afirmaciones que se le presentan? Puede contestar de acuerdo con la siguiente escala:

5 = Completamente de acuerdo

4 = De acuerdo

3 = Ni de acuerdo no en desacuerdo

2 = Desacuerdo

1 = Completamente en desacuerdo

Ejemplo: En el siguiente ejemplo se pregunta a la persona, si le agrada trabajar con sus compañeros, la persona contestó que está "de acuerdo".

| ¿Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Me agrada trabajar con mis compañeros. | | | X | | |

A continuación se presenta una serie de preguntas que deberán contestar como el ejemplo anterior, de acuerdo a qué tanto se cumplen estas actividades en tu lugar de trabajo.

Algunas recomendaciones importantes:

- Responde lo más espontáneo y sinceramente posible con la contestación que se le ocurra inmediatamente al leer las alternativas que se proponen.
- No dé más que una sola respuesta a cada pregunta.
- Responda a todas las preguntas.
- No hay tiempo límite, pero no emplee demasiado tiempo en cada pregunta.

ESL

| | | | | |
|--------------------------|------------|--------------------------------|------------|-----------------------------|
| Completamente de acuerdo | De acuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Desacuerdo | Completamente en desacuerdo |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

| ¿Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Me siento satisfecho con el trabajo que realizo. | | | | | |
| 2. Mis compañeros me ayudan a realizar mi trabajo. | | | | | |
| 3. Trabajo a gusto con mi jefe porque es amigable. | | | | | |
| 4. En mi trabajo existen oportunidades de promoción. | | | | | |
| 5. Estoy satisfecho con los ingresos que gano en este trabajo. | | | | | |
| 6. A mis compañeros de trabajo les disgustan los cambios organizacionales. | | | | | |
| 7. Mi trabajo es interesante. | | | | | |
| 8. Las relaciones con mis compañeros de trabajo son agradables. | | | | | |
| 9. Mi jefe conoce el trabajo que debe realizar (objetivos, tareas, desempeño, etc.) | | | | | |
| 10. Es sistema de promociones es justo. | | | | | |
| 11. Las prestaciones que recibo en este trabajo son adecuadas | | | | | |
| 12. El trabajo que desempeño es rutinario. | | | | | |
| 13. Mis compañeros son aburridos. | | | | | |
| 14. Me gusta la forma como mi jefe supervisa mis actividades diarias. | | | | | |
| 15. Los ascensos en mi trabajo van en relación al rendimiento y calidad en el trabajo. | | | | | |
| 16. Mi trabajo es agradable. | | | | | |
| 17. Mis compañeros de trabajo reconocen el trabajo que realizo. | | | | | |
| 18. Mi jefe se interesa por mi bienestar. | | | | | |
| 19. Mi trabajo es aburrido. | | | | | |
| 20. Mis compañeros de trabajo se interesan por mi | | | | | |
| 21. Las relaciones con mi jefe hacen más grato mi trabajo. | | | | | |
| 22. El trabajo que desempeño es el que siempre quise tener. | | | | | |
| 23. Mi jefe me ayuda a realizar bien mi trabajo. | | | | | |
| 24. Mi jefe es bien organizado | | | | | |
| 25. Estoy satisfecho con las oportunidades de formación que me ofrece este trabajo. | | | | | |
| 26. A mis compañeros de trabajo les disgustan los cambios físicos (lugar, diseño, decoración, etc.) | | | | | |

ANEXO 2.

Cuestionario EMCO (Gómez y Vicario, 2008).

Instrucciones

El presente cuestionario tiene como finalidad conocer algunos aspectos de lo que usted piensa acerca del lugar donde trabaja.

Es posible que alguno de los enunciados no se ajuste al lugar donde usted trabaja, sin embargo, trate de contestarlas como si se encontrara en la situación presentada.

A continuación, encontrará una serie de frases a las que responderá en la **HOJA DE RESPUESTAS**, de acuerdo a la frecuencia en que se da cada caso en el lugar donde trabaja:

Ejemplo: En este cuestionario encontrará una frase como la siguiente:

CUESTIONARIO

1. Platico con mis compañeros en mi tiempo libre.

Suponiendo que usted siempre platica con sus compañeros en sus tiempos libres, deberá **MARCAR** el óvalo en la hoja de respuestas de esta manera:

HOJA DE RESPUESTA

| | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|-----------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|
| 1. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |

Es importante que todas sus anotaciones las haga **ÚNICAMENTE** en la hoja de respuestas.

Le recordamos que sus respuestas son totalmente anónimas.

No hay respuestas buenas ni malas, simplemente nos interesa conocer su opinión.

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

No escriba en este cuadernillo

¿Con qué frecuencia...?

1. Cuando se incorpora un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo.
2. Los directores dan apoyo a su personal en la realización de sus actividades.
3. La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño.
4. El trato de los superiores hacia sus trabajadores es con respeto.
5. Los trabajadores gozan de libertad para elegir cómo hacer sus actividades.

6. Dentro de la organización los trabajadores disfrutan realizar sus actividades.
7. A cada trabajador se le brinda la oportunidad de proponer la forma en que desea realizar sus actividades.
8. En la organización la unión entre los compañeros propicia un ambiente agradable.
9. Los trabajadores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo.
10. Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades.

11. Cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo.
12. Los trabajadores se sienten satisfechos con sus actividades.
13. El jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo.
14. Los trabajadores realizan con desagrado sus actividades.
15. Dentro de la organización el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada.

16. La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades.
17. Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo.
18. En la organización hay compañerismo entre los trabajadores.
19. Al jefe se le dificulta guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos de la organización.
20. El director trata a su personal de la manera más humana posible.

21. En mi trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales.
22. Los trabajadores muestran agrado en realizar sus tareas.
23. Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema.
24. Los trabajadores se llevan bien entre ellos.
25. En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de las tareas.

26. Todos los trabajadores dentro de la organización tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo.
27. Existen distintas formas de recompensar a los trabajadores.
28. Los trabajadores dentro de la organización se sienten parte de un mismo equipo.
29. El jefe trata con indiferencia a su personal.
30. Sexo.
31. Edad.
32. Estado civil.
33. Escolaridad.
34. Área académica de su profesión o carrera
35. Nombre del puesto de trabajo.
36. Antigüedad en el puesto.
37. Nivel de puesto de trabajo.
38. Antigüedad en la organización.
39. Años de experiencia laboral.
40. Número de horas de trabajo al día.
41. ¿Tiene personal a su cargo?
42. ¿Cuántas personas tiene a su cargo?
43. Sueldo mensual.
44. Tipo de contrato.
45. ¿ha tenido algún ascenso dentro de la organización donde trabaja actualmente?
46. ¿Cuántos ascensos ha tenido?
47. Área de trabajo.

Verifique que todos los espacios de la hoja de respuestas hayan sido llenados de acuerdo a las instrucciones.

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Hoja de Respuestas
EMCO
(Gómez y Vicario, 2008).

¿Con qué frecuencia...?

| | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|-----|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 10. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 11. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 12. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 14. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 15. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 16. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 17. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 18. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 19. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 20. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 21. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 22. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 23. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 24. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 25. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 26. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 27. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 28. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 29. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Continuar en la siguiente página

Datos Generales

30. 1. Masculino
2. Femenino

31. _____ años.

32. 1. Soltero
2. Casado
3. Unión libre
4. Divorciado
5. Viudo

33. 1. Primaria
2. Secundaria
3. Carrera técnica
4. Bachillerato
5. Licenciatura
6. Maestría
7. Doctorado

34. 1. Humanidades y artes
2. Ciencias sociales
3. Ciencias biológicas y salud
4. Ciencias físico matemáticas
5. Sin área o bachillerato

35. Puesto _____

36. _____ años de antigüedad en el
Puesto.

37. 1. Operativo
2. Medio
3. Ejecutivo

38. _____ años de antigüedad en
la organización.

39. _____ años de experiencia
laboral.

40. _____ horas de trabajo al día.

41. 1. Si 2. No si respondió "no"
Pase a la pregunta 43

42. _____ personas.

43. \$ _____

44. 1. Contrato de base
2. Contrato eventual
3. Otro: _____

45. 1. Si 2. No

46. _____ número de
ascensos.

47. _____