



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Estudios Superiores Iztacala

Manuscrito recepcional programa de profundización en

Seminario de titulación en procesos organizacional

Investigación correlacional

Que para obtener el título de:

Licenciada en Psicología

P R E S E N T A

Alumna: Salustia Alavéz Juárez

Tutor: Dr. Marco Antonio González Pérez

Director: Mtro. Oscar Iván Negrete Rodríguez

Los Reyes Iztacala, Tlalnepantla, Estado de México, junio, 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.

Índice

1. Resumen-----	pág. 2
2. Introducción-----	pág. 3
3. Marco teórico-----	pág. 5
3.1.Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral-----	pág. 6
3.2.Relación entre clima organizacional y productividad-----	pág. 8
3.3.Relación entre satisfacción laboral y productividad-----	pág. 10
4. Método-----	pág. 16
5. Resultados-----	pág. 17
6. Conclusiones-----	pág. 18
7. Referencias-----	pág. 20
8. Anexos-----	pág. 23

Resumen

Se realizó una investigación para conocer si existe relación entre el clima organizacional, satisfacción laboral y productividad en los trabajadores del área de inmunosupresores, de una empresa dedicada a fabricar medicamentos como son tabletas, cápsulas e inyectables en sus diferentes tipos de medicamentos como agrifen, supacid, calcio, quetorolaco, flucozan, unigastrozol, etc. Cuenta con compañías en diferentes países, en la Ciudad de México cuenta con alrededor de 500 empleados. La investigación se realizó con la aplicación de cuestionarios a los empleados del área de inmunosupresores, para buscar estrategias que pueda solucionar las situaciones que obstaculizan obtener mayor rendimiento. Se incluyó 61 personas para recolectar información, utilizando el cuestionario para medir el clima laboral de Consorcio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (2009). El cuestionario de clima laboral permite medir el clima organizacional, el nivel de satisfacción del personal en general, es un cuestionario de alta confiabilidad y validez, se apuntó la cantidad de producción que se alcanzó en una semana para realizar las correlaciones entre las variables.

Al hacer las correlaciones se encontró una relación fuerte entre clima organizacional y satisfacción laboral, la relación entre clima organizacional y productividad fue baja, productividad y satisfacción laboral fue nula. De acuerdo con los resultados encontrados se concluye que solo en la primera hay una buena relación y en las dos últimas prácticamente es nula, esto se debe a que afectan otros factores y por lo tanto no se encontró los mismos resultados que muestran otros autores, si se desea saber cuáles son dichos factores se recomienda realizar nuevas investigaciones.

Palabras claves: Clima organizacional, satisfacción laboral, productividad, rendimiento.

Abstract

An investigation was carried out to find out if there is a relationship between the organizational climate, job satisfaction and productivity in workers in the area of immunosuppressants. It is a company dedicated to the manufacture of medicines such as tablets, capsules and injectables in their different types of drugs such as agrifen, supacid ,

Calcium, quetorolac, flucoxan, unigastrozol, etc. It has companies in different countries; in Mexico City it has around 500 employees. The investigation was carried out with the application of questionnaires to the employees of the area of immunosuppressants, to look for strategies that can solve the situations that impede to obtain greater yield. We included 61 people to collect information, using the questionnaire to measure the work climate of the Consortium of Private Organizations to Promote the Development of Micro and Small Enterprises (2009). The work climate questionnaire allows to measure the organizational climate, the level of satisfaction of the personnel in general, is a questionnaire of high reliability and validity, it was noted the amount of production that was reached in a week to make the correlations between the variables.

Correlations found a strong relationship between organizational climate and job satisfaction, the relationship between organizational climate and productivity was low, productivity and job satisfaction was zero. According to the results found, it is concluded that only in the first one there is a good relation and in the last two it is practically null, this is because they affect other factors and therefore the same results were not found that other authors show, if It is desired to know what these factors are recommended to carry out new research.

Key word: Organizational climate, job satisfaction, productivity, performance

Introducción

El clima organizacional es todo aquello que rodea a los trabajadores en una organización o en su entorno laboral, pueden ser situaciones sociales o materiales, en otras palabras pueden ser factores físicos, químicos y biológicos que de alguna manera afecta a los trabajadores expuestos; el clima organizacional se considera primordial para la satisfacción laboral y la productividad, Cada trabajador percibe el clima de diferente manera por lo tanto se dice que en una empresa hay una variedad de clima, además una empresa cuenta con divisiones o diferentes áreas y un jefe por cada una esto hace una variedad de climas. En la actualidad se persigue el bienestar de los trabajadores y por medio de este factor lograr un buen rendimiento afectando directamente a la producción; en la presente investigación nos enfocamos a la relación que las variables muestran dentro de la organización. Con base en

lo anterior esta investigación pretende responder a la siguiente pregunta, ¿Existe relación entre clima organizacional, satisfacción laboral y productividad de los trabajadores del departamento de inmunosupresores de un laboratorio farmacéutico?

A pesar de que en el siglo XVIII a partir de la Revolución Industrial existió un avance tecnológico que cambió la forma de trabajar y se crearon jerarquías, fue hasta el siglo XIX cuando los cambios sociales fueron evidentes por la nueva forma de producción, las condiciones de los trabajadores se modificaron, mejoraron los salarios, se redujo el tiempo de la jornada laboral. A finales del siglo XX los avances en la informática y las comunicaciones, generan nuevas formas de trabajo y de relaciones humanas, en tal momento los trabajadores comienzan a identificarse como la fuente principal en las organizaciones. El trabajo se convierte en un conjunto de actividades retribuidas de carácter productivo y creativo, que por medio de instrumentos, informaciones disponibles o técnicas, permite prestar, obtener o producir ciertos bienes, productos y servicios. (Correa, 2013).

De acuerdo con la evolución del concepto de trabajo y las diferentes escuelas de pensamiento administrativo nace lo que actualmente se conoce como psicología organizacional, que fue conocida inicialmente como psicología industrial y se orientaba más a los procesos de producción. La psicología organizacional se desarrolla en lo político, social, económico, tecnológico, industrial, el cual genera un avance importante para las empresas etc. (Correa, 2013).

El considerar a las organizaciones y su dinámica como un entorno psicológicamente significativo ha llevado a formular el concepto de clima organizacional, cuya importancia radica en las personas, en sus conductas y sentimientos; cuando los trabajadores hacen referencia a su medio laboral con frecuencia utilizan la palabra clima, el uso constante del concepto permite que sea considerado importante para ellos mismos en su interacción laboral, por lo tanto, clima es un concepto metafórico de la meteorología que cuando se aplica a las organizaciones, traslada analógicamente una serie de rasgos como son: lluvia, temperatura, o viento que mantienen unas regularidades determinadas y que se denomina clima de un lugar o región, tomando en cuenta el lugar de trabajo su definición se limita a las condiciones que rodea a la persona.

Clima se define como el conjunto de circunstancias que rodean a una persona, y organización se define como un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de la misma. (Hospinal, 2013). De modo tal que el clima organizacional son atributos del ambiente de trabajo, y se traduce como un conjunto particular de prácticas y procedimientos organizacionales. (Chiang, Martín & Núñez, 2010).

De acuerdo con (Peña, Díaz & Carrillo, 2011), el clima organizacional representa un factor importante que influye en los trabajadores, es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación.

Se dice que el clima laboral o entorno laboral, es el conjunto de factores físico, químico y biológico que impacta en el ser humano, se considera que en conjunto de condiciones que rodea a las personas que trabajan y que directa o indirectamente influyen en su salud, productividad y calidad de vida. Los factores que influyen en el trabajador para que disminuya la productividad son: Salud del trabajador, felicidad, relaciones interpersonales, sobrecarga laboral, sentimiento del trabajador, falta de motivación y salarios, (Mendoza, 2015), entre los ya mencionados se derivan otros factores que pueden ser: Jefe, horas trabajadas, días trabajados, etc.

Siendo el clima la percepción de los trabajadores, se puede decir que existe una variedad de climas, no siempre se encuentran todos los trabajadores en el mismo lugar, una empresa grande se encuentra dividida en departamentos y cada uno cuenta con un jefe, provocando diferentes percepciones en cada uno de los trabajadores, recordemos que cada trabajador percibe el medio de diferente manera, por ejemplo a veces hay peleas o discusiones entre compañeros, hay personas que se ríen y otras se molestan, cada una tiene una opinión al respecto, es aquí donde surge la importancia del clima.

El clima organizacional es importante para los trabajadores, cuando se sienten satisfechos pueden producir o rendir más de lo que la empresa le exige, cuando hay

insatisfacción es probable, la rotación, ausentismo, retardos, conflictos y conductas desviadas dentro de la organización.

De acuerdo con las definiciones presentadas sabemos que clima organizacional es todo aquello que el o los trabajadores tiene a su alrededor, por ejemplo en mi área de estudios es un espacio muy pequeño que siento incomodidad en el momento de realizar mis tareas, no me permite sentarme bien o sentirme cómoda, no puedo moverme con libertad, la silla no cabe y tiene que estar a un costado de la pantalla, esto perjudica mi salud física y mental, y por lo tanto bajo rendimiento, además en el patio hay máquinas tragamonedas donde hay muchas personas jugando, el ruido me molesta cuando intento concentrarme; es importante conocer de qué manera impacta el clima organizacional, con la satisfacción laboral de los trabajadores, y si de alguna manera afecta en la productividad, lo que se persigue es el bienestar de los trabajadores y el rendimiento. Después de conocer la definición de clima, ahora vemos los tipos que existen.

De acuerdo con (Pérez & Rivera, 2015), hay dos tipos de clima organizacional: Clima autoritario y clima participativo.

Clima autoritario:

Sistema I Autoritario explotador: En este sistema la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima percibido es temor, no hay interacción entre jefes y trabajadores, los trabajadores no toman decisiones solo los jefes.

Sistema II Autoritarismo paternalista: En este sistema hay confianza entre la dirección y trabajadores, hay recompensas y castigos para motivar a los trabajadores.

Clima participativo:

Sistema III Consultivo: Hay confianza entre los trabajadores y los jefes, se les permite tomar decisiones, satisfacen necesidades de estima.

Sistema IV Participación en equipo: hay confianza entre la dirección y los empleados, la toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la

comunicación fluye de forma vertical, horizontal, ascendente y descendente. (Pérez & Rivera, 2015).

Diversos aspectos del entorno laboral inciden sobre el clima organizacional: Día de pago, aguinaldo, incremento de salarios, cambio de directivos, por ejemplo la fiesta de fin de año, los trabajadores se encuentran motivados para trabajar esperando la fecha tan importante y se desmotivan cuando comienza un año nuevo y se enteran que no habrá incremento de sueldo.

A continuación se mencionan las características del clima organizacional, de acuerdo con (Pérez & Rivera, 2015):

Externo al individuo

Es distinto a la cultura organizacional

El comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima de la empresa

Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y afectan sus propios comportamientos y actitudes.

Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser por motivos de un mal clima laboral y los empleados están insatisfechos, etc. Son algunas características del clima organizacional.

De acuerdo con la investigación de (Mendoza, 2015), encontró que el clima organizacional en cualquier organización es de importancia para fortalecer y fomentar la productividad de cada individuo o persona que colabora en dicha organización, si el clima organizacional es negativa las consecuencias son graves como: Baja productividad, rotación de personal, ausentismo etc., y por lo tanto no puede ser una empresa competente.

De acuerdo con (Fuentes, 2012) la productividad es la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados, la cual en la fabricación, la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, maquinas, equipos de trabajo y los empleados, siendo un factor que la empresa y los trabajadores persiguen.

Un clima organizacional con características positiva, conlleva a que los objetivos de alto impacto se cumplan con mayor efectividad, lo cual genera un crecimiento personal entre integrantes de la institución, se presentan crecimiento profesional y mantiene mejor posicionamiento en el mercado, manejo del servicio al cliente con mejor calidad humana, etc. Es indispensable que las empresas u organizaciones se den cuenta que en gran medida la productividad depende del buen clima laboral y sin olvidar la importancia del liderazgo (Mendoza, 2015).

El liderazgo es importante en el clima organizacional, dado que puede disminuir al máximo el estrés en el ambiente laboral, por lo cual es de gran importancia al evaluar el clima organizacional por sus efectos sobre el funcionamiento de la cadena de actividades estructuradas que se asocian al cumplimiento de los objetivos de la organización (Celis, 2014).

A continuación se mencionan algunas de las tareas que debe desarrollar un líder:

Responsabilizarse de su desarrollo, buscando el equilibrio entre su vida personal y laboral

Acepta su vulnerabilidad y hace cargo de ella

Asume el impacto de sus acciones en los demás

Practica la conversación y la escucha como sus principales herramientas para relacionarse con otros, propiciar el aprendizaje, desarrollar el equipo y lograr un alto desempeño.

Comprende la estrategia del negocio, la incorpora a la visión del equipo y la vuelve realidad a través de la acción

Modela con ejemplo, es coherente y fuente de inspiración. Los trabajadores no siempre puede controlar sus sentimientos a veces necesitan de alguien que los motiven y es en ese momento en que un líder puede cumplir con su labor.

Como ya sabemos en el ambiente laboral existe una combinación de los factores del entorno que generan esfuerzos positivos o negativos, cuando sabemos lo que nos motiva hay más probabilidad de cumplir nuestras metas, pero si los gerentes saben cómo motivar a sus trabajadores la productividad aumenta, es importante tomar en cuenta el aumento de la

producción por la competencia del mercado global, es por eso que en la actualidad la mayoría de las empresas se esfuerzan por motivar a los empleados (Mendoza, 2015).

En el primer apartado ya vimos algunos motivos por el cual los trabajadores se sienten desmotivados, pero aquí mencionamos otros, por ejemplo: la mala remuneración, mala relación con los gerentes o con sus compañeros, problemas personales o familiares, etc. Es aquí donde los jefes deben cooperar para motivarlos y seguir con un alto rendimiento, la motivación no siempre tiene que ver con la economía sino también se relaciona con la comunicación.

Motivación se define de la siguiente manera de acuerdo con (Mendoza, 2015) como la facultad humana de dar a la conducta una dirección específica, voluntaria e involuntariamente". Un empleado desmotivado pierde el entusiasmo y su desempeño se limita cometiendo errores y obteniendo un bajo rendimiento en la productividad.

El concepto de motivación lo conforma la palabra motivo y acción, de tal manera que para que un trabajador se encuentre motivado y comprometido con la empresa teniendo un buen rendimiento debe tener un motivo que lo lleve a la acción. Cuando los empleados son motivados emprenden una acción la cual la productividad es mayor, es por eso que se dice que la motivación es importante para obtener un máximo rendimiento, siendo la productividad en el que se ve reflejado los sentimientos de los trabajadores.

La actividad productiva incluyendo bienes físicos y prestación de servicios, sirve para acercar un bien o servicio y que pueda satisfacer las necesidades de los consumidores, tomando en cuenta que las actividades son la fabricación, el transporte, el almacenamiento y la comercialización.

El interés de los administradores tiende a centrarse en su efecto en el desempeño del empleado, hay un gran número de estudios que se han diseñado para evaluar el impacto de la satisfacción en el puesto sobre la productividad, el ausentismo y la rotación del empleado. La relación de Satisfacción-productividad es más fuerte si el comportamiento del empleado no está controlado por factores externos, de manera que un trabajador feliz es un trabajador productivo, en las investigaciones se concluye que sí hay una relación positiva entre la satisfacción laboral y la productividad. (Fuentes, 2012).

De acuerdo con (Peña et al., 2011) existe una relación entre el clima, la satisfacción y el desempeño, el clima predice el comportamiento funcionario y las condiciones personales, mientras que la satisfacción sólo predice el rendimiento y la productividad; es por eso que las organizaciones deben mantener un clima laboral positivo o favorable en todos sus niveles: Individual, interpersonal y organizacional para una mayor satisfacción de los trabajadores y de esta manera se vea reflejado en su desempeño, productividad y motivación, es decir mejor clima organizacional, mayor satisfacción laboral y esto da como resultado mayor productividad.

De acuerdo con (Gómez, Salazar, & Del Toro, 2011) podemos mencionar que la satisfacción en el trabajo es un estado emocional agradable o positivo que resulta de la evaluación que realiza una persona sobre su trabajo o sus experiencias en el trabajo. Es decir la satisfacción laboral es la actitud positiva que un trabajador muestra en su trabajo, influyendo en sus comportamientos y resultados de sus tareas que realiza.

Otra definición de satisfacción laboral la que nos presentan (Robbins & Judge, 2009) quienes mencionan que es un sentimiento positivo del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características, de esta manera cuando la persona tiene alta satisfacción, sus sentimientos son positivos hacia sus trabajos y sucede lo contrario cuando experimentan insatisfacción sus sentimientos suelen ser negativos.

Existe una teoría para comprender la satisfacción laboral de los trabajadores, esta teoría se llama “Teoría de Motivación e Higiene de Herzberg”, haciendo referencia a dos factores, el primero es el de satisfacción o intrínseco; se refiere a las condiciones que tienen relación directa con el contenido del puesto e integra los siguiente: Ascensos, el trabajo, logro, crecimiento, responsabilidad y reconocimiento; y el segundo es de la insatisfacción o extrínseco describe las condiciones que rodean al trabajador en el momento que realizan sus tareas y son psicológicamente pocos saludables para el trabajador: Condiciones de trabajo, administración y política de la empresa, relaciones interpersonales, supervisión técnica, salarios y prestaciones, seguridad en el trabajo, status y vida personal. (Peña et al., 2011).

Para estudiar la satisfacción laboral se han realizado investigaciones a partir de dos tipos de variables, las cuales se toma en cuenta las características demográficas y características del entorno del trabajo, donde en las primeras incluye: Raza, género, estado civil, nivel educativo, edad etc. Y en las segundas se derivan del contenido y del contexto inmediato donde se desarrolla. (Peña et al, 2011).

En la satisfacción laboral no se trata de tener una actitud específica, sino de una general, partiendo de muchas actitudes, que es respuesta de un trabajador hacia su trabajo. La satisfacción laboral no solo beneficia a los trabajadores sino a la empresa en general, obteniendo mayor productividad y calidad o en caso contrario la producción puede disminuir si la satisfacción es negativa. De acuerdo con (Fuentes, 2012), la satisfacción y la productividad se relacionan y se pueden obtener resultados positivos o negativos de acuerdo con el tipo de satisfacción que los trabajadores experimentan.

En la relación satisfacción-productividad se resumen en la afirmación de que un trabajador feliz es un trabajador productivo; es así como las investigaciones demuestran que existe una relación positiva entre la satisfacción y la productividad; pero hay estudios que indican que es la productividad la que conduce a la satisfacción, por lo tanto si se hace un buen trabajo se siente bien y además es recompensada, pero de las dos maneras entendemos que hay relaciones entre ambos. Las organizaciones con trabajadores más satisfechos tienden a ser más eficaces que en las organizaciones con empleados menos satisfechos.

Los trabajadores insatisfechos tienen más probabilidades de faltar al trabajo y afecta a los trabajadores que se sienten satisfechos, estos tienden a faltar o a pedir permisos que no implican castigos, los cuales buscan las oportunidades para ausentarse, y casi siempre es en inicio o fin de semana, o cuando hay algún evento especial, además los empleados demuestran su insatisfacción en el trabajo con llegar tarde y esto impide que se complete el trabajo a tiempo, es por eso que los retardos frecuentes son síntomas de actitudes negativas que requiere atención gerencial (Fuentes, 2012).

La satisfacción también tiene una relación negativa con la rotación, las personas se quejan, algunas más que otras, y es probable que se vayan al estar insatisfechos con su trabajo, pero si dos personas reportan el mismo nivel de insatisfacción en el puesto es más

probable que renuncie el que tiene mayor predisposición a ser feliz. (Fuentes, 2012) señala que hay varias formas en que los empleados expresan su insatisfacción: además de quejarse, roban propiedades de la organización o desatienden sus responsabilidades, renuncian, etc., y truncan los objetivos esperados.

Como podemos observar los miembros de una organización tienen objetivos personales que desean alcanzar y la organización ayuda a lograrlo, sin embargo la relación entre individuo-empresa no siempre es satisfactoria, a veces es tensa y conflictiva, de tal manera que el individuo debe alcanzar los objetivos organizacionales para alcanzar los individuales, para esto tienen que sobrevivir dentro del sistema, pero ¿Qué pasa cuando el clima es conflictivo?, no lograrían sus objetivos organizacionales y tampoco los objetivos individuales, a esto se le llama insatisfacción laboral, cuando el trabajador no se siente motivado no hay satisfacción, en cambio sí se sienten bien y disfrutan lo que hacen, tienen buenas relaciones personales pueden rendir mucho más; es por eso que debe crearse un ambiente donde las personas se sientan cómodas, físicos, psicológicos y socialmente. (Hospinal, 2013).

Algunas características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

- Condiciones de trabajo
- Supervisión
- Compañeros
- Contenido del puesto

A continuación se mencionan algunos puntos que mantienen relación con la satisfacción dentro de la empresa

De acuerdo con (Fuentes, 2012) el interés de los administradores tiende a centrarse en su efecto en el desempeño del empleado. Los investigadores han reconocido este interés, de modo que encontraron un gran número de estudios que se han diseñado para evaluar el impacto de la satisfacción en el puesto sobre la productividad, el ausentismo y la rotación.

Hay factores muy importantes que se debe tomar en cuenta a la hora de realizar las actividades, por ejemplo las condiciones favorables de trabajo, a continuación se explica un poco de este tema.

Para realizar cualquier actividad, es importante proteger siempre la integridad física y mental del trabajador y tener cuidado de riesgos de salud, inherente a la actividad que se realice y el ambiente físico donde se ejecute. Sabemos que el ambiente de trabajo está determinado por las condiciones ambientales como son: Ruido, temperatura, iluminación; condiciones de tiempo: jornada de trabajo, horas extras, periodos de descanso, etc.; y condiciones sociales: Organización informal, estatus. (Fuentes, 2012) puntualiza que dentro de las condiciones ambientales depende del tipo de actividad que se realiza, por ejemplo no siempre se necesita la misma cantidad de luz para realizar cualquier tarea, en algunas se necesita poca y en otras se necesita más luz.

Según (Fuentes, 2012) el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla la actividad es importante para la satisfacción laboral, y se relaciona con la interacción con la empresa, máquinas y con las actividades de cada trabajador, las condiciones físicas son características medioambientales como la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación etc. Los cuales repercuten de alguna manera en la satisfacción del personal.

El autor mencionado en el párrafo anterior señala que el salario, incentivo y gratificaciones son los que recibe el empleado a cambio de sus labores, es así como garantizan la satisfacción de los mismos; tal vez no siempre es el salario que satisface al empleado pero es uno de los factores que los mantiene felices, y este autor menciona que se han demostrado en varios estudios que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción en los empleados; hemos escuchado que dicen, “si me pagaran bien aguantaría toda la presión, aguantaría los regaños del gerente o las horas de traslado”, etc. y cuando los trabajadores tienen buenos pagos o compensaciones se sienten muy satisfechos trabajando hasta fines de semanas o días festivos.

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal; y además tener una percepción de que la política que se sigue es clara, justa y libre de ambigüedades ayuda a mantener la satisfacción; la falta de satisfacción afecta la productividad, disminuye el desempeño, incrementa el nivel de quejas, el ausentismo o cambio de empleo (Fuentes, 2012).

La satisfacción en el trabajo está relacionada con tres actitudes en los empleados, a continuación veremos cada uno de ellos:

Es el grado en que los empleados se sumergen en su trabajo, al invertir tiempo y energía en él, y lo consideran parte de su vida, contar con un trabajo que tiene sentido y llevarlo a cabo satisfactoriamente son aspectos importantes de la imagen de sí mismos. Los trabajadores que se dedican a su trabajo creen en la ética laboral, tienen necesidades de crecimiento alto y además disfrutan de la participación en la toma de decisiones y cooperan llegando temprano, trabajan tiempo extra y mantienen rendimiento alto (Fuentes, 2012).

Es el grado en que un empleado se identifica con la empresa y desea participar activamente en ella, es una disposición del empleado para permanecer en la compañía a futuro, por lo tanto es frecuente que refleje su creencia en la misión y los objetivos de la empresa, su disposición a dedicar esfuerzos a lograrlo y su intención de continuar en ella. Es común que el compromiso sea mayor entre los empleados con mayor antigüedad, con éxito personal en la misma organización o que se desempeñan con un grupo de trabajadores comprometidos, además este tipo de trabajador tiene antecedentes satisfactorios de asistencia al trabajo, muestra apego a las políticas de la compañía y casi no cambian de trabajo.

Los sentimientos de los empleados acerca de su trabajo son muy dinámicos, esto quiere decir que cambian constantemente en el momento de realizar sus tareas, tal vez en días, horas y hasta en minutos, los cuales se llaman estado de ánimo en el trabajo, estos se describen en un intervalo de negativas a positivas y débiles a fuertes, se puede decir que cuando los empleados tienen un estado de ánimo positivo hacia su trabajo, es frecuente que muestren energía y entusiasmo.

Con base en lo anterior se plantean los siguientes objetivos.

Objetivo General

Conocer si existe relación entre el clima organizacional, satisfacción laboral y productividad de los trabajadores del departamento de inmunosupresores de un laboratorio farmacéutico.

Objetivos específicos

Conocer si existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del departamento de inmunosupresores de un laboratorio farmacéutico.

Conocer si existe relación entre clima organizacional y productividad en los trabajadores del departamento de inmunosupresores de un laboratorio farmacéutico.

Conocer si existe relación entre satisfacción laboral y productividad en los trabajadores del departamento de inmunosupresores de un laboratorio farmacéutico.

Siendo el personal de una organización el principal elemento que permite cumplir con sus objetivos, se les debe brindar la mayor atención para obtener los mejores resultados en la productividad; en la actualidad la competencia global ha llevado a que las empresas enfrenten nuevos retos, considerando ciertas estrategias que se adapten a cada situación para mejorar la relación entre el clima organizacional y los trabajadores.

El clima organizacional es un factor importante que influye en los trabajadores, por ser las propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los que viven y trabajan en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación y esto repercute directamente con sus actividades. En la actualidad las empresas deben tomar en cuenta la competencia global por lo tanto el clima organizacional y la satisfacción laboral debe ser positiva para mantener el éxito, si una organización no cuenta con un clima favorable no será competente con otras que si lo es.

Método

Participantes

En la investigación se contará con la participación de 61 personas del área de inmunosupresores del laboratorio ambos sexos, 33 mujeres y 28 hombres, con edades de 20 a 59 años, participan trabajadores, supervisores y chicos de control de calidad.

Instrumento

Se utilizará el cuestionario para medir el clima laboral de Consorcio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (2009), la cual se encuentra en la parte de anexo del presente documento, el cuestionario de clima laboral permite medir el nivel de satisfacción del personal en general con alta confiabilidad y mantiene una validez sólida en la medición del clima laboral; el cual contiene 24 ítems con 5 opciones de respuestas cerradas que va desde muy bajo hasta muy alto, otros contienen respuestas desde muy malo hasta muy bueno o nunca hasta siempre; y por último una pregunta abierta donde el trabajador tiene la oportunidad de exponer algunos comentarios que pueda ser de importancia para mejorar el clima laboral.

Diseño

Al estudiar las relaciones entre variables se utiliza una investigación de tipo correlacional, en este caso son tres variables las cuales se van a correlacionar unas con otras para ver sus respectivos resultados, utilizando una metodología no experimental, es decir no se manipulan las variables.

Hipótesis

- Existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral
- Existe relación entre clima organizacional y productividad
- Existe relación entre satisfacción laboral y productividad

Resultados

La relación entre clima organizacional y satisfacción laboral fue fuerte al obtener un coeficiente de correlación de .738 siendo significativa con un nivel de .001. La relación entre clima organizacional y productividad fue de baja dado que se obtuvo un coeficiente de correlación de .207, el cual no fue significativo y por último la relación entre productividad y satisfacción laboral fue prácticamente nula obteniendo un coeficiente de correlación de .092 y no fue significativa.

Entre clima organizacional y satisfacción laboral, se obtiene una correlación positiva considerable, en las investigaciones de muchos autores coinciden que el clima organizacional se relaciona con satisfacción laboral ejemplo en la investigación de Peña et al. (2011) indica que el clima organizacional es muy importante en las empresas e influye en el comportamiento de los trabajadores, y (Gómez, Salazar, & Del Toro 2012), menciona que la satisfacción en el trabajo es un estado emocional agradable o positivo que resulta de la evaluación que realiza una persona sobre su trabajo o sus experiencias, siendo la satisfacción laboral una actitud positiva que un trabajador muestra e influye en sus comportamientos y resultados de sus tareas.

La relación que hay entre clima organizacional y productividad fue muy baja, hay autores que indican que existe relación ejemplo (Mendoza, 2015) menciona que es indispensable que las empresas u organizaciones se den cuenta que en gran medida la productividad depende del buen clima laboral, más sin embargo creo que hay otros factores que no permitieron llegar a los resultados esperados, se puede realizar nuevas investigaciones o replicar si así se desea.

En la relación satisfacción laboral y productividad no existe relación alguna, sigo con la misma idea que puede haber otros factores que intervienen, cuando interviene la producción la relación es muy baja o nula, esto puede ser por otras causas, de la misma manera hay investigaciones con resultados positivos por ejemplo menciona (Fuentes,

2012), que los empleados insatisfechos llegan tarde a su trabajo o se ausentan y esto impide un buen rendimiento en la productividad.

Conclusiones

Tras analizar los resultados de esta investigación podemos concluir que clima organizacional y satisfacción laboral tiene una relación fuerte, lo cual coincide con lo planteado en la literatura revisada, los distintos autores consultados, Peña et al. (2011), Gómez, Salazar, y Del Toro (2012) llegan a la misma conclusión afirmando que las variables consideradas en este estudio: clima organizacional y satisfacción laboral se relacionan y tienen un efecto sobre el personal de las empresas.

En la presente investigación comprobamos las hipótesis planteadas, concluyendo que cuando el clima organizacional es positivo los trabajadores reportarán también un alto grado de satisfacción

El clima organizacional y la productividad presentaron una relación muy baja, los resultados indican que cuando hay clima positivo la productividad no aumenta y tampoco disminuye en caso que el clima sea negativa, la cual no fue significativa; lo cual no coincide con la literatura revisada, de acuerdo con el autor (Mendoza, 2015) indica que existe relación entre las variables pero en la presente investigación no se encontraron los mismos resultados, sin embargo si se desea saber si intervienen otros factores que influyen se recomienda realizar otra investigación.

Satisfacción laboral con productividad mantienen una relación nula, es decir que aunque los trabajadores se sienten satisfechos no hay mayor rendimiento en la productividad, al igual que en el anterior no coincide con la literatura revisada, de acuerdo con Fuentes (2012), (Hospinal, 2013) indican que hay relación entre satisfacción laboral y productividad, también se recomienda realizar nuevas investigaciones si se desea saber si hay otros factores que intervienen ejemplo cuando no hay materiales para trabajar, cuando hay rechazos del producto por malas condiciones, por falta de aprobación por parte de calidad, son factores que afectan el rendimiento, y hay muchos otros factores que hace que a veces

el personal se queda días sin laborar, de tal manera que en esa quincena, mes o año la producción se mantienen a un nivel bajo.

Consideramos importante promover que las empresas mantengan un clima positivo para que los trabajadores se sientan satisfechos y motivados en el momento de realizar sus tareas, coincidimos con Mendoza, (2015) quien menciona que un empleado desmotivado pierde el entusiasmo y su desempeño se limita cometiendo errores y obtiene bajo rendimiento.

Referencias

- Consortio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (2009). *Medición del clima laboral para IMF'S*: Recuperado de: http://sptf.info/images/medicion_del_clima_laboral.pdf.
- Celis C. (2014). Importancia del clima organizacional en la productividad laboral. Recuperado de: http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13586/1/ENSAYO_DE_GRADO_.pdf.
- Correa E. (2013). *Psicología organizacional y del trabajo: Aproximación histórica, conceptual y principales tendencias*. Recuperado de: https://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/71574/1/psicologia_organizacional_trabajo.pdf.
- Chiang M., Martín J. y Núñez A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Recuperado de: https://books.google.com.mx/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=clima+organizacional&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=clima%20organizacional&f=false
- Fuentes S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Estudio realizado en la delegación de Recursos Humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango*. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>.

Gómez J., Salazar M., y Del Toro J. (2011). Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5114801.pdf>.

Hospinal S. (2013). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Empresa F y D inversiones S.A.C. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/816/81632390009.pdf>.

Mendoza D. (2015). Clima organizacional y productividad en las empresas organizacionales. Recuperado de: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/7172/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20PRODUCTIVIDAD%20EN%20LAS%20EMPRESAS%20U%20ORGANIZACIONES.pdf>.

Peña M., Díaz M., y Carrillo A. (2011). Relación del Clima Organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar. Recuperado de: <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v8n1-2015/RIAF-V8N1-2015-3.pdf>.

Pérez N. y Rivera P. (2015). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana. Recuperado de: <http://docplayer.es/14115566-Clima-organizacional-y-satisfaccion-laboral-en-los-trabajadores-del-instituto-de-investigaciones-de-la-amazonia-peruana-periodo-2013.html>.

Robbins S. & Judge T. (2009). Comportamiento organizacional. Recuperado de: <http://www.4shared.com/web/preview/pdf/mh6lRFCYba>.

Anexo 1

Edad _____ sexo _____ departamento _____

Antigüedad: Años _____ meses _____

Encuesta de Clima Laboral

La presente encuesta tiene como objetivo principal obtener información sobre nuestro Clima Organizacional. Los resultados nos van a ayudar en la toma de decisiones y/o acciones en beneficio de todo el personal.

A continuación encontrarán una serie de afirmaciones y preguntas, las cuales agradeceremos respondan con la mayor sinceridad y honestidad posible, marcando la alternativa que mejor describa lo que sienten o piensan. No existen respuestas correctas o incorrectas. Esta encuesta es anónima.

- 1** En mi oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo
- Nunca A veces Con cierta frecuencia
 Casi Siempre Siempre

- 2** Para el desempeño de mis labores mi ambiente de trabajo es
- Muy Malo Malo Regular
 Bueno Muy bueno

- 3** Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo
- Nunca A veces Con cierta frecuencia
 Casi Siempre Siempre

- 4** Existe comunicación fluida entre mi Región y la sede central.
- Nunca A veces Con cierta frecuencia
 Casi Siempre Siempre

- 5 Siento que no me alcanza el tiempo para completar mi trabajo
- Nunca A veces Con cierta frecuencia
- Casi Siempre Siempre

- 6 Los jefes en la organización se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal
- Nunca A veces Con cierta frecuencia
- Casi Siempre Siempre

- 7 La relación entre compañeros de trabajo en la organización es
- Muy Mala Mala Regular
- Buena Muy Buena

- 8 La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo.
- Nunca A veces Con Cierta Frecuencia
- Casi Siempre Siempre

- 9 La organización otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores
- Nunca A veces Con Cierta Frecuencia
- Casi Siempre Siempre

- 10 En la organización las funciones están claramente definidas
- Nunca A veces Con Cierta Frecuencia
- Casi Siempre Siempre

11 Las remuneraciones están al nivel de los sueldos de mis colegas en el mercado

- Nunca A veces Con cierta frecuencia
 Casi Siempre Siempre

12 El nivel de compromiso por apoyar el trabajo de los demás en la organización es

- Muy Bajo Bajo Regular
 Alto Muy Alto

13 Siento apoyo en mi jefe cuando me encuentro en dificultades

- Nunca A veces Con cierta frecuencia
 Casi Siempre Siempre

14 Mi jefe me respalda frente a sus superiores

- Nunca A veces Con cierta frecuencia
 Casi Siempre Siempre

15 Mi jefe me da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis responsabilidades.

- Nunca A veces Con cierta frecuencia
 Casi Siempre Siempre

16 Participo de las actividades culturales y recreativas que la organización realiza.

- Nunca A veces Con cierta frecuencia
 Casi Siempre Siempre

17 Mi jefe me proporciona información suficiente, adecuada para realizar bien mi trabajo

- Nunca A veces Con cierta frecuencia
 Casi Siempre Siempre

18 Mi jefe me brinda la retroalimentación necesaria para reforzar mis puntos débiles según la evaluación de desempeño.

- Nunca A veces Con cierta frecuencia
 Casi Siempre Siempre

19 El nivel de recursos (materiales, equipos e infraestructura) con los que cuento para realizar bien mi trabajo es

- Muy Mala Mala Regular
 Buena Muy Buena

20 Los jefes reconocen y valoran mi trabajo

- Nunca A veces Con Cierta Frecuencia
 Casi Siempre Siempre

21 Mi remuneración, comparada con lo que otros ganan y hacen en la organización, está acorde con las responsabilidades de mi cargo

- Muy Mala Mala Regular
 Buena Muy Buena

22 La distribución de la carga de trabajo que tiene mi área es

- Muy Mala Mala Regular
 Buena Muy Buena

23 ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por pertenecer a la organización?

- Muy Bajo Bajo Regular
 Alto Muy Alto

24 ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la organización?

- Muy Bajo Bajo Regular
 Alto Muy Alto

25 ¿Cómo calificaría su nivel de identificación con la organización?

- Muy Bajo Bajo Regular
 Alto Muy Alto

26 Te agradeceremos nos hagas llegar algunos comentarios acerca de aspectos que ayudarían a mejorar nuestro ambiente de trabajo.
