



UNILA
Universidad Latina

UNIVERSIDAD LATINA

CAMPUS CUERNAVACA

CON INCORPORACIÓN A LA UNIVERSIDAD NACIONAL

AUTÓNOMA DE MÉXICO CON CLAVE 8344-25

LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA Y LA SATISFACCIÓN

ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES

ADMINISTRATIVOS DEL SISTEMA

DIF CUERNAVACA.

T E S I S A

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

QUE PRESENTA:

EFI LAURA AYALA DÍAZ

ASESOR DE TESIS:

MTRO. JAVIER MENDOZA NAJERA

COMITÉ RECEPCIONAL:

MTRA. CARMEN DE JESÚS MÁRQUEZ FLORES

DRA. OLGA MARÍA SALINAS ÁVILA

CUERNAVACA, MORELOS.

DICIEMBRE, 2022



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.

I. DEDICATORIA

En primer lugar, doy gracias a DIOS por su infinita bondad y amor que no tienen fin, porque nunca me ha abandonado, porque me ha dado una excelente familia, por permitirme conocer excelentes profesores y amigos y porque ha llenado mi corazón con la luz de su espíritu dejando que cumpla esta meta.

También quiero agradecer y dedicar este paso importante en mi vida a una persona sumamente especial, mi madre, mujer fuerte y luchadora que ha dado todo por y para mi crecimiento, no habría llegado hasta esta etapa sino fuese por ella, te amo mamá y nunca me alcanzara la vida para agradecer todas y cada una de las cosas que haces y que seguramente continuarás haciendo por mí, gracias por ser tan increíble.

A mi padre por darme la vida y su apoyo en estos años de mi vida escolar, a mis hermanos por estar presentes en los momentos importantes y por el apoyo que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida.

A mi hijo, el amor de mi vida, gracias mi cielo por tu amor y cariño, son los detonantes de mi felicidad, de mi esfuerzo, de mis ganas de buscar lo mejor para ti, porque a tu corta edad me has enseñado y me sigues enseñando muchas cosas de esta vida, eres mi motivación más grande para concluir con éxito este proyecto.

A mi esposo Juan Carlos, por su apoyo y amor incondicional siempre y estar a mi lado en todo momento, por motivarme a cumplir todo lo que me proponga y cumplir mis metas, personales y profesionales.

A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano, Gracias Infinitas.

II. RECONOCIMIENTOS.

En este apartado especial quiero reconocer el esfuerzo incansable con el que ha luchado mi madre todos los días de su vida, por hacer que mis propósitos se cumplan, por estar al pendiente de mis sueños, por siempre estar a mi lado apoyándome e impulsándome a seguir adelante, por su paciencia, tolerancia, fortaleza y amor infinito que ha sido fundamental en cada etapa de mi desarrollo, hoy madre mía, reconozco por escrito tu valentía, y amor incondicional para conmigo, gracias por impulsarme y apoyarme todos los días de mi vida, te amo y estaré eternamente agradecida con Dios por la maravillosa madre que me dio.

También quiero reconocer a mis maestros de la carrera por el conocimiento y apoyo brindado en mi formación profesional y de forma muy especial a mis maestros de cada módulo durante el diplomado de titulación, quienes aportaron su conocimiento y paciencia para que este día llegara.

A mi asesor de tesis el Mtro. Javier Mendoza Nájera, quien han sido mi guía y apoyo al recorrer este camino, por su paciencia y conocimientos que ha brindado para ayudarme a concluir esta etapa de investigación, por su bondad y cariño lo que hoy ha permitido que se convierta en un gran amigo.

También, agradezco a los directivos y trabajadores del Sistema Municipal DIF Cuernavaca, por permitirme llevar a cabo mi trabajo de investigación en esta institución y por su colaboración y amabilidad durante este proceso.

III. ÍNDICE

I. DEDICATORIA	I
II. RECONOCIMIENTOS.....	II
III. ÍNDICE	III
IV. RESUMEN.....	VI
V. INTRODUCCIÓN.....	VII
CAPITULO I. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 Antecedentes.	1
1.2 Planteamiento del problema.....	8
1.3 Preguntas particulares de investigación.....	9
1.4 Objetivos	10
1.4.1 Objetivo general.....	10
1.4.2 Objetivos Específicos.	10
1.5 Justificación.....	10
1.6 Alcances y Limitaciones.	11
1.6.1 Alcances.	12
1.6.2 Limitaciones.	12
CAPITULO II. MARCO TEORICO.....	13
2.1 Clima Organizacional.....	13
2.1.1 Antecedentes de Clima Organizacional.....	13
2.1.2 Definiciones de Clima Organizacional	14
2.1.3 Teorías del Clima Organizacional.....	19
2.1.4 Dimensiones del clima organizacional.....	22
2.2 Satisfacción Laboral.....	23
2.2.1 Antecedentes históricos de Satisfacción laboral.....	24
2.2.2 Definiciones de Satisfacción Laboral.	25
2.2.3. Teorías de la Satisfacción Laboral	26
2.2.4 Dimensiones de la satisfacción laboral.....	30

CAPITULO III. METODOLOGÍA.....	33
3.1 Tipo y diseño de la investigación.....	33
3.2 Muestra de la investigación.....	34
3.3 Técnicas e instrumentos de la investigación.....	34
3.3.1 Escala de Clima Organizacional” (EDCO).....	34
3.3.2 La Escala de Satisfacción laboral SL-ARG.....	36
3.3.3 Carta de Consentimiento Informado.....	36
3.4 Procedimiento de la investigación.....	36
Capitulo IV. Análisis de resultados.....	37
4.1 Resultados Sociodemográficos de la muestra.....	37
4.2 Resultados de la Escala de Clima Organizacional (EDCO).....	37
4.2.1 Dimensión 1: Relaciones Interpersonales.....	37
4.2.2 Dimensión 2: Estilo de Dirección.....	38
4.2.3 Dimensión 3: Estilo de Pertenencia.....	39
4.2.4 Dimensión 4: Retribución.....	40
4.2.5 Dimensión 5: Disponibilidad de Recursos.....	41
4.2.6 Dimensión 6: Estabilidad.....	42
4.2.7 Dimensión 7: Claridad y Coherencia en la Dirección.....	43
4.2.8 Dimensión 8: Valores Colectivos.....	44
4.2.9 Resultados globales de la Escala de Clima Organizacional. (E.D.C.O.).....	45
4.3 Resultados de la Escala de Satisfacción laboral SL-ARG.....	46
4.3.1 Factor 1: Condiciones de trabajo.....	46
4.3.2 Factor 2: Remuneración y beneficios laborales.....	47
4.3.3 Factor 3: Supervisión.....	48
4.3.4 Factor 4: Relaciones Humanas.....	49
4.3.5 Factor 5: Promoción y capacitación.....	50
4.3.6 Factor 6: Comunicación.....	51
4.3.7 Factor 7: Puesto de trabajo.....	52
4.3.8 Resultados Generales de la Escala de Satisfacción laboral SL-ARG.....	53
DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	54
REFERENCIAS.....	57
ANEXOS.....	60

Anexo (A). Escala de Clima Organizacional E.D.C.O	60
Anexo (B) Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG.	69
Anexo (C) Carta de Consentimiento Informado.	72

IV. RESUMEN

La presente investigación, realiza de manera general el diagnóstico del clima y la satisfacción organizacional de los trabajadores administrativos del sistema DIF Cuernavaca, en vista de que diversos autores mencionan que la calidad del clima laboral es sumamente importante para la satisfacción de los trabajadores, puesto que cuando un trabajador se encuentra satisfecho realiza su trabajo de manera eficiente y por lo tanto la productividad de las instituciones aumenta.

Por consiguiente se investigó y diagnosticó el clima y la satisfacción organizacional de los trabajadores administrativos del sistema DIF Cuernavaca aplicando dos pruebas escala tipo Likert, la primera denominada Escala de Clima Organizacional (E.D.C.O.), que, como su nombre lo dice, Evalúa el Clima Organizacional y la segunda denominada Escala General de Satisfacción Laboral (Overall Job Satisfaction Scale), que evalúa la Satisfacción laboral.

Dichas escalas se aplicaron a 10 trabajadores administrativos pertenecientes al Sistema DIF Cuernavaca, obteniendo resultados medianamente satisfactorios con relación en ambas variables.

V. INTRODUCCIÓN

Las mediciones del clima y satisfacción organizacional son una constante en las instituciones públicas y privadas, grandes y pequeñas, de producción o de servicios, mediante instrumentos como encuestas, entrevistas u otros, se realiza dicho diagnóstico y se toman decisiones que pueden cambiar el rumbo de las instituciones.

El no realizar estas mediciones de manera periódica puede de una u otra manera llevar a un estancamiento en el desarrollo y la evolución de las instituciones entendiéndose que toda entidad es dinámica y cambiante.

Dentro de este documento se encuentran los trabajos de algunos autores que han estudiado estas variables, los cuales aportan información relevante a este trabajo de investigación, posteriormente se describe la problemática que dio origen a este documento, los objetivos que se pretenden alcanzar para resolverlo o bien aportar resultados que permita su investigación futura, así como también la justificación de este estudio, lo que permite dar a conocer la importancia de el diagnóstico de estas variables y los alcances y limitantes que se encontraron durante realización de dicha investigación.

Posteriormente se describe la teoría de las variables de esta investigación y como primera variable estudiada se encuentra el clima organizacional junto a sus antecedentes históricos, las definiciones aportadas por distintos autores a lo largo del tiempo, las teorías que sustentan dicha variable sus dimensiones.

Posteriormente se describe la satisfacción laboral la cual se sustenta por los antecedentes históricos más relevantes, las definiciones, que son aportación importante de varios autores y sus dimensiones.

En el capítulo tres encontramos la metodología utilizada para realizar esta investigación en donde se menciona el tipo y diseño que se utilizó, así como también, se describe la muestra de la investigación, las técnicas e instrumentos utilizados y el procedimiento que se llevó a cabo.

En el capítulo cuatro analizamos los resultados de la aplicación de los instrumentos que diagnostican el clima y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del Sistema DIF Cuernavaca, se mencionan las conclusiones a las que se han llegado después de analizarlos.

CAPITULO I. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Antecedentes.

A lo largo de la historia se han realizado distintas investigaciones sobre clima y satisfacción laboral que complementan grandes estudios y permiten obtener más conocimiento sobre estas variables

A continuación, se describen aquellos estudios que mencionan la importancia de la satisfacción y el clima laboral dentro de una organización.

Iniciamos con un estudio realizado por Ortiz-Serrano y Cruz-García (2008) donde se investigó sobre el clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora del estado de Morelos. En ese estudio participaron 30 trabajadores de la empresa de los cuales 14 fueron del sexo femenino y 16 del sexo masculino, oscilaban en una edad aproximada de los 25 a los 35 años de edad; para realizar la evaluación se utilizó un cuestionario compuesto por 47 ítems, los cuales miden factores como; sentirse parte de la empresa, la relación entre trabajador y jefe, conocimiento del área de trabajo, satisfacción con el área de trabajo, satisfacción con el trabajo que desempeña, trabajo en equipo, si cuenta con la información necesaria sobre su área de trabajo, entre otras. Al finalizar el estudio, se concluyó con la idea de que en esa empresa el clima laboral es satisfactorio para sus trabajadores, debido a esto, se logró identificar cuál es la dinámica laboral dentro de la empresa. Y de esta manera los jefes de las áreas de recursos humanos y gerencia pueden tomar datos de esta investigación para hacer intervenciones dentro de ella, tratando de mejorar los aspectos que salieron negativos, así mismo se puede impulsar a que dentro de la empresa siga existiendo una óptima satisfacción laboral y como consecuente un buen clima laboral entre los trabajadores

Posteriormente, se encontró el estudio de Juárez Adata (2012) quien investigó la correlación del clima organizacional y la satisfacción laboral en personal de salud. Para esta investigación se utilizó un método de estudio

observacional, transversal, descriptivo, analítico y el tipo de población que utilizó se complementó por asistentes médicas, personal médico, de enfermería, administrativo y de servicios básicos, de todos los turnos, adscritos al Hospital General Regional 72, Instituto Mexicano del Seguro Social, donde la muestra fue aleatoria y estuvo conformada por 230 personas: 58.3 % mujeres y 41.7 % hombres, edad promedio de 35 años. La evaluación se efectuó con una escala mixta Likert Thurstone y el análisis estadístico se realizó con T de Student, Anova y coeficiente de correlación de Pearson. Lo que dio como resultado que ambos índices presentaran alta correlación positiva entre la satisfacción laboral y mejor clima organizacional, por lo tanto, de acuerdo a la investigación realizada se consideró que un clima organizacional favorable va a condicionar una mayor calidad de vida en los integrantes de la institución de salud y, por ende, una mejora sustancial en la prestación de servicios de salud al derechohabiente.

Un año más tarde, Soto Mayor Quenta (2013) investigó la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, con el propósito de determinar los niveles de clima organizacional y de satisfacción laboral, así como la relación entre ambas variables. La muestra de su investigación estuvo conformada por 109 trabajadores administrativos y los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios cuya validez y fiabilidad fueron debidamente demostradas dado que presentaron coeficientes con valores aceptables y altos de Alpha de Cronbach. Al finalizar la investigación los resultados obtenidos evidenciaron que existe predominio del Nivel Medio de Clima Organizacional y del Nivel Medio de Satisfacción Laboral, así como una Alta Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua. Además de que resaltó la necesidad de propiciar un adecuado clima organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sientan motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y la institución para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

Posteriormente, Carruitero Becerra y Riccer Cueva (2014) realizaron un trabajo de investigación con el propósito de determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral entre los colaboradores de la Gerencia de Contrataciones del Gobierno Regional la Libertad. Se realizó una investigación de tipo descriptiva correlacional, para tal propósito se seleccionó una muestra de 17 colaboradores, que representaban la totalidad de la población; a los que se les aplicó una encuesta sobre clima organizacional y otra sobre satisfacción laboral. Los datos obtenidos se tabularon y analizaron mediante cuadros y gráficos. Una vez finalizada la fase de análisis e interpretación de los resultados se determinó que existe relación estadística significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral después de aplicar la prueba chi cuadrado o de independencia de criterios. Además, se elaboró una propuesta de plan de mejora en base a los resultados obtenidos.

Añadiendo más investigaciones relevantes a este estudio, se encontró la investigación de Pecino Medina (2015) la cual se enfocó en el estudio del clima y la satisfacción laboral en el contexto universitario, al realizar esta investigación el objetivo fue comprobar la relación del clima y la satisfacción laboral en el contexto de una universidad pública. Para ello se tuvo una muestra de 318 empleados públicos del personal de administración y servicios y se realizaron análisis multinivel para comprobar los efectos transnivel del clima operacional a nivel de las áreas administrativas y la satisfacción laboral individual. Los resultados mostraron que el clima laboral de las áreas tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción laboral, lo que tiene implicaciones para el desarrollo de prácticas innovadoras de recursos humanos que fomenten el bienestar y el compromiso de los empleados, en la construcción de una organización saludable y responsable socialmente.

En el mismo año se encontró otra investigación, esta fue realizada por Fernández Argüelles (2015) sobre el clima organizacional de un centro de rehabilitación y educación especial, el cual tuvo como objetivo evaluar el clima organizacional y la satisfacción del personal, se realizó una evaluación de tipo

observacional, transversal y descriptivo. se utilizó una muestra de 86 trabajadores pertenecientes a todas las áreas de un centro de rehabilitación especial que fueron evaluados mediante una escala de clima organizacional, la cual dio como resultado una baja satisfacción del personal que labora en la institución, ya que el 31.4 y 33.7 % de los trabajadores, respectivamente, valoraron con alta satisfacción las relaciones interpersonales y la retribución por su trabajo. el 32.6 % no está satisfecho con el estilo de dirección y el mismo porcentaje no está satisfecho con el sentido de pertenencia. Es por ello que la investigación se concluyó en que los trabajadores se sienten medianamente satisfechos en el centro de rehabilitación, asimismo, su satisfacción está relacionada directamente con el desarrollo que él tenga en la institución y de las repercusiones de un centro con constantes cambios directivos, que deja como consecuencia la falta de seguimiento a sus procesos administrativos que puede generar un desequilibrio en la institución.

De igual forma Acosta Toraya y Sánchez Priego (2015) realizaron una investigación en la que se pretendió determinar el clima organizacional y satisfacción laboral percibida por los trabajadores en una empresa de autotransporte, para ello se realizó un estudio observacional, transversal, analítico y prospectivo donde la muestra utilizada fue de 66 colaboradores de la empresa de autotransporte. Se utilizaron encuestas que se aplicaron a los empleados de la empresa divididos en tres secciones las cuales fueron: datos socio demográficos, variable clima organizacional y variable satisfacción laboral. Utilizándose escalas tipo Likert, que van desde totalmente de acuerdo hasta totalmente en desacuerdo. En los resultados de la escala los trabajadores obtuvieron un valor mínimo de 56 y un máximo de 121 puntos de un total de 135, es por esto que se concluye en que el clima laboral resulto regularmente satisfactorio y al analizar los datos detalladamente se encontró que las dimensiones con posiciones más negativas fueron trabajo en equipo y liderazgo, también se observó que en las dimensiones de satisfacción laboral de la empresa hay una tendencia negativa principalmente en las dimensiones de oportunidades de desarrollo laboral, relación subordinado - supervisor y remuneración por esta razón se considera que el clima laboral en el entorno antes mencionado resultó regularmente satisfactorio y las dimensiones de

igualdad, condición física y motivación fueron calificadas por los trabajadores como satisfactorias, las dimensiones de autonomía y comunicación obtuvieron una posición neutral, por lo cual se comprende que no se cubre de manera satisfactoria con estos rubros, también se observa una comunicación tipo cadena, que se caracteriza por seguir la línea formal del mando, lo que da a entender que se trata de una organización rígida.

Por otro lado, Manosalvas Vaca, y Nieves-Quintero (2015) realizaron una investigación en la cual el objetivo era dar mayor validez a los resultados descriptivos que se han encontrado en estudios similares en otros países y proponer un modelo generalizable hacia otro tipo de organizaciones, que sirviera de base para la implementación de estrategias enfocadas en una mejor gestión del talento humano. La selección de la muestra fue de tipo probabilístico, aleatorio simple y el tamaño total de la muestra fue de 130 personas. En esta investigación se utilizaron cuestionarios que se entregaron a los participantes de la muestra en sobres cerrados, junto con una nota que explicaba la forma de contestar y el respectivo agradecimiento por la colaboración, la recopilación de datos se realizó de manera progresiva, por servicio y sin tiempo límite, por el inconveniente de los turnos rotativos en que se trabaja en el hospital. Los instrumentos de medición de los constructos a analizar se tomaron del modelo propuesto por Chiang, Salazar y Núñez y como resultado de la investigación realizada se demostró que existe una correlación estadística significativa entre los constructos clima organizacional y satisfacción laboral; es decir, que, si el nivel percibido del clima organizacional es alto, la actitud de la satisfacción laboral también se manifiesta en estas proporciones en cada una de sus dimensiones.

Siguiendo con las investigaciones, Carballo Chiñas, Priego Álvarez y Avalos Gracia (2015) realizaron una investigación para conocer la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal operativo federal del programa Caravanas de la Salud en Tabasco, México. El estudio fue de tipo observacional, prospectivo de corte transversal en el personal operativo federal de Caravanas de la Salud en Tabasco, mediante un censo de 97 trabajadores activos al momento

del estudio. Para la recolección de la información se utilizaron dos instrumentos integrados en un solo cuestionario denominado COSL2014 que estuvo dividido en tres apartados 1) perfil sociodemográfico, 2) clima organizacional, y 3) satisfacción laboral. Al obtenerlos resultados de la investigación se encontró que el 76% de los trabajadores manifestaron la existencia de un clima organizacional favorable, en relación a la Satisfacción Laboral, que el 42% evidenció estar parcial a regularmente satisfechos. Por lo cual se consideró que la percepción del personal operativo sobre el clima organizacional es favorable; sin embargo, la mayor parte del personal operativo reflejo parcial y regular satisfacción laboral, lo que a futuro pudiera generar conflictos en el desarrollo del programa.

Tiempo después, León Llique (2016) realizó una investigación con el propósito de establecer la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal de la Institución Pública Municipalidad Provincial San Miguel, de la provincia de San Miguel. El estudio fue descriptivo-correlacional, la población y muestra estuvo conformada por los 12 trabajadores (sub gerente, jefes de unidades asistentes, personal administrativo) de la Institución Educativa “San Miguel”, a quienes se les aplicó cuestionarios de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral respectivamente, previamente validados a través del Alpha de Cronbach, con una fiabilidad de 0,811 respecto a Clima Organizacional y 0,867 referente a Satisfacción laboral, además también se realizó la validación por un profesional experto en investigación. El análisis de los resultados permitió establecer la relación significativa entre ambas variables de estudio, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.420, siendo la correlación significativa al nivel 0.01. Además, se observó que el personal tiene un alto grado de identificación con la institución y autonomía para realizar su labor municipal. Así como también, predominó el conocimiento de la estructura organizativa de la institución en estudio y se pudo observar que la percepción de realizar algo valioso para la sociedad es compartida casi por todo el personal y que su participación en la determinación de objetivos institucionales es alta. sin embargo, la percepción de un clima organizacional agradable no es compartida por todo el personal, así como también el bajo reconocimiento de sus superiores por su desempeño

laboral. Finalmente, en función de los resultados presentados se formularon recomendaciones orientadas a mejorar el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal de la institución en estudio.

En otro estudio, Huamaní Alarcón (2017) realizó una investigación que tuvo como objetivo fundamental determinar la relación que existía entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios de Jurado Nacional de Elecciones, para ello se empleó un enfoque cuantitativo y se desarrolló un estudio básico de nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 130 trabajadores que se encontraban laborando durante el año 2016 en el Jurado. Las variables de estudio se midieron empleando como técnica la encuesta y como instrumentos la escala clima laboral CL-SPC para medir clima organizacional de Palma (2004) constituido por cinco dimensiones (autorrealizarse, involucrarse en sus labores, supervisar, comunicar y tener mejor condición laboral) y la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Palma (2005) con cuatro dimensiones (significancia en la tarea, condición en su trabajo, personal reconocido y beneficio económico). los resultados obtenidos fueron que el 52.3% de los trabajadores consideraba que el clima organizacional de la Dirección General de Recursos y Servicios era medianamente favorable, en tanto que el 26.5% lo consideraba favorable mientras que solo el 0.8% aseveró que el clima organizacional era muy desfavorable. Así mismo se determinó que el 38.6% de los trabajadores estuvieron medianamente satisfechos, mientras que el 37.1% manifestaron estar insatisfecho, además se observó que estuvieron satisfechos solo el 18.9% de los encuestados, lo que determinó la hipótesis de que existe una relación directa y moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Jurado Nacional de Elecciones

Finalmente, Rosiles Villalobos, Lugo Ramírez, y Clara Zafra (2020) realizaron una investigación con el objetivo de analizar la relación entre clima y satisfacción laboral en el personal de una dependencia gubernamental, ubicada en la ciudad de Coatzacoalcos, México. El estudio se desarrolló de manera descriptiva y

correlacional. Se utilizó una cédula de datos y las Escalas de Clima Laboral y de Satisfacción Laboral. Los resultados resaltaron que los trabajadores se encuentran en mayor proporción en un clima laboral desfavorable y una satisfacción regular, de acuerdo al género, se observa que las mujeres se encuentran en mayor proporción en un nivel de clima laboral desfavorable. Este estudio permitió determinar un método alternativo para la evaluación entre clima y satisfacción laboral, empleando modelos de ajuste que permitieron ejercer inferencias de mayor relevancia.

Cómo se observa en los resultados de las investigaciones anteriores las dos variables están asociadas, cuando alguna baja o su nivel es menor los resultados de satisfacción o clima laboral no serán positivos. Además, el clima organizacional es un factor que puede tener resultados tanto positivos como negativos y no solo depende de la actitud individual de los trabajadores, sino también de la relación laboral, entre sus supervisores o compañeros de área, la cantidad de trabajo diario, las normas de la empresa, las metas a cumplir entre otras. Por este motivo es importante la medición de estos elementos ya que con ello se puede diagnosticar de forma oportuna las necesidades de las organizaciones y los colaboradores, lo que llevara a las empresas a tomar medidas eficaces para mejorar la satisfacción laboral y tener un ambiente sano y productivo dentro de las organizaciones.

1.2 Planteamiento del problema.

Ante un mundo de competencia global las instituciones gubernamentales necesitan buscar un valor adicional que les permita mantenerse en un mercado tan competitivo como las industrias privadas. Es por ello, que se necesita tener un personal capacitado y motivado para poder satisfacer tanto las necesidades individuales, como las organizacionales, las empresas que hoy en día se han mantenido competitivas se destacan por tener personal eficiente, productivo y así mismo tener líderes que brindan apoyo para una mejor realización de las actividades que se desarrollan dentro de la organización. Estas grandes empresas de servicios enfrentan un gran reto, debido a que la producción y el consumo de

servicios son simultáneos y depende en gran parte de la atención de la persona que proporciona el servicio. Todo esto conlleva a que los recursos humanos sean un punto determinante para que las grandes empresas se encuentren competitivas a nivel global.

Dentro de las instituciones gubernamentales y de servicios del estado de Morelos, se encuentra el Sistema municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Cuernavaca (DIF), el cual necesita proporcionar un servicio de calidad debido a que es un organismo encargado de la asistencia social a nivel municipal, siendo este el primer enlace con la población para la atención primaria de la salud, nutrición, discapacidad, adultos mayores, niños, niñas, adolescentes y protección a la familia.

Es por eso que se necesita tener personal capacitado, motivado, para satisfacer las necesidades de la institución y así generar un mejor rendimiento de sus trabajadores con mayor calidad y competitividad ante otras instituciones. Y para lograr aprovechar al máximo estos recursos se necesitan conocer la situación interna de esta institución y la manera más adecuada de hacerlo, es mediante un diagnóstico que permita conocer los problemas existentes y facilite detectar áreas de mejora. Todo esto con la finalidad de incrementar la satisfacción y el clima organizacional de los trabajadores administrativos del Sistema municipal DIF Cuernavaca.

Debido a esto, surge la siguiente pregunta de investigación ¿Cómo es el clima y la satisfacción organizacional de los trabajadores administrativos del Sistema DIF municipal de Cuernavaca?

1.3 Preguntas particulares de investigación.

¿Los trabajadores administrativos del Sistema municipal DIF Cuernavaca poseen satisfacción y buen clima organizacional?

¿Cómo se desarrolla el clima y la satisfacción organizacional entre los trabajadores administrativos del Sistema municipal DIF Cuernavaca?

¿Qué estrategias se pueden implementar para mejorar el clima y la satisfacción laboral de los trabajadores en el DIF municipal de Cuernavaca?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general.

Evaluar el clima y la satisfacción organizacional de los trabajadores administrativos del Sistema DIF municipal de Cuernavaca, Morelos.

1.4.2 Objetivos Específicos.

Evaluar el clima y la satisfacción organizacional de los trabajadores administrativos del Sistema DIF municipal de Cuernavaca.

Identificar el nivel de clima y satisfacción organizacional que poseen los trabajadores administrativos del Sistema DIF municipal de Cuernavaca.

1.5 Justificación.

Una de las debilidades de las instituciones es no considerar a los empleados, olvidando que ellos reflejan los valores, la calidad y el servicio que otorga la empresa hacia sus usuarios; por lo tanto, el clima organizacional tiende a ser ignorado por la mayoría de las instituciones, ya que dan por hecho que se le proporcionan las herramientas básicas a sus empleados para desarrollar su trabajo y esto será suficiente para que se desempeñen adecuadamente. (Calva & Hernández, 2004).

De acuerdo a lo anterior, el implementar un Diagnostico de Clima y satisfacción organizacional es de vital importancia para identificar las áreas de oportunidad que se tienen dentro de la institución, una vez identificadas se podrá

elaborar un plan de acción que permita mejorar la calidad de estas variables, teniendo como principal finalidad alcanzar un mejor ambiente laboral.

Se considera que, al lograr un equilibrio en el clima y la satisfacción organizacional, los servidores públicos trabajan de una manera más eficaz, hay más sentimiento de satisfacción, compromiso con la organización, sentimiento de pertenencia, etc. y esto hace que se brinde un mejor servicio al cliente externo proyectando a su vez una mejor imagen a la institución.

Con los argumento anteriores se logra identificar que es importante conocer los niveles de clima y satisfacción organizacional, pero más significativo es que al evaluarlos y obtener resultados se implementen estrategias que permitan mejorar los niveles de estas variables para una mejor convivencia entre compañeros y una importante productividad de la misma, de igual manera, el enfoque en la evaluación de las organizaciones privadas ha sido abundante sin embargo las evaluaciones en instituciones gubernamentales han sido escasas dentro de las investigaciones científicas, es por ello que con este estudio se pretende diagnosticar el clima y la satisfacción organizacional del Sistema DIF municipal de Cuernavaca, para que con un estudio posterior se diseñe un plan de acción que permita iniciar el rumbo hacia una mejora continua en dicha organización, para establecer un compromiso de reflexión integral ante las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal, teniendo presente el hecho de que el buen clima laboral es un factor determinante en la eficiencia de la gestión de cada institución.

1.6 Alcances y Limitaciones.

En el siguiente apartado se pretende limitar los alcances de este estudio y prever las limitaciones posibles de esta investigación.

1.6.1 Alcances.

Con el presente estudio se pretende concientizar a las instituciones gubernamentales para que se le dé la importancia necesaria a las evaluaciones de clima y satisfacción laboral y sobre todo se realicen proyectos enfatizados en mejorar los resultados de esas evaluaciones haciendo hincapié en la importancia del valor humano dentro de las instituciones.

1.6.2 Limitaciones.

Una de las limitantes importantes podría ser la no autorización de la aplicación del instrumento de recopilación de datos a los colaboradores del sistema por parte de la Dirección General.

Se ha encontrado que dentro de la organización elegida no se ha llevado a cabo ningún estudio previo en cuanto a medición de clima laboral y/o algún otro indicador similar. Esto implica una limitación, debido a que no es posible realizar una comparación con un estudio previo.

Otra limitación considerada son las recargadas actividades laborales, lo que origina la complejidad y demora para la obtención de la información.

CAPITULO II. MARCO TEORICO.

2.1 Clima Organizacional.

El clima organizacional se define como un conjunto de propiedades medibles acerca del espacio de trabajo percibido, directa o indirectamente, por los individuos que trabajan en este ambiente y que influencia su motivación y comportamientos.

2.1.1 Antecedentes de Clima Organizacional.

Fueron los estudios de Elton Mayo (1927-1939) en las fábricas de Hawthorne los que se consideran como las primeras aportaciones que se realizaron sobre el clima organizacional. Debido a que los experimentos realizados arrojaban como resultado la importancia de las relaciones humanas y otras variables de percepción, como son las condiciones de trabajo, los sentimientos de los trabajadores, el sentido de pertenencia, los intereses colectivos, etc. Todos estos como factores determinantes de la productividad y la satisfacción, variables que forman parte del clima organizacional (Bernal et al, 2015).

Por otro lado, Toro (2001) y Bustamante, Hernández y Yáñez (2009) señalaron que derivado del estudio realizado por Elton Mayo, surgieron investigaciones que trataban de profundizar en el concepto y alcance del clima organizacional dentro de las organizaciones, algunos de ellos son Lewin, Lippitt y Whitte, quienes introdujeron el clima como vínculo entre la persona y el ambiente laboral.

Más tarde en la obra de Agyris (1958) se hizo hincapié en las relaciones interpersonales como determinantes principales del clima organizacional. Y fue Likert (1961) quien afirmó en su investigación que un clima de apoyo genera un mejor rendimiento del recurso humano dentro de las organizaciones.

Es entonces cuando Brunet (2007) menciona que el término de clima organizacional fue introducido por primera vez por Gellerman en el año 1960, sin embargo, sus orígenes no son tan claros en las investigaciones, es por esto que

sus antecedentes se remontan a dos escuelas que son subyacentes en los estudios relacionados con esta variable, estas escuelas son: Escuela de la Gestalt y la escuela funcionalista.

Posteriormente en 1945 Elton Mayo concluyó que hay una gran relación entre la conducta y los sentimientos, y que la influencia del grupo afecta el comportamiento individual de una manera significativa; de la misma forma habló sobre las normas del grupo y del cómo es que estas establecen la productividad individual del trabajador, en contraste al hablar sobre compensaciones económicas, mencionaba que es un factor con menor importancia en cuanto a la determinación de la productividad.

Posteriormente, Lewin (1951) acuñó el término atmósfera psicológica para hablar sobre el entorno y sobre lo que afecta o beneficia, a esto le definió como una realidad empírica, mensurable y modificable y sostenía que la organización no solo se veía desde un enfoque humanista si no sistémico.

Más tarde, Morse y Reimer (1956) realizaron un estudio con base a cuatro divisiones de una compañía, los resultados arrojaron que existía mayor productividad pero al mismo tiempo menor satisfacción laboral e identificación con la organización.

Fue entonces cuando Elton Mayo logró determinar cuáles eran los elementos que explicaban las necesidades internas del ser humano, donde la organización se ubicaba como el espacio en el cual los individuos pasaban una gran parte de su tiempo y con esto una de las actividades de interacción social relevante, con base a esto distinguió una novedosa relación entre directivos y trabajadores (Rubio, 2003).

2.1.2 Definiciones de Clima Organizacional

Con la finalidad de analizar el concepto de clima organizacional, en este apartado se realiza una revisión de la literatura básica existente entre distintos

autores, que analizan y definen el clima organizacional desde diferentes perspectivas que a continuación se mencionan.

A lo largo de la historia las organizaciones se han ido desarrollando aceleradamente, por esta razón el entorno les demanda ir evolucionando a la par, no solo para lograr subsistir sino sobresalir, y aunque no es posible encontrar hasta hoy una definición común aceptada, si parece existir un elevado acuerdo en que los elementos básicos del clima organizacional son el conjunto de atributos que hacen referencia al ambiente de trabajo por ejemplo:

El concepto de Clima organizacional fue introducido por primera vez en la psicología industrial por Gallerman (1960) quien menciona que clima laboral es el "carácter" de una compañía, es decir el clima laboral es el conjunto de cualidades o rasgos que indican la naturaleza propia de la empresa, misma que hace que se distinga de las demás.

También Forehand y Von Gilmer (1964) indican que el clima laboral es un conjunto de características que describen a una organización y que las distinguen de otras organizaciones. Estas son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización.

Más tarde Taguiri (1968) ofrece varios sinónimos como: atmósfera, condiciones, cultura y ecología para hacer referencia al clima laboral, el cual lo definía como "una cualidad relativamente perdurable del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros e influyen en su comportamiento, y se puede describir en términos de los valores de un conjunto específico de características o atributos de la organización".

En las definiciones anteriores es claro que cada organización trabaja con su propia cultura, y que existe un ambiente único que hace que se distingan las organizaciones, así como también mencionan que el clima es una cualidad o característica relativamente perdurable, lo que nos lleva a comprender que mediante valla ocurriendo la rotación de personal en la organización, este se

modifique debido a las características e intereses personales de cada trabajador, haciendo cambios en su cultura o atmosfera laboral, ya sea de forma benéfica o no.

En el año 1976 Dessler consideraba el 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 el mismo año Watters, define el clima organizacional como las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura.

Un año más tarde Sudarsky menciona que el clima organizacional es un concepto integrado que permite determinar la manera como las políticas, prácticas administrativas, la tecnología, los procesos de toma de decisiones, etc., se traducen a través del clima y las motivaciones en el comportamiento de los equipos de trabajo y las personas que son influenciadas por ellas.

Por otro lado Likert y Gibson (1986) plantean que el clima organizacional es el término utilizado para describir la estructura psicológica de las organizaciones es decir, la sensación, personalidad o carácter del ambiente de la Organización.

Posteriormente Weinert (1985) apunta que el clima organizacional es una descripción del conjunto de estímulos que un individuo percibe en la organización, los cuales configuran su contexto de trabajo.

Brunet (1987) También define el clima organizacional como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales.

Un año más tarde, Rosseau (1988) menciona que el clima laboral como concepto, tiene dos interpretaciones: es una percepción y es descriptivo. Las percepciones son la referencia que hace la persona de tales sensaciones. El descriptivo son las diferencias individuales o los factores situacionales que hacen que se expliquen grandes o pequeñas cantidades de variación en estas descripciones, por lo tanto cambian la noción de clima y es más empírica que descriptiva.

Es decir, cuando se habla de percepciones es lo que se cree de la situación organizacional, sin conocer la realidad y algo descriptivo son las características de los trabajadores, lo que hace que se marquen las diferencias entre individuos, el carácter de las personas, su forma de actuar ante diversas situaciones, entre otras, es por ello que el clima puede variar si se ve desde diferentes ángulos, ya sea empírico o descriptivo.

Otros autores como Brown y Moberg (1990) Manifestaron que el clima se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como o perciben los miembros de esta. Ellos por el contrario de los anteriores están convencidos de que el clima laboral está compuesto por las percepciones de los trabajadores.

Por el contrario a los autores anteriores, Payne (1990) Argumenta que el concepto de clima organizacional no es válido, debido a que las personas en distintas áreas de la organización perciben radicalmente distinta la organización, por consiguiente la percepción no se comparte; y al compartirse consensualmente las percepciones tan solo en los grupos pequeños no son representativas del clima organizacional en su conjunto. Por tanto, este autor dice que, es posible tener climas departamentales, pero no organizacionales.

En otras palabras aquí se menciona que una organización no puede tener un clima laboral global debido a las distintas percepciones de cada uno de los trabajadores sin embargo mencionan que una percepción puede transmitirse de

persona a persona para crear un clima laboral simultaneo pero dentro de un área determinada.

Por su parte Chiavenato (1990) Definía al clima laboral como el medio interno y la atmosfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes en las actitudes, comportamientos de los empleados, desempeño laboral y productividad de la organización.

En el año 1995 Álvarez, define el clima organizacional como el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional.

Más tarde wdGonçalves (1997) considera que el clima organizacional se relaciona con las condiciones y características del ambiente laboral las cuales generan percepciones en los empleados que afectan su comportamiento.

En el año 2000 Chiavenato arguye que el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados.

Posteriormente en el año 2003 García menciona que el clima organizacional representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de variables o factores como autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, entre otras.

Con las definiciones mencionadas se establece que la definición de Clima Organizacional se comprende como la percepción y apreciación de los trabajadores con relación a los aspectos estructurales es decir a los procesos y procedimientos, además de las relaciones entre las personas y el ambiente físico como la infraestructura y los elementos de trabajo, que afectan las relaciones e

inciden en las reacciones del comportamiento de los empleados, tanto positiva como negativamente, y por lo tanto, modifican el desarrollo productivo de su trabajo y de la organización.

Además se considera que hoy en día, el clima organizacional es entendido como un reflejo claro de la vida interna de una empresa u organización, es un concepto dinámico que cambia en función de las características organizacionales así como de la percepción que los empleados tienen referente a estas. Es por ello que el clima organizacional puede ser modificado para mejorar o empeorar en base situaciones clave tales como el ingreso de nuevo personal, nueva dirección, nueva tecnología, nuevos procedimientos o por conflictos no resueltos; así mismo, puede contar con cierta estabilidad si los cambios se hacen de manera gradual y bien planificada.

2.1.3 Teorías del Clima Organizacional

2.1.3.1 Teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow

Esta teoría postula que la motivación de las personas depende de la satisfacción de cinco tipos de necesidades: fisiológicas, de seguridad, de afecto, de estima y de autorrealización. Estas necesidades se satisfacen en un orden jerárquico, debido que en tanto la primera necesidad o básica no se ha satisfecho, ésta tiene el poder exclusivo de motivar la conducta; sin embargo, al ser lograda, pierde su poder de motivación. De esta forma, un nivel más alto de necesidad se convertirá en un factor de motivación sólo cuando las necesidades que ocupan el nivel inmediato anterior hayan sido cubiertas.

Maslow postula que para lograr la motivación del personal será necesario que la organización proporcione las condiciones para satisfacer estas necesidades a través de su trabajo. La jerarquía de necesidades incluye cuatro necesidades básicas y una de crecimiento que deberán satisfacerse en el siguiente orden:
Necesidades básicas:

Fisiológicas. Surgen de la naturaleza física del ser humano y son imprescindibles para sobrevivir, como la necesidad de alimento, techo, vestido; éstas se satisfacen mediante los sueldos y prestaciones.

Seguridad. Se refieren a la necesidad de no sentirse amenazado por las circunstancias del medio; incluye estabilidad en el empleo, ambiente de trabajo agradable, pensiones, salud, seguros de vida, higiene y seguridad entre otras.

Afecto, amor, pertenencia. Se evidencian por la necesidad de mantener relaciones afectivas con otras personas. Se satisfacen mediante el establecimiento de condiciones que faciliten la interacción y cooperación entre los grupos, por ejemplo: desarrollo de equipos, actividades culturales, deportivas y recreativas.

Estima o Reconocimiento. Implica de ser respetado por los demás y por uno mismo; es la necesidad de reconocimiento al esfuerzo y al trabajo. Se obtiene mediante el diseño de sistemas de recompensa y premios que proporcionen reconocimiento orgullo y dignidad a las personas que desempeñan un trabajo.

Autorrealización. Aparece una vez que se han satisfecho todas las necesidades básicas. Se refieren al deseo de todo ser humano de realizarse a través del desarrollo de sus potencialidades. Esta necesidad es permanente y no se satisface nunca por completo, ya que cuanto mayor es la satisfacción que obtienen las personas más aumenta la necesidad de seguir auto realizándose; se obtiene cuando se encuentra un sentido de vida en el trabajo.

2.1.3.2 Teoría de la motivación e higiene de Herzberg

A partir de los resultados obtenidos en una encuesta practicada a ejecutivos, Herzberg determinó que existen dos factores que inciden en la satisfacción en el trabajo, los motivadores o intrínsecos al trabajo tales como el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí, la responsabilidad, así como el progreso y desarrollo; y los factores externos o de higiene, que comprenden las políticas de la empresa, sueldo, relaciones con los compañeros, posición, seguridad, relación

con los superiores y subordinados. Los motivadores contribuyen a la satisfacción de las necesidades de alto nivel: autorrealización y estima; mientras que los de higiene satisfacen las necesidades fisiológicas de seguridad y afecto. Los factores de higiene ayudan a mantener un buen ambiente de trabajo, mientras que los motivadores mejoran notablemente el desempeño en el trabajo. Frederick Herzberg postula que los factores que intervienen en la motivación y conducta en el trabajo son: a). Factores de higiene o mantenimiento. Son aquellos que evitan la falta de satisfacción pero no motivan, es decir, son los mínimos que deben existir en toda institución, tales como el sueldo, prestaciones, políticas y estilos de supervisión. b). Motivadores. Como su nombre lo indica, promueven la motivación, incluyen la autorrealización, reconocimiento, responsabilidad y el trabajo mismo.

Partiendo de la investigación hecha por el autor, los factores que producen la satisfacción laboral son distintos que los que llevan a la insatisfacción. Por tanto, los administradores que se proponen eliminar factores de insatisfacción traerán la paz, pero no por fuerza la motivación: aplacarán a los factores en lugar de motivarlos. En consecuencia, el autor denominó factores de higiene a las condiciones del trabajo, como calidad de supervisión, salario, política de la compañía, condiciones físicas del trabajo, relaciones con los demás y seguridad laboral. Cuando son adecuados, las personas no se sentirán insatisfechas, aunque tampoco estarán satisfechas. Si queremos motivar a las personas en su puesto, Herzberg recomienda acentuar los factores relacionados con el trabajo en sí o con sus resultados directos, como oportunidades de ascender, oportunidades de crecer como persona, reconocimiento, responsabilidad y logros, que son las características que ofrecen una remuneración intrínseca para las personas.

2.1.3.3 Teoría de las necesidades de McClelland David McClelland

Postula que la motivación en el trabajo está en relación con las necesidades de cada persona y el predominio de alguna de éstas: es el factor que habrá de satisfacerse a través del puesto. Dichas necesidades son: a). Poder. Está constituida por la necesidad que existe en ciertas personas por el poder o de

difundir sobre otros y con el ejercicio de la autoridad; ésta necesidad puede ser considerada como una variedad de la necesidad de estima. b). Afiliación. Esta necesidad es impulsada por la satisfacción de tener buenas relaciones con los demás y disfrutar de la compañía de otros. La afiliación representa en gran medida lo que Maslow denominó necesidad de afecto. c). Logro. cuando ésta necesidad predomina, se manifiesta por la satisfacción que se obtiene al alcanzar metas y resultados. El individuo que es motivado por el logro realiza grandes esfuerzos para conseguir siempre sus objetivos y experimenta una gran satisfacción cuando los obtiene. Una fuerte necesidad de logro va acompañada de una gran insatisfacción cuando el trabajo carece de desafíos. Para que el personal esté motivado deberá ubicarse en los puestos en donde se satisfaga su necesidad predominante de acuerdo con su perfil psicológico; ya sea el logro, el poder o la afiliación.

2.1.4 Dimensiones del clima organizacional.

La variable a estudiar se agrupa en cinco dimensiones: liderazgo, motivación, reciprocidad, participación y comunicación. De cada dimensión se seleccionaron cuatro categorías, que en el caso de liderazgo, motivación, reciprocidad y participación, se corresponden con el instrumento original propuesto por la OPS y la OMS y en la dimensión comunicación, que se incorporó al instrumento junto con sus categorías, basado en la definición de revisiones teóricas y la información que fue aportada por criterios de los expertos.

A continuación se define cada dimensión propuesta con sus respectivas categorías:

Liderazgo: influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural, dentro de esta dimensión se exploran las categorías: dirección (D), estímulo a la excelencia (EE), estímulo al trabajo en equipo (ETE), solución de conflictos (SC).

Motivación: conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional, es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes . Aquí se agrupan las categorías: realización personal (RP), reconocimiento a la aportación (RA), responsabilidad (R), adecuación a las condiciones de trabajo (ACT).

Reciprocidad: relación de dar y recibir mutuamente entre el individuo y la organización. Se analizan en este aspecto las categorías: aplicación del trabajo (AT), cuidado al patrimonio de la institución (CPI), retribución (R), equidad (E). Participación: contribución de los diferentes individuos y grupos formales e informales al logro de objetivos. Las categorías a evaluar son: compromiso con la productividad (CP), compatibilización de intereses (CI), intercambio de la información (II), involucrarse en el cambio (IC).

Comunicación: proceso dirigido a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio e influir en las opiniones, aptitudes y conductas dentro y fuera de la organización . Se explora mediante las categorías: Estímulo al desarrollo organizacional (EDO), Aporte a la cultura organizacional (ACO), Proceso de retroalimentación (PR) y Estilos de comunicación (EC). Lo más relevante de este modelo es la obtención (con la aplicación de un cuestionario) de una visión rápida sobre qué valoración tienen sus miembros de la organización, posibilitando información a los directivos para la toma de decisiones y la gestión del cambio

Es importante considerar que el clima no puede verse como un resultado, si no como una herramienta diagnóstica donde cada individuo tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve.

2.2 Satisfacción Laboral.

La satisfacción laboral juega un papel importante para el personal y la empresa, pues cuando los trabajadores son felices, hay mayor productividad.

2.2.1 Antecedentes históricos de Satisfacción laboral.

Los estudios realizados por Elton Mayo en la Wester Electric Company fueron los primeros que consideraron, en cierta medida, el estudio de esta variable organizacional y sus resultados evidenciaron una correlación entre el tipo de supervisión y las actitudes de los trabajadores. A partir de la aplicación de un conjunto de cuestionarios, lograron identificar los aspectos que representaban fuentes de satisfacción e insatisfacción y utilizaron estos conocimientos con el objetivo de mejorar las relaciones humanas.

En 1935, Hoppock realiza las primeras investigaciones sobre la satisfacción laboral propiamente dicha; lo que modificó sustancialmente la forma de percibir la relación entre el individuo que trabaja y su actividad laboral. De este modo, el análisis de esta variable se convirtió en un tema recurrente en el estudio del ambiente organizacional debido a sus implicaciones en el funcionamiento de las organizaciones y en la calidad de vida del trabajador.

La satisfacción laboral ha sido conceptualizada de múltiples maneras en dependencia de los presupuestos teóricos manejados por los diferentes autores. Estas diferencias teóricas, evidencian que la satisfacción es un fenómeno en el que influyen múltiples variables; las cuales se pueden ordenar en tres dimensiones fundamentales: las características del sujeto, las características de la actividad laboral y el balance que hace este entre lo que obtiene como resultado de su trabajo y lo que espera recibir a cambio de su esfuerzo físico y mental.

Las características personales juegan el papel decisivo en la determinación de los niveles individuales de satisfacción. El ser humano es único e irreplicable, por lo tanto, sus niveles de satisfacción laboral serán también específicos. Los niveles de satisfacción estarán condicionados por la historia personal, la edad, el sexo, las aptitudes, la autoestima, la autovaloración y el entorno sociocultural donde se desenvuelve el sujeto. Estas particularidades desarrollarán un conjunto de expectativas, necesidades y aspiraciones en relación a las áreas personal y laboral que determinarán los niveles antes mencionados.

2.2.2 Definiciones de Satisfacción Laboral.

La satisfacción laboral puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo. Es el grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y el desempeño laboral. Los sistemas de salarios, incentivos, gratificaciones, compensaciones y políticas de ascensos deben ser justos, no ambiguos sí equitativos y deben estar acorde a sus expectativas. (Pintado, 2011).

De la misma forma Ivancevich, Konopaske y Mattenson (2006) afirman. La satisfacción en el trabajo es una actitud de la gente hacia su empleo se deriva de la percepción que tiene de sus labores y el grado de correspondencia entre el individuo y la organización.

Así mismo Locke (citado en Lutans, 2008) proporciona una definición integral de la satisfacción laboral como una condición que incluye reacciones o actitudes cognitivas, afectivas y evaluativas y establece que es “un estado emocional agradable o positivo que surge de la evaluación del trabajo o la experiencia laboral de una persona”.

De igual manera, Robbins y Judge, (2009) definen a la satisfacción laboral como “el sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características”.

Lutans, (2008) afirma que la satisfacción laboral “es resultado de la percepción de los empleados de lo bien que su empleo proporciona lo que consideran importante”.

Griffin R. y Moorhead R, (2010) definen que la satisfacción laboral “es el grado el que una persona se siente gratificado o satisfecha por su trabajo”.

Alles, M. (2007) afirma que la satisfacción laboral “es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los empleados consideran su trabajo”.

Un empleado satisfecho tiende a ausentarse con menos frecuencia, a hacer contribuciones positivas y a permanecer con la organización. En contraste, un empleado insatisfecho puede estar ausente con más frecuencia, experimentar estrés que interrumpa a los compañeros de trabajo y estar continuamente en busca de un nuevo empleo. (Griffin R. y Moorhead R, 2010)

Las organizaciones exitosas procuran ser excelentes lugares para trabajar e intrínsecamente gratificantes para las personas. El grado de satisfacción en el trabajo ayuda a atraer talentos y a retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a conquistar su compromiso (Chiavenato, 2009).

2.2.3. Teorías de la Satisfacción Laboral

Las teorías de satisfacción laboral guardan una estrecha relación con las teorías motivacionales, a continuación se describirán brevemente solo las más relevantes.

2.2.3.1 Teoría de March y Simón.

Para March y Simón (1958) la motivación para producir surge de un estado de descontento, lo cual produce un sentimiento de búsqueda de alternativas para revertir esta insatisfacción. Estos autores plantean que cuanto mayor es el valor de las recompensas que la persona espera recibir, mayor es la satisfacción en el trabajo y mayor será el nivel de aspiración por parte del empleado. Además cuanto más elevado aspiración, menor será la satisfacción. En base a estos planteamientos, la satisfacción o insatisfacción de un empleado puede generar un aumento o una disminución en el nivel de rendimiento. Esta teoría recalca la importancia de la teoría de las expectativas planteada por Vroom. Asimismo, es importante que los procesos de gestión de recursos humanos en las empresas y

organizaciones especifiquen los objetivos en los cuales se basará la consecución de la recompensas por parte de los empleados.

2.2.3.2 Teoría X/Y

Esta teoría fue planteada por MCgregor (1960) quien sostenía que las personas se encontraban más satisfechas cuando en la organización existía un clima de mayor libertad y flexibilidad basada en una supervisión abierta y participativa. Este autor diferenciaba entre dos teorías:

Teoría X: plantea que a las personas les desagrada el trabajo y deben ser obligadas y controladas para que cumplan con los objetivos de la organización.

Teoría Y: plantea que las personas tienen un interés intrínseco en su trabajo y que desean actuar por su propia iniciativa.

McGregor (1960) afirma. Que la mejor alternativa es la teoría Y, es la que deberían adoptar todas las organizaciones. Además, este autor supone que la satisfacción de las necesidades superiores de las personas en su trabajo, equivale a su motivación. McGregor se basa en la teoría de la satisfacción de Necesidades de Maslow, pero agrupa las necesidades en tres niveles y no en cinco como lo había establecido Maslow. McGregor (1960) plantea las necesidades primarias, en donde estrían incluidas las necesidades fisiológicas y de seguridad. Las necesidades de sociales, que incluirían la aprobación, afiliación y afecto. Y las necesidades personales, como la auto realización y autonomía. Por otro lado plantea que las necesidades sociales y psicológicas personales son de mayor importancia para las personas, por lo que las organizaciones deberían enfocarse a satisfacerlas y las que solamente satisfagan las primarias fracasarán.

Posteriormente la teoría Y fue trabajada por Lorsh y Morse (1974) quienes la denominaron teoría de la contingencia. Estos autores planteaban que las personas tenían diversas necesidades cuando trabajaban en una empresa, pues lo que buscan es lograr un sentido de competencia, el cual puede ser satisfecho

de diferente manera por cada persona. Según Lorsh y Morse (1974) la satisfacción laboral es mayor, cuando el estímulo de competencia produce una sensación de eficacia en el desempeño.

2.2.3.2 Teoría de Lawler y Porter.

Lawler y Porter plantean que la satisfacción de los trabajadores es función de valor y de las recompensas que obtienen como consecuencia del trabajo realizado. Según esta teoría se debe diferenciar entre recompensas intrínsecas y recompensas extrínsecas:

Recompensas intrínsecas: son aquellos que están relacionadas con la satisfacción de necesidades de autorrealización.

Recompensas extrínsecas: son aquella que son contraladas por la organización, como pueden ser el salario, los ascensos, el status, etc. Estos, autores sostienen que estas recompensas no están directamente relacionadas con la satisfacción, sino que el trabajador hace un juicio acerca de lo que se considera justo. En tal sentido, un empleado puede sentirse satisfecho así reciba una recompensa pequeña, si es que se considera que la cantidad justa que merece.

Asimismo, este modelo plantea una proposición en la que el nivel de rendimiento vendría a ser uno de los determinados de la satisfacción laboral, debido a influencia de las recompensas. Por otro lado es importante evaluar las percepciones subjetivas de los trabajadores, al momento de determinar la satisfacción o insatisfacción en el trabajo.

2.2.3.3 Teoría Z

Esta teoría fue propuesta por Ouchi (1982) quien intenta demostrar que es posible aplicar algunos logros de las técnicas de gestión japonesa a las organizaciones americanas. Así mismo, afirma que ésta teoría no constituye una teoría de la satisfacción propiamente dicha, aunque puede aplicarse en las empresas de occidente en los círculos de calidad. Los círculos de calidad, es un

pequeño grupo de empleados que se reúnen para identificar y analizar problemas, para poder plantear alternativas de solución. Estos círculos de calidad motivan a los empleados, en el sentido en que ellos pueden participar y de esta manera se pueden satisfacer las necesidades superiores, empleando los factores motivadores de Herzberg, los tres principios de esta teoría son la confianza, la atención a las relaciones humanas, y las relaciones sociales estrechas. Para este autor, la clave para que una empresa pueda obtener mayor productividad, es implicar a los trabajadores en el proceso. Por otro lado, el tener objetivos y metas en común, trabajar en equipo, disfrutar del trabajo y la satisfacción por la tarea cumplida son características fundamentales de esta teoría, pues permiten mejorar el rendimiento en el trabajo.

2.2.3.4 Teoría de los dos factores de Herzberg.

Luthans, (2008) menciona que, Frederick Herzberg amplió el trabajo de Maslow y desarrolló una teoría de contenido específica de la motivación laboral. A diferencia de Maslow, Herzberg condujo hace años un estudio de motivación muy difundido sobre 200 contadores e ingenieros empleados por empresas de Pittsburgh, Pennsylvania y sus alrededores. Usó el método de incidentes críticos para obtener datos para análisis. Básicamente, se plantearon dos preguntas a los profesionales que participaron en el estudio: 1 cuando se sintió particularmente bien en su empleo, ¿qué lo animó? y 2 cuando se sintió sumamente mal en su empleo, ¿qué lo desanimó? Las respuestas obtenidas de este método de incidentes críticos fueron interesantes y bastante consistentes. Los sentimientos agradables reportados se relacionaron por lo general con experiencias laborales y el contenido laboral. Un ejemplo fue el supervisor de contabilidad que se sintió orgulloso y satisfecho con su trabajo al saber que el nuevo equipo mejoró considerablemente el funcionamiento general de su departamento. Por otro lado, los sentimientos desagradables reportados se relacionaron usualmente con los aspectos circundantes o periféricos del empleo, es decir el contexto laboral. Un ejemplo de estos sentimientos era el mantenimiento rutinario de registros y la administración de la oficina cuando el jefe estaba fuera. Su jefe estaba siempre

ocupado para capacitarlo y se molestaba cuando trataba de hacerle preguntas. El ingeniero dijo que estaba frustrado en este contexto laboral y que se sentía como un sirviente en un empleo estancado. Al organizar en tablas estos sentimientos agradables y desagradables reportados, Herzberg concluyó que los factores que producen satisfacción se relacionan con el contenido laboral y los que causan insatisfacción se asocian con el contexto laboral.

2.2.4 Dimensiones de la satisfacción laboral.

Luthans (2008) afirma. Existen varios factores que influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, un estudio descubrió que si los campos de especialidad de estudiantes universitarios coincidían con sus empleos, dicha correspondencia predecía la satisfacción laboral subsiguiente. Sin embargo, las influencias y principales se resumen junto con las cinco dimensiones.

a) El trabajo mismo.- El contenido del trabajo mismo es una fuente importante de satisfacción laboral. Aun nivel más pragmático, algunos de los ingredientes más importantes de un empleo satisfactorio, descubiertos por encuestas a través de los años, incluyen un trabajo desafiante e interesante; además una encuesta descubrió que el desarrollo de la carrera (no necesariamente la promoción) era más importante para empleados tanto jóvenes como de mayor edad.

b) El pago.- Se reconoce que los sueldo son un factor significativo, aunque cognitivamente complejo, y multidimensional de la satisfacción laboral. El dinero no solo ayuda a las personas a satisfacer sus necesidades básicas sino también es para satisfacer necesidades de nivel superior. Con frecuencia los empleados consideran que el pago es un reflejo de como la administración ve su contribución a la organización.

c) Oportunidades de promoción.- Las oportunidades de promoción parecen tener un efecto variable en la satisfacción laboral. Esto se debe a que las promociones adquieren diversas formas y tienen muchas recompensas

adicionales. Por ejemplo, los individuos que son promovidos con base en su antigüedad experimentan con frecuencia satisfacción laboral, pero no tanta como los que son promovidos con base en su desempeño. Por otro lado, una promoción con un aumento salarial de 10% no está satisfactoria como una con un aumento de un 20%. Estas diferencias ayudan a explicar por qué las promociones de directivos son más satisfactorias que las promociones en los niveles inferiores de las organizaciones. Del mismo modo, en los últimos años, con el apalancamiento de las organizaciones y las estrategias de delegación de autoridad que lo acompañan, la promoción, en el sentido tradicional por la escala corporativa jerárquica del éxito, ya no está disponibles como antes. Los empleados que operan en el nuevo paradigma, saben que las promociones usuales ya no están disponibles, pero tampoco son deseadas. Un ambiente de trabajo positivo y las oportunidades para crecer intelectualmente y ampliar la base de habilidades se han vuelto para muchos más importantes que las oportunidades de promoción.

d) Supervisión.- La supervisión es otra fuente moderada e importante de la satisfacción laboral. No obstante, se puede decir, por ahora existen dos dimensiones de estilo de supervisión que influyen en la satisfacción laboral. Una se centra en los empleados y se mide según el grado con el que un supervisor adquiere un interés personal y se preocupa por el empleado. Se manifiesta comúnmente en acciones en vigilar el desempeño del empleado. Proporcionarle consejos y ayuda y comunicarse con él a nivel personal y oficial. La otra dimensión es la participación o influencia, representada por los administradores que permiten a sus empleados participar en decisiones que afectan sus propios empleos. En mayoría de los casos, este método genera una mayor satisfacción.

e) Grupo de trabajo.- La naturaleza del grupo de trabajo o equipo tiene un efecto en la satisfacción laboral. Los colegas o miembros de equipos, amistosos y cooperadores, son una fuente moderada de satisfacción para empleados individuales. El grupo de trabajo, especialmente un equipo "unido", sirve como una fuente de apoyo, bienestar y consejo para los miembros individuales. La investigación indica que los grupos que requieren mucha interdependencia entre

los miembros para llevar a cabo el trabajo tienen mayor satisfacción. Un buen grupo de trabajo o equipo eficaz hace que el trabajo sea más agradable. Sin embargo, este factor no es esencial para la satisfacción laboral. Por otro lado, si existe la condición contraria (no es fácil llevarse bien con las personas), este factor puede producir un factor negativo en la satisfacción laboral. Además, la investigación realizada a través de las culturas indica que si los miembros se resisten a los equipos en general y a los equipos auto dirigidos en particular, se sentirán menos satisfechos que si aceptaran formar parte de ellos.

f) Condiciones de trabajo.- Las condiciones de trabajo producen un efecto moderado en la satisfacción laboral. Si las condiciones de trabajo son buenas (ejemplo ambiente limpio y atractivo), al personal se le facilitará llevar a cabo su trabajo. Si las condiciones de trabajo son deficientes (ejemplo ambiente caluroso y ruidoso), al personal se le dificultará realizar sus tareas. En otras palabras, el efecto de las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral es similar al del grupo de trabajo. Si las condiciones son buenas puede haber o no un problema de satisfacción; si las condiciones son deficientes, muy probable lo habrá.

CAPITULO III. METODOLOGÍA.

Este capítulo tiene como objetivo describir la metodología empleada para la recopilación y análisis de la información utilizada en este estudio. En el que se exponen el enfoque de investigación, el tipo de investigación, las técnicas e instrumentos que sirvieron para la recolección de datos, la selección de la muestra, los criterios de confiabilidad y validez y las estrategias con las cuales se procedió a obtener y procesar la información de este trabajo de investigación, para finalmente exponer la propuesta más viable para la institución.

3.1 Tipo y diseño de la investigación.

La investigación que se utilizara es de enfoque cuantitativo, ya que tiene el propósito de analizar estadísticamente la información recolectada mediante los instrumentos de investigación. Así mismo se utilizara un diseño descriptivo con alcance univariable, que según lo estudiado por Hernández, 2003 estos estudios, miden, evalúan, o recolectan datos sobre diversos aspectos dimensiones o componentes del fenómeno a investigar con el fin de recolectar toda la información que obtengamos para poder llegar al resultado de la investigación.

Es decir en esta investigación se pretende describir el clima y la satisfacción organizacional sin realizar una correlación entre ambas, lo que se pretende es describir los resultados de cada una de las variables, para mejorar las áreas en las que se necesite atención.

La técnica que se utilizara será la aplicación de dos escalas Likert para la obtención de los datos mientras que el tipo de corte es transversal ya que tiene como función recoger datos de una población en un momento determinado del tiempo, teniendo en cuenta la prevalencia, el efecto en la población y la magnitud de la exposición.

3.2 Muestra de la investigación.

La muestra establecida para esta investigación es de tipo determinístico por conveniencia es decir es una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio que se utiliza para crear muestras de acuerdo a la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra, en un intervalo de tiempo dado o cualquier otra especificación práctica de un elemento particular.

La muestra del estudio está compuesta por 10 trabajadores del Sistema DIF Cuernavaca, los criterios serán los siguientes:

Criterios de inclusión:

- Trabajadores sindicalizados, de confianza, y de honorarios.
- Que solo realicen trabajo administrativo.
- Con más de un año de antigüedad en la institución.
- Trabajadores que acepten participar en dicho estudio.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores de limpieza y choferes.
- Trabajadores con menos de un año en la institución.
- Personal que se encuentren remplazando vacaciones, descansos prolongados, etc.
- Personal que se encuentre de vacaciones.

3.3 Técnicas e instrumentos de la investigación.

Las escalas que se aplicaran para la recopilación de datos dentro de esta investigación son las siguientes:

3.3.1 Escala de Clima Organizacional” (EDCO).

La Escala de nombre “Escala de Clima Organizacional” (EDCO), (anexo A), es una escala es de tipo Likert, fue desarrollada en Colombia y creada por los

autores Acero Yusset, Echeverri, Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana, en Santafé de Bogotá, D.C. Fundación Universitaria Konrad Lorenz.

Esta escala tiene el propósito de identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los individuos tienen dentro de la organización y la organización sobre ellos. Adicionalmente proporcionar retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

La prueba consta de 40 ítems y el tiempo de duración para desarrollarla es de 40 minutos, cuenta con 8 subescalas que valoran características específicas del clima organizacional como son :Relaciones interpersonales, Estilo de dirección, Sentido de pertenencia, Retribución, Disponibilidad de recursos, Estabilidad, Claridad y coherencia en la dirección, Valores colectivos.

Para la calificación del instrumento, se clasifican en los siguientes ítems positivos y negativos:

Ítems	Reactivos
Positivos	1, 2, 5, 6, 8, 11, 12, 13, 16, 17, 21, 22, 27, 30, 31, 32, 36, 37, 38 y 40
Negativos	3, 4, 7, 9, 10, 14, 15, 18, 19, 20, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 33, 34, 35 y 39

Así mismo, los niveles del clima organizacional se clasifican en tres niveles y puntajes como a continuación se muestran:

Nivel Bajo: Puntaje de 40 a 93 puntos.

Promedio: Puntaje de 94 a 147 puntos.

Nivel Alto: Puntaje de 148 a 200 puntos.

3.3.2 La Escala de Satisfacción laboral SL-ARG

La escala utilizada para medir la satisfacción laboral es una escala de tipo Likert de nombre “Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG.” (Anexo B) Creada por los autores Alex Sívori Ruíz Gómez y María Zavaleta Flores, en Chimbote – Perú, en el 2003.

Esta segunda escala es un instrumento diseñado con la finalidad de medir la actitud del trabajador hacia su puesto actual de trabajo. Se aplica de forma individual y está constituida por 43 ítems, distribuidos en 7 factores: Condiciones de trabajo, Remuneración y beneficios laborales, Supervisión, Relaciones humanas, Promoción y desarrollo, Comunicación y Puesto de Trabajo.

3.3.3 Carta de Consentimiento Informado.

La carta de Consentimiento Informado (Anexo C), es el documento en que se plasma el proceso fundamental de toda esta investigación. Durante este proceso, se informa apropiadamente a los trabajadores administrativos del Sistema DIF Cuernavaca acerca de los posibles riesgos, beneficios personales, propósito de la investigación, lugar de aplicación, en que consiste la investigación, y algunas aclaraciones, así como también de la relevancia científica de la investigación.

3.4 Procedimiento de la investigación.

La siguiente investigación se llevó a cabo en las instalaciones del Sistema DIF Cuernavaca a 10 trabajadores sindicalizados, de confianza y por honorarios que realizan trabajo administrativo, aplicando dos escalas tipo Likert de nombre Escala de Clima Organizacional (E.D.C.O.) y Escala de Satisfacción laboral SL-ARG.

Para aplicar las escalas antes denominadas se solicitó autorización a la Dirección General de la entidad gubernamental, para aplicar las pruebas a los

colaboradores antes mencionados, entregando de forma impresa dichas pruebas y permisos para su revisión.

Al recibir la autorización por parte de la Dirección General, se recolecto la información a través de una muestra determinística que se eligió mediante los criterios de inclusión, la recolección de datos se realizó de manera presencial mediante escalas estandarizadas, en un solo momento, pues como ya se mencionó esta investigación es de corte transversal, la evaluación duro entre 30 a 40 minutos.

Capitulo IV. Análisis de resultados

A continuación, se realiza la descripción de los resultados recolectados al aplicar las pruebas correspondientes, en donde, se desprende la información referente a las variables de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

4.1 Resultados Sociodemográficos de la muestra.

Con los resultados obtenidos, se puede apreciar a una muestra de 10 colaboradores administrativos del sistema DIF Cuernavaca, donde se calculó género, se observó que el 90.0% de la población corresponde al sexo femenino, mientras que el 10.0 % corresponde al masculino.

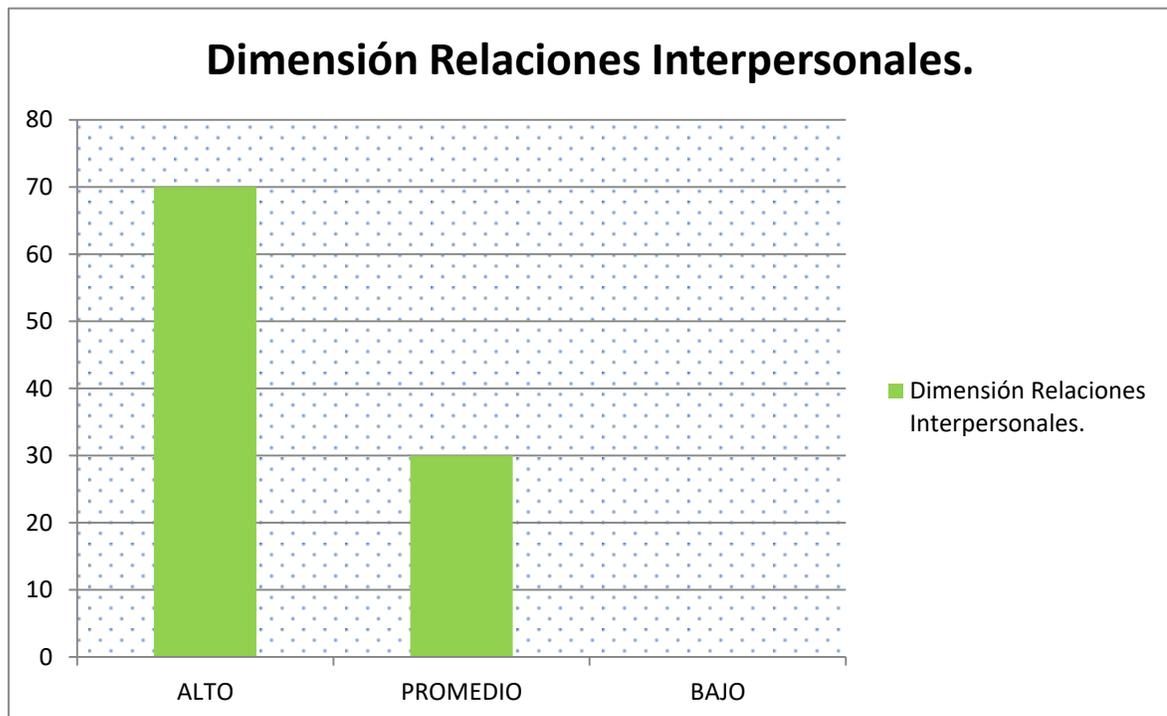
4.2 Resultados de la Escala de Clima Organizacional (EDCO).

A continuación, se desglosa la interpretación de los resultados obtenidos en la calificación de la Escala de Clima Organizacional (EDCO), el cual se desprende por cada dimensión, quedando de la siguiente manera:

4.2.1 Dimensión 1: Relaciones Interpersonales.

En la Dimensión de Relaciones Interpersonales se hace referencia a la convivencia entre los colaboradores que integra las distintas áreas, así como percepción de cada individuo de las relaciones que existen entre él y su grupo de trabajo el cual se relacionan tanto a nivel personal como a nivel laboral. A

continuación, se pudo observar que el 70.0% de los trabajadores administrativos del Sistema DIF Cuernavaca, presentaron un nivel alto en esta dimensión, lo que significa que los colaboradores perciben buenas relaciones interpersonales tanto en su grupo como entre los distintos grupos que conforman la institución. (Grafica 1).

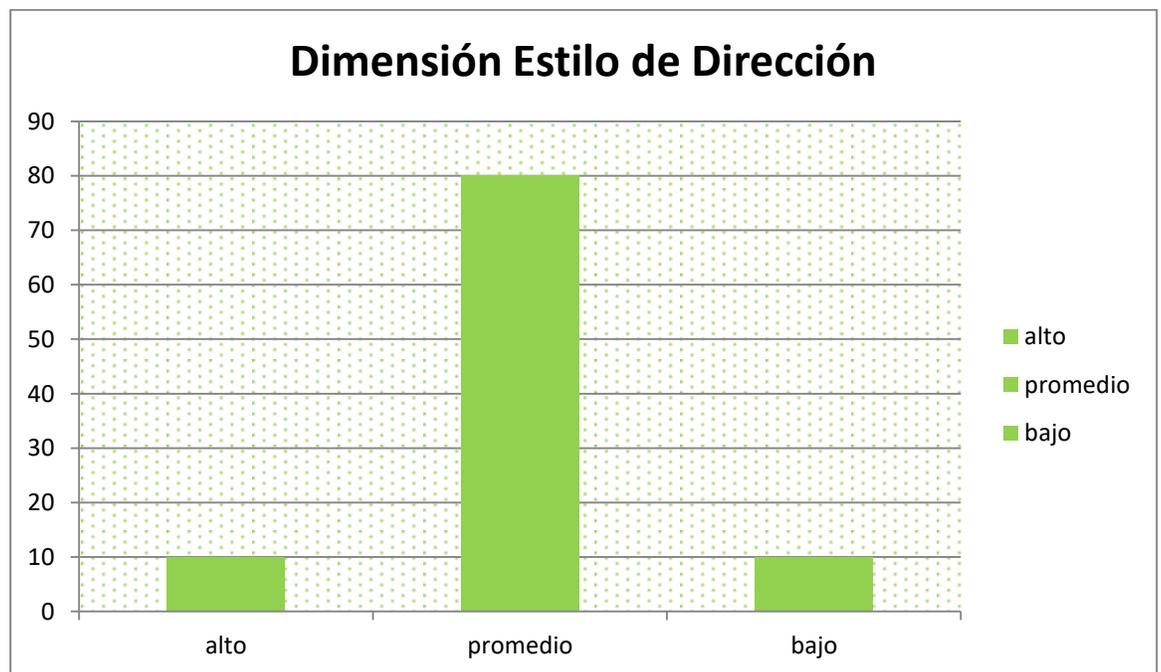


Grafica 1: Resultados de la percepción de las relaciones interpersonales.

4.2.2 Dimensión 2: Estilo de Dirección.

Ahora bien, relativo a esta dimensión se pretende conocer el estilo de dirección, el cual se puede definir como la forma en como el liderazgo, sus decisiones y la conducta de los jefes influye en los colaboradores repercutiendo en el clima organizacional de la institución u organización, por lo que se puede comprobar que el 80% de trabajadores administrativos del Sistema DIF Cuernavaca, presentaron un nivel promedio referente a esta dimensión, lo que se

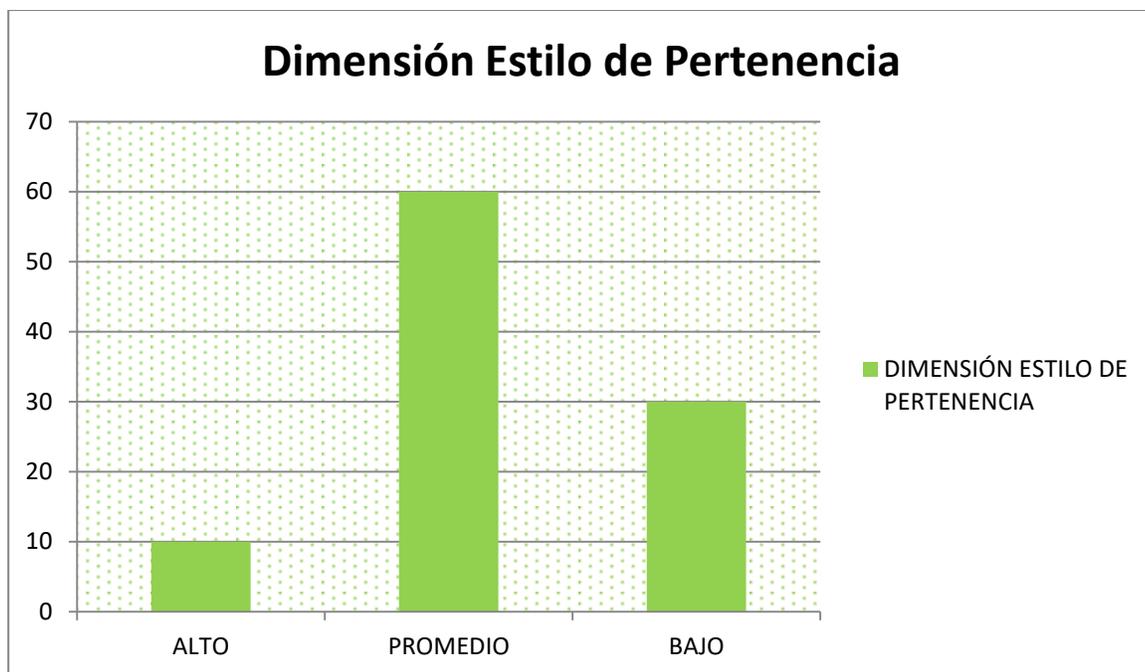
afirma que los estilos de dirección por parte de los jefes se encuentra en la media. (Grafica 2).



Grafica 2: Resultados de la percepción de los estilos de dirección

4.2.3 Dimensión 3: Estilo de Pertenencia.

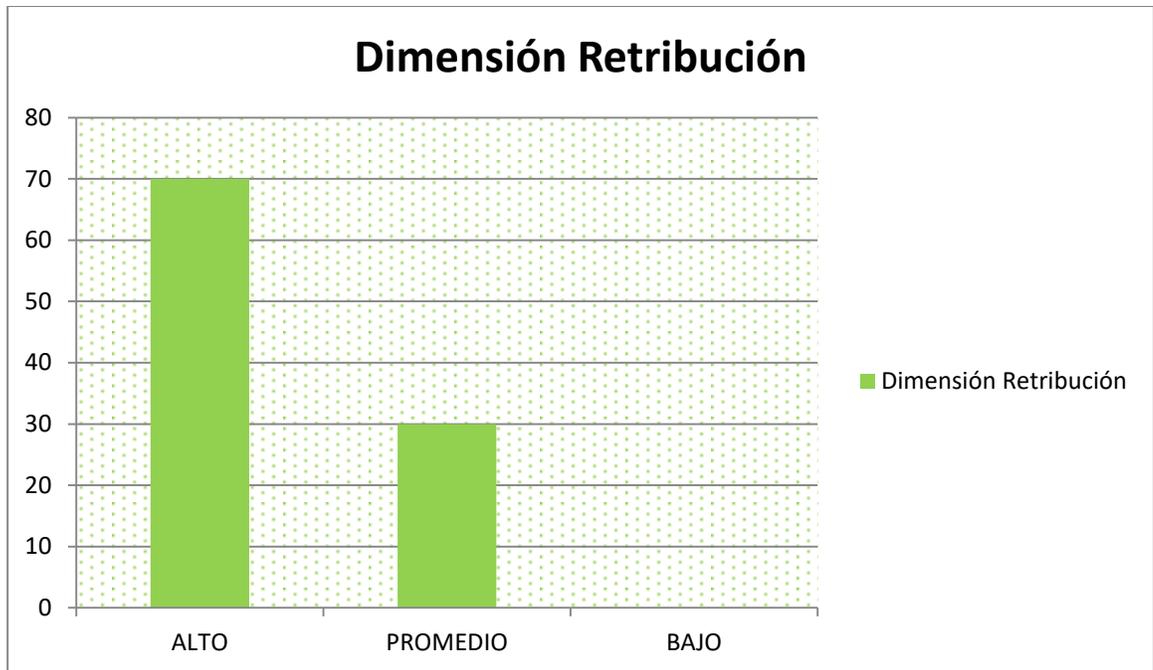
En referencia a esta dimensión denominada estilo de pertenencia, el cual se describe como aquel en el que el colaborador percibe que puede satisfacer sus necesidades y metas dentro de la institución u organización, incluyendo la salud, el salario que percibe dentro del mismo, los beneficios y hasta las aspiraciones a las que puede estar sujeto el colaborador, por lo que se puede afirmar que el 60% de los trabajadores administrativos del Sistema DIF Cuernavaca, se encuentra en el promedio, seguido del 30% con nivel bajo y 10% con nivel alto, por lo que se puede exponer que la percepción de los colaboradores respecto a esta dimensión se encuentra en la media, aunque también puede deducirse que aunque hay un mínimo de encuestados que piensan que el nivel del estilo de pertenencia es bajo es considerable afirma que esta tendencia puede ser susceptible a interpretarse a que hay una consideración a la baja respecto a los resultados. (Grafica 3).



Grafica 3: Resultados de la percepción de los estilos de pertenencia.

4.2.4 Dimensión 4: Retribución.

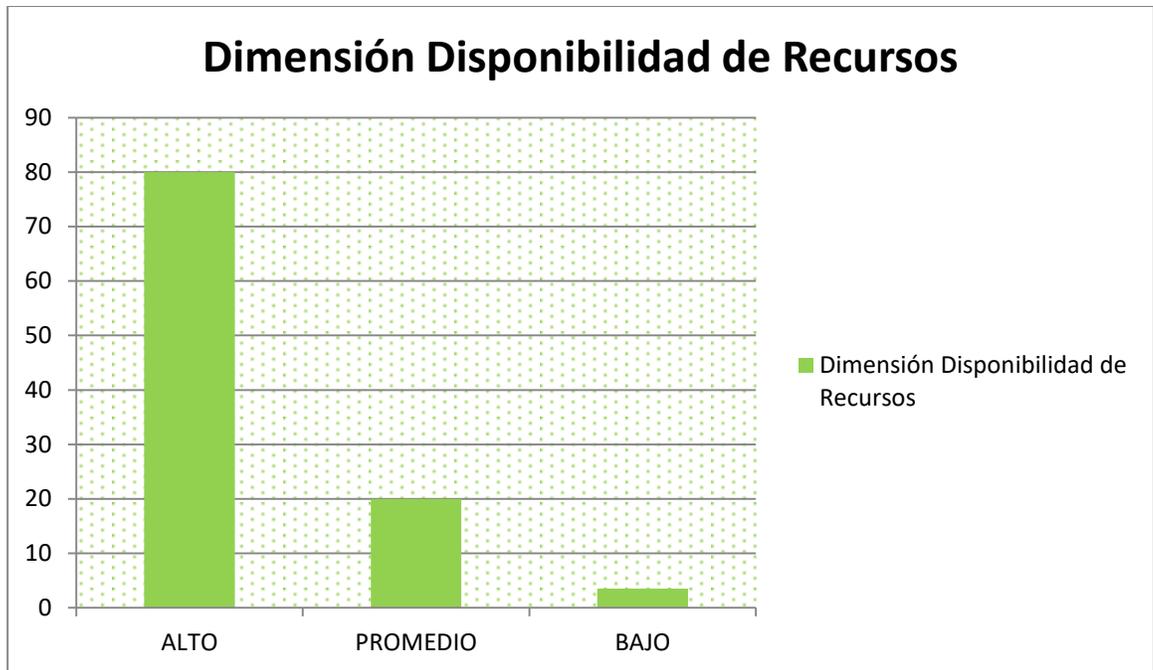
En referencia a esta dimensión denominada como retribución, el cual es aquella en donde el colaborador que labora en la institución u organización tiene un fuerte compromiso con las metas y objetivos de la empresa y por consiguiente está orgulloso y feliz de laborar en ese entorno en particular, en esa tesitura, se comprueba que el 70% de los trabajadores administrativos del Sistema DIF Cuernavaca, tienen un nivel alto en esta dimensión, además se aprecia que el 30% se encuentra en el promedio, por lo que se puede deducir que el sentido de pertenencia y el compromiso hacia la institución son muy fuertes, en ese sentido se podría decir que la mayoría de los empleados “se pone la camiseta de la institución”. (Grafica 4).



Grafica 4: Resultados de la percepción de la retribución.

4.2.5 Dimensión 5: Disponibilidad de Recursos.

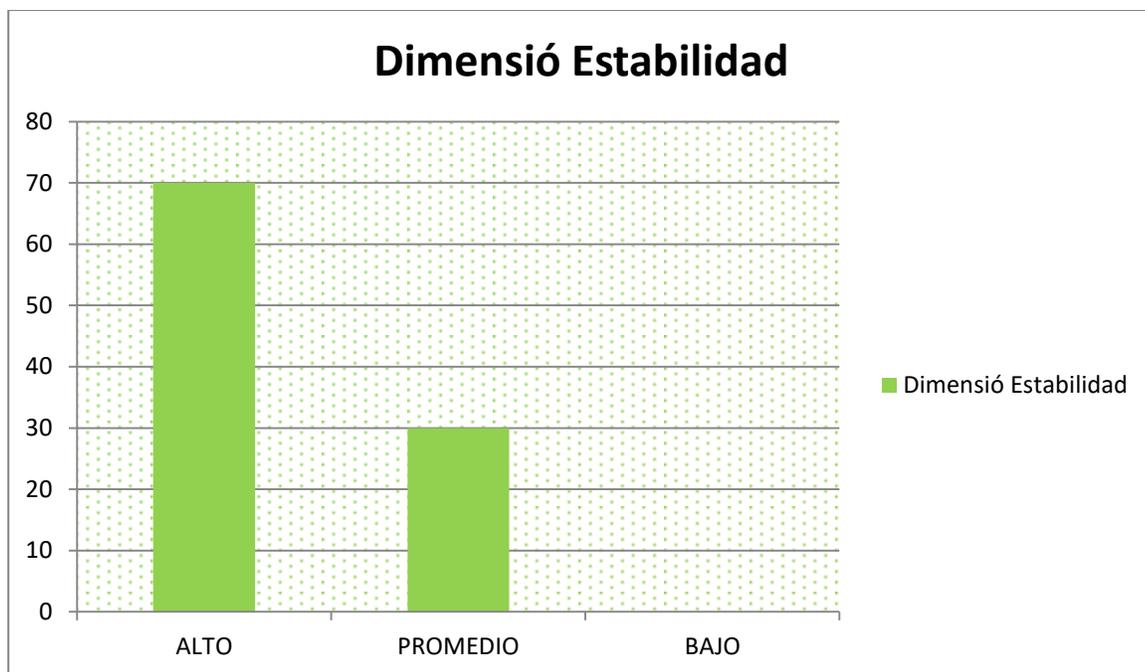
En esta dimensión que se designa como disponibilidad de recursos que es básicamente la percepción que tiene el colaborador respecto a los recursos materiales, espacio físico, iluminación y de acceso a la información ya que son relevantes para poder realizar el trabajo de forma cómoda y oportuna, por lo que un 80 % de los trabajadores administrativos del Sistema DIF Cuernavaca, se percibe con un nivel alto de disponibilidad de recursos laborales y un 20% de los participantes se encuentra en el promedio, por lo que se puede deducir que los recursos con los que se cuenta por parte de la institución u organización son suficientes y confortables para la realización de las actividades cotidianas de los individuos que laboran en la institución. (Grafica 5)



Grafica 5: Resultados de la percepción de la disponibilidad de recursos.

4.2.6 Dimensión 6: Estabilidad.

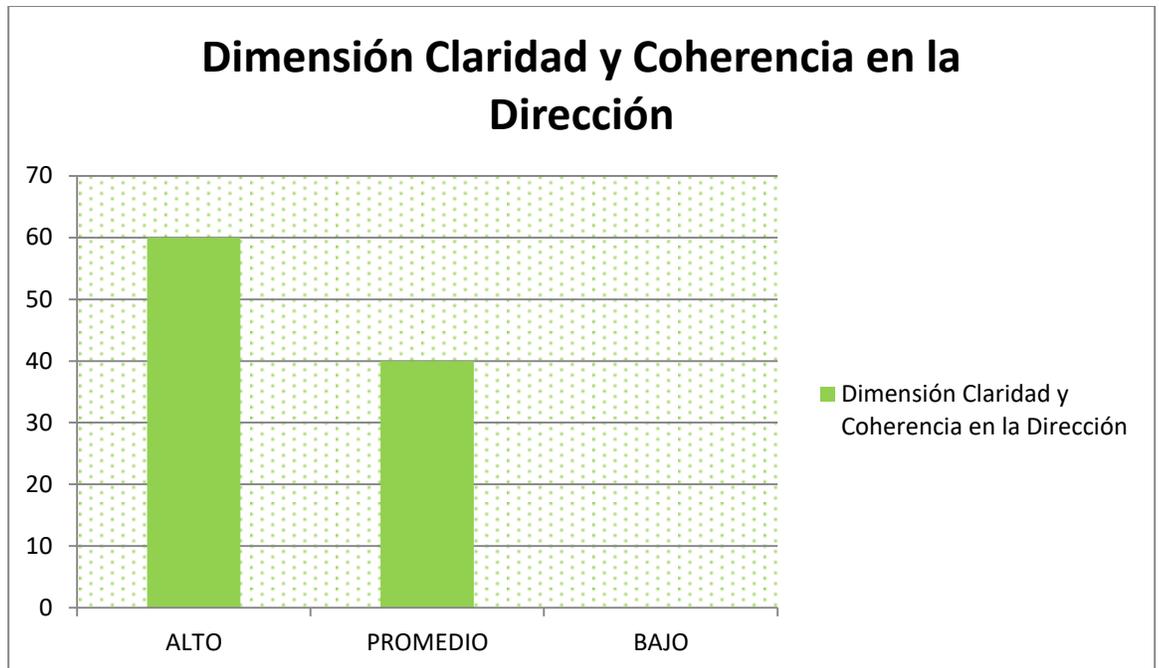
En esta dimensión, se describe la percepción que tienen los colaboradores respecto a su pertenencia en la institución, esto incluye los nuevos puestos asignados, contrataciones y despidos, lo que indica que para el 70% de trabajadores administrativos del Sistema DIF Cuernavaca, mantienen el sentido de estabilidad en la institución dentro del nivel alto, mientras que el 30% restante se encuentra dentro nivel promedio lo que indica, que los colaboradores pueden sentirse seguros en sus puestos de trabajo, sin embargo, existe un mínimo grado de desconcierto respecto a su estabilidad laboral debido a los contratos laborales. (Grafica 6).



Grafica 6: Resultados de la percepción respecto a la estabilidad.

4.2.7 Dimensión 7: Claridad y Coherencia en la Dirección.

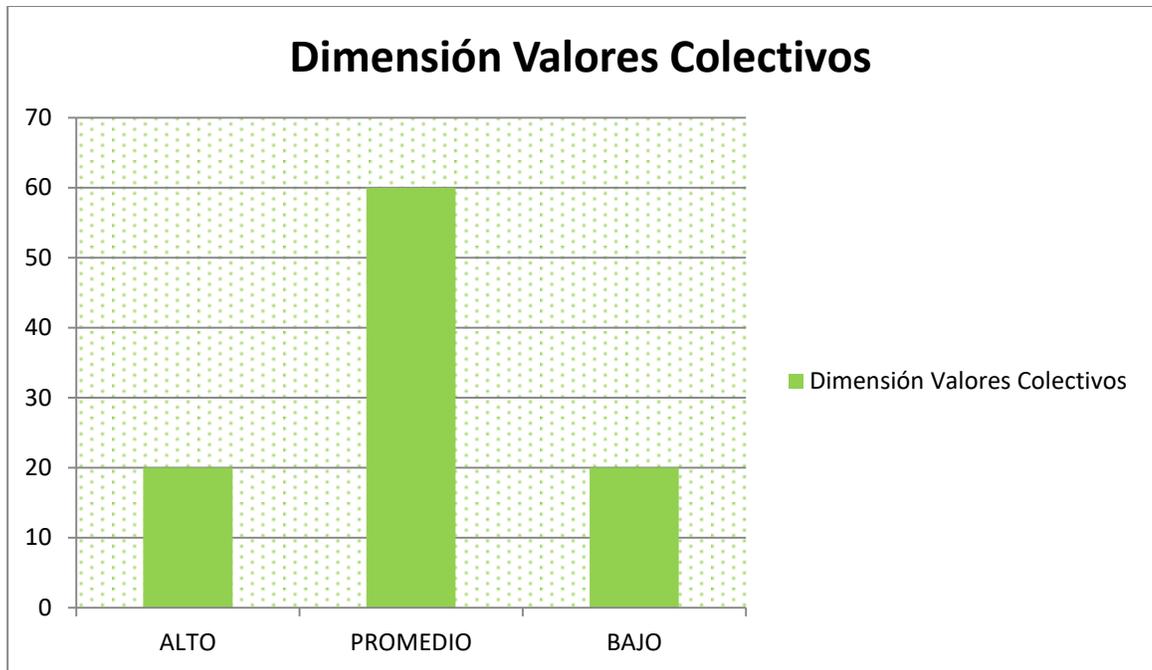
Ahora bien, respecto a esta dimensión que se conoce como la claridad y coherencia de la dirección, y que es el conocimiento que tiene el individuo que labora en la institución acerca de las metas y objetivos de la misma, enfocada en las actividades que se realizan a diario así como las decisiones que se toman por parte de los directivos de la organización, es ese mismo orden de ideas, para el 60% de los participantes del Servicio de Administración Tributaria del Estado Morelos del área de Recaudación, grupo de trabajo Ejecución esta claridad de metas y objetivos se encuentra en un nivel alto, mientras que un 40% de los participantes se ubica dentro del nivel promedio, esto refleja que existe un conocimiento de las metas y objetivos establecidos, pero que es probable que no se cumplan en su totalidad. (Grafica 7).



Grafica 7: Resultados de la percepción respecto a la claridad y coherencia en la dirección.

4.2.8 Dimensión 8: Valores Colectivos.

La dimensión 8 abarca los valores colectivos dentro de la organización, que en esencia, puede definirse como aquellos valores que se perciben por parte de los mismo colaboradores miembros de un área en conjunto hasta de otra área totalmente diferente, por lo que puede manejarse como la comunicación, la colaboración y el trabajo en equipo de las áreas para alcanzar las metas y objetivos de la institución. En esa misma tesitura, el 60% de los trabajadores administrativos del Sistema DIF Cuernavaca, coinciden en que el nivel se encuentra en el promedio, mientras que el 20% se encuentra en nivel bajo, al igual que el resto del 20% que se encuentra en nivel alto, por lo que se puede interpretar a que la percepción de colaboración mutua entre distintas áreas puede recaer en áreas de oportunidad y puede llegar a mejorar o a decaer. (Grafica 8).



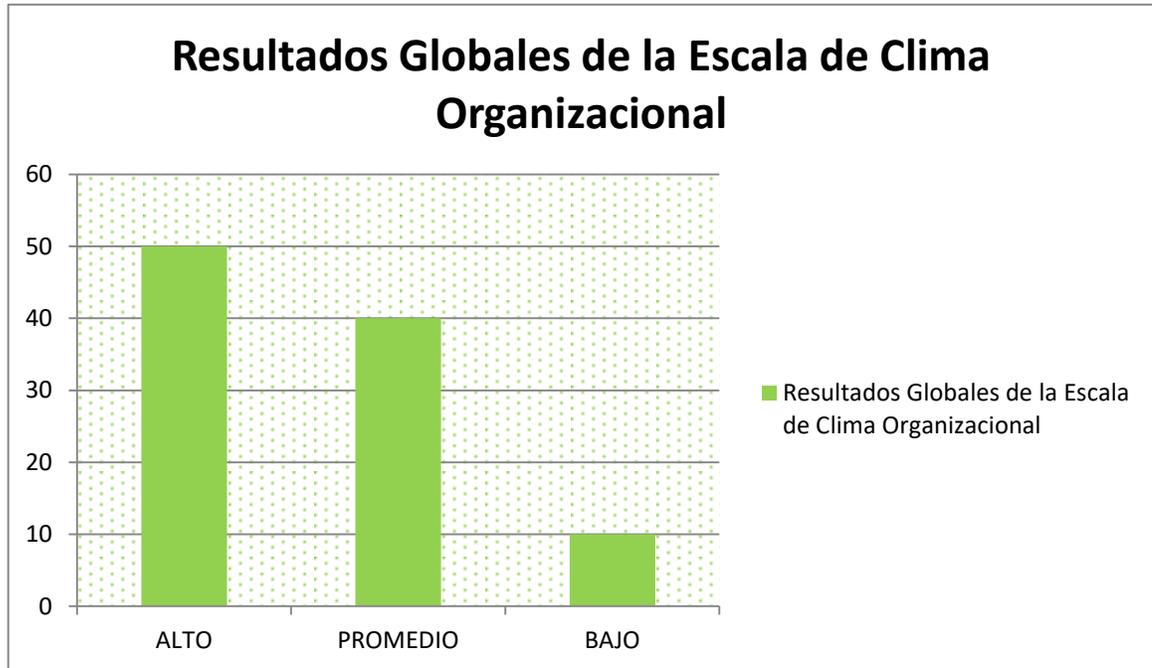
Grafica 8: Resultados de la percepción de los valores colectivos.

4.2.9 Resultados globales de la Escala de Clima Organizacional. (E.D.C.O.)

Ahora bien, como se ha precisado en párrafos anteriores, las dimensiones que se mencionaron anteriormente complementan al clima organizacional, por lo que derivado a la Escala de Clima Organizacional (E.D.C.O.) el resultado general en esta variable se resume a que el 50% de los trabajadores administrativos del Sistema DIF Cuernavaca, se encuentran dentro del nivel alto relativo a la percepción del clima organizacional dentro de la institución, mientras que el 40% de los participantes se encuentra en el nivel promedio del clima organizacional y para concluir, el 10% de los colaboradores se encuentra en nivel bajo.

Por lo tanto se puede concluir que de acuerdo a la percepción del clima organizacional que tienen los trabajadores Administrativos del Sistema DIF Cuernavaca, este fenómeno se encuentra en un nivel alto debido a los resultados observados, sin embargo, hay una cantidad abundante de trabajadores que consideran que el clima organizacional de la institución se encuentra en el nivel promedio y una mínima cantidad por en el nivel lo que indica que la media de los trabajadores del Sistema DIF Cuernavaca están se encuentran en buena relación

con el Clima Organizacional de la institución pero la otra media mantiene un grado mini de desacuerdo en este fenómeno, por lo tanto es viable proponer estrategias para mejorar el Clima Organizacional (Grafica 9).



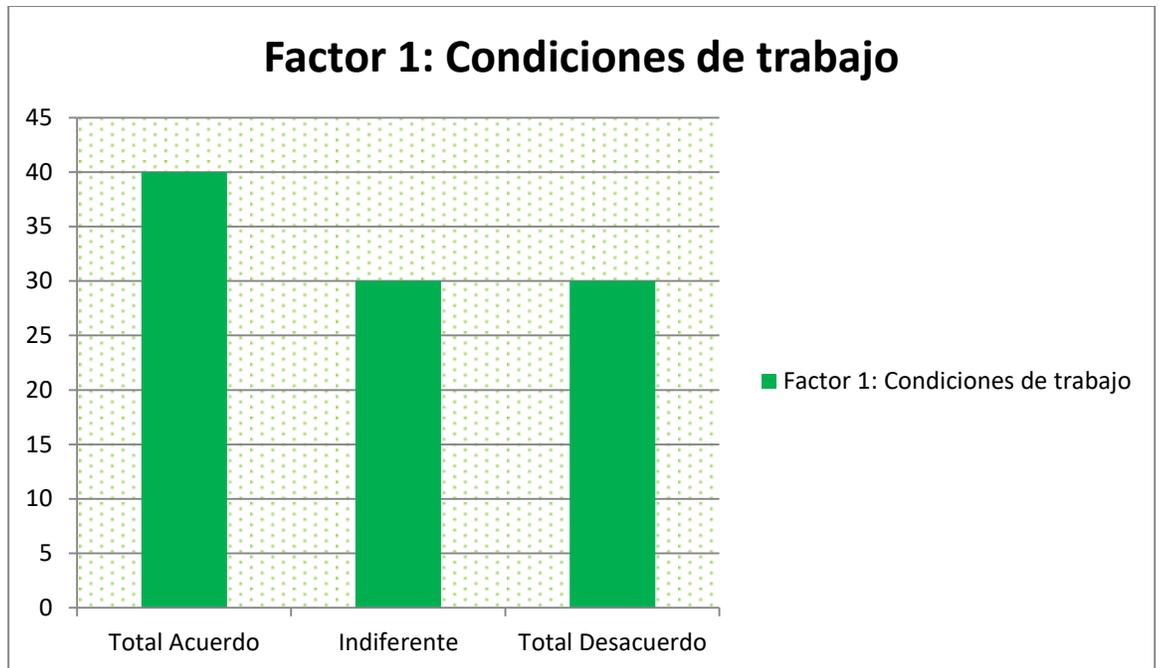
Grafica 9: Resultados de la percepción de la Escala de Clima Organizacional. (E.D.C.O.)

4.3 Resultados de la Escala de Satisfacción laboral SL-ARG.

A continuación se muestran de forma gráfica los resultados obtenidos de acuerdo a los factores de la Escala de Satisfacción laboral SL-ARG.

4.3.1 Factor 1: Condiciones de trabajo.

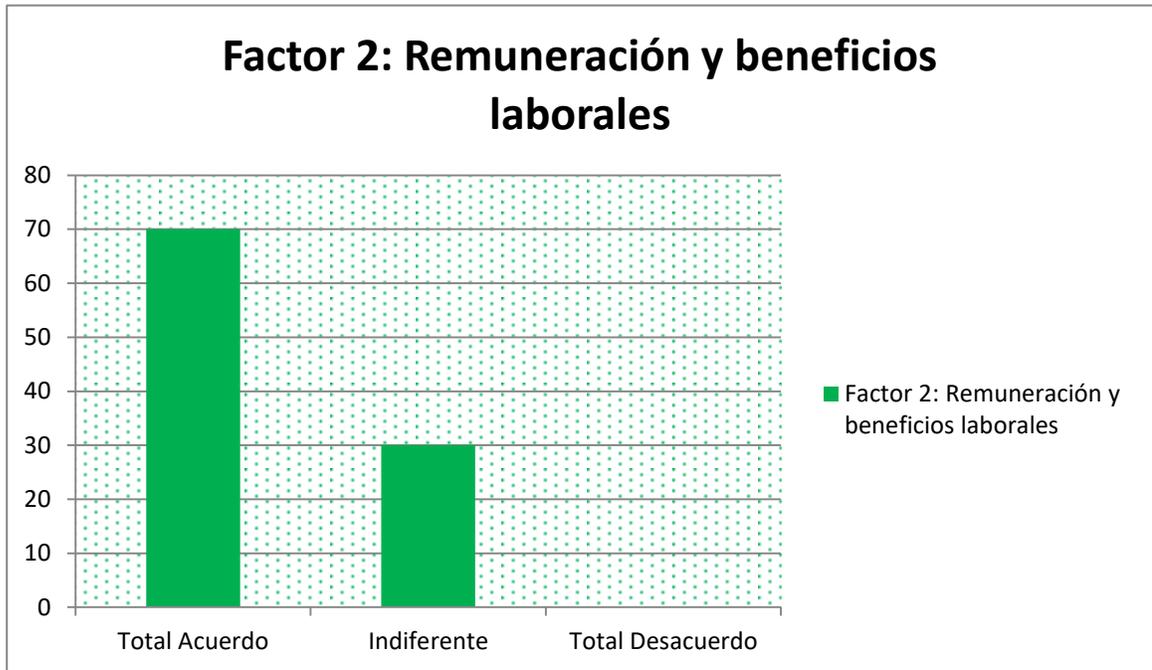
Este factor se relaciona con el grado de complacencia relacionada a la disposición de la institución, para proveer de instalaciones, equipos, mobiliario y materiales adecuados para la realización de las actividades diarias de los trabajadores administrativos del Sistema DIF Cuernavaca, debido a los resultados obtenidos de la aplicación encontramos que un 40% de los trabajadores se encuentran totalmente de acuerdo con las condiciones de trabajo de la institución, un 30% le es indiferente y el 30 % restante está en desacuerdo con las condiciones de trabajo de la institución gubernamental.(Grafica 1).



Grafica 1: Resultados del Factor 1 Condiciones de Trabajo.

4.3.2 Factor 2: Remuneración y beneficios laborales

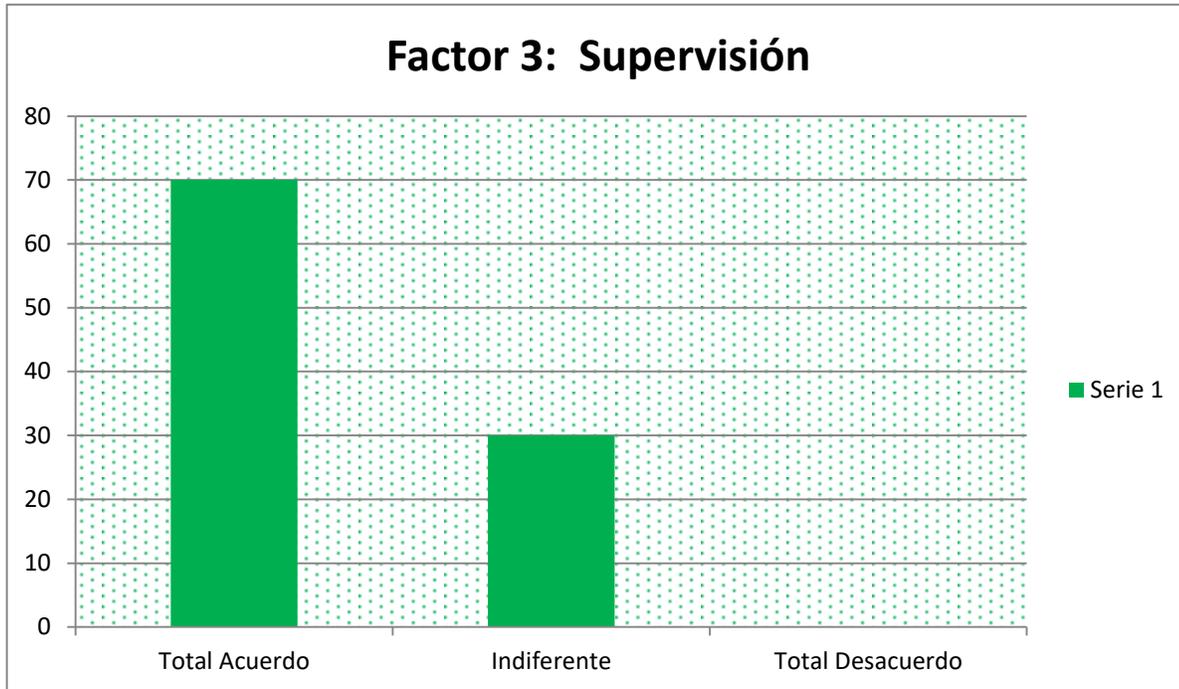
Este factor se refiere al grado de conformidad respecto al incentivo económico y beneficios laborales que obtienen los trabajadores administrativos del Sistema DIF Cuernavaca por realizar actividades en la institución, debido a los resultados obtenidos de la aplicación encontramos que un 30% de los trabajadores se encuentran totalmente de acuerdo con las remuneraciones y los beneficios laborales que les otorga la institución, un 50% le es indiferente y el 20% restante está en desacuerdo con las remuneraciones y los beneficios laborales que la institución otorga. (Grafica 2).



Grafica 2. Resultados del Factor 2: Remuneración y beneficios laborales.

4.3.3 Factor 3: Supervisión.

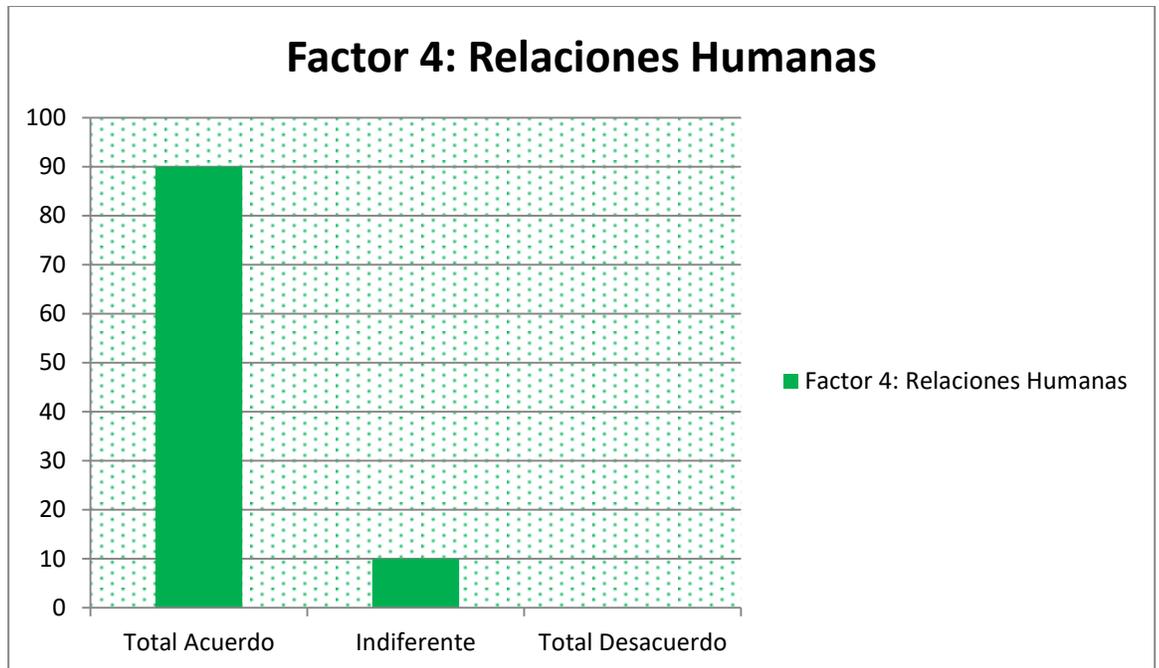
El factor 3 mide el grado en que los superiores orientan, apoyan, controlan y motivan a los trabajadores administrativos del Sistema DIF Cuernavaca a la realización del trabajo diario. En relación con ello se obtuvieron los siguientes resultados, un 70% de los trabajadores está totalmente de acuerdo con el apoyo y supervisión de los superiores y al 30% restante le es indiferente este factor. (Grafica 3).



Grafica 3. Resultados del Factor 3 Supervisión.

4.3.4 Factor 4: Relaciones Humanas.

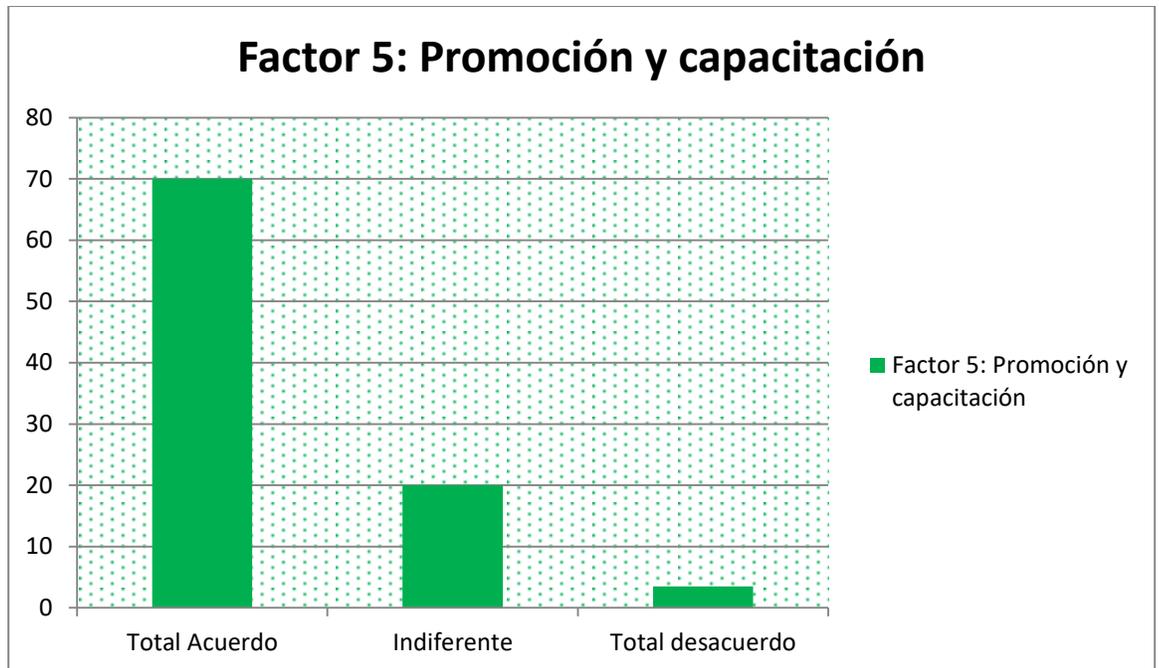
Este factor mide el grado en que se fomenta las buenas relaciones y se establecen vínculos de amistad y confianza entre los trabajadores administrativos del Sistema DIF Cuernavaca, por lo que se obtuvieron los siguientes resultados, un 90% de los trabajadores consideran estar en total acuerdo con las relaciones y vínculos positivos que existen dentro de la institución mientras que al 10% restante le son indiferentes las relaciones humanas. (Grafica 4).



Grafica 4. Resultados del Factor 4 Relaciones Humanas.

4.3.5 Factor 5: Promoción y capacitación

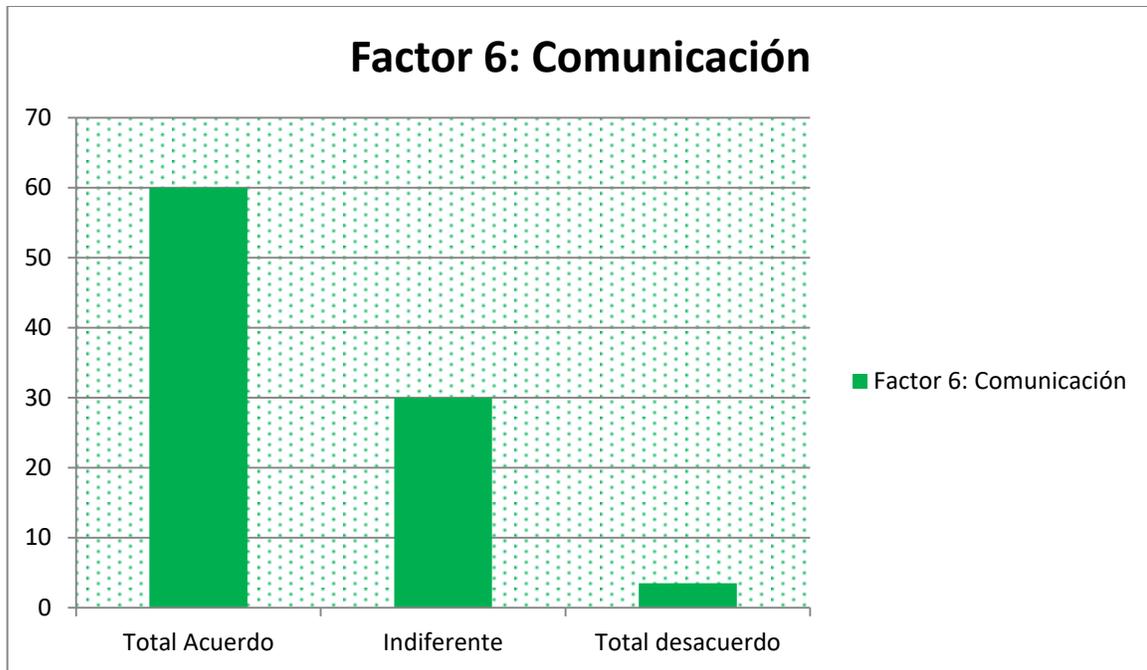
El siguiente factor hace referencia al grado en que se brindan posibilidades a los trabajadores administrativos del Sistema DIF Cuernavaca para ascender y recibir capacitaciones para desempeñar el trabajo eficientemente, por lo que al realizar la aplicación se obtuvieron los siguientes resultados, un 70% de los trabajadores se encuentra totalmente de acuerdo con las capacitaciones del trabajo mientras que un 20% le es indiferente y el 10% restante se encuentra en desacuerdo. (Grafica 5).



Grafica 5. Resultados del Factor 5 Promoción y Capacitación.

4.3.6 Factor 6: Comunicación

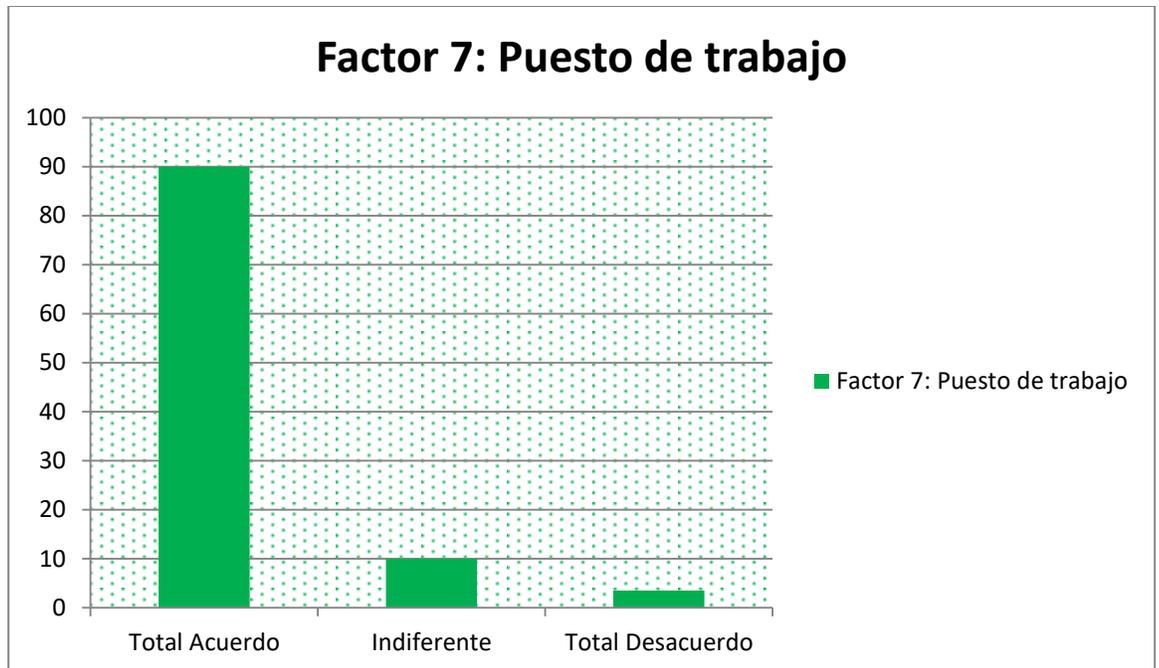
Este factor mide el grado en que se transmite información y se mantiene comunicación adecuada al interior de la institución sobre aspectos relacionados al trabajo de los colaboradores administrativos del Sistema DIF Cuernavaca, los resultados obtenidos hacen mención a que un 60% de los trabajadores se encuentra de acuerdo con el nivel de comunicación que existe dentro de la institución, un 30 % es indiferente con este factor y el 10% restante de los trabajadores está en total desacuerdo con la comunicación existente en la institución. (Grafica 6).



Grafica6 Resultados del Factor 6 Comunicación.

4.3.7 Factor 7: Puesto de trabajo

Este factor se relaciona con la valoración que tiene el trabajador administrativo del Sistema DIF Cuernavaca respecto a la labor que realiza diariamente en la Institución, debido a los resultados obtenidos, se hace mención a que un 90% de los trabajadores se encuentra en total acuerdo con el valor de su puesto de trabajo mientras que el 10% restante le es indiferente. (Grafica 7).

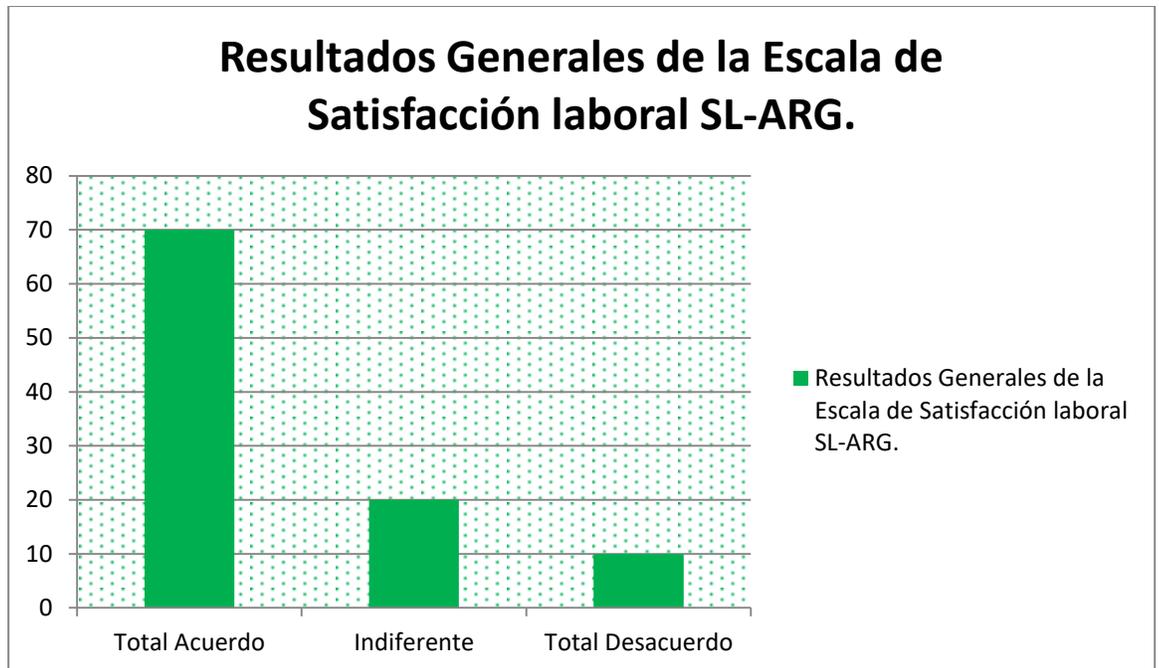


Grafica7. Resultados del Factor 7 Puesto de Trabajo.

4.3.8 Resultados Generales de la Escala de Satisfacción laboral SL-ARG.

De acuerdo a los resultados anteriores, los siete factores mencionados complementan la Satisfacción Organizacional, ya que cada uno de estos fue diseñado con la finalidad de medir la actitud del trabajador hacia su puesto actual de trabajo.

El resultado general en esta variable se resume de la siguiente manera el 70% de los trabajadores administrativos del Sistema DIF Cuernavaca, se encuentran totalmente satisfechos en su puesto de trabajo, otro 20% es indiferente a esta variable y el 10% restante se encuentra en total desacuerdo con percepción de la satisfacción laboral dentro de la institución.



Grafica 8. Resultados Generales de la Escala de Satisfacción laboral SL-ARG.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.

A través del análisis realizado se pueden llegar a diversas conclusiones, se hace hincapié a que los niveles de clima y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del sistema DIF Cuernavaca, son altamente satisfactorios, sin embargo existen ciertas dimensiones y factores que deben ser atendidos para mejorar el clima y satisfacción organizacional.

Como aportaciones para la institución se puede mencionar, que gracias a este estudio se comprende cuál es la dinámica laboral dentro de ella, los jefes de las áreas pueden tomar datos de esta investigación para hacer intervenciones en la institución, tratando de mejorar los aspectos que salieron negativos. Así mismo de tratar de que dentro de la institución se siga dando una satisfacción laboral y como consecuente un buen Clima Laboral.

Esta investigación puede servir como comparación con otras áreas de la institución gubernamental lo que permitirá comparar el Clima de trabajo y la

satisfacción que tienen los trabajadores en la Misma institución pero en diferentes áreas.

Se espera que esta investigación sirva de guía para seguir mejorando el ambiente del trabajador, ya que como se ha mencionado anteriormente el trabajador es el eslabón principal para que una empresa sea exitosa.

Las aportaciones a la psicología laboral que se pueden generar a través de esta investigación son que, principalmente se puede saber cuál es la satisfacción de una persona que labora en una institución gubernamental como es el Sistema DIF Cuernavaca, permite además tener indicios para otras investigaciones a futuro dentro de la misma Institución (Sistema DIF Cuernavaca).

En cuanto a las personas que laboran dentro de la institución al devolverles los resultados de la investigación, se puede generar un tipo de motivación, reconocimiento y hasta agradecimiento por su desempeño dentro de su departamento y por la aportación que le dan a la institución.

La investigación tuvo algunas limitantes, una de ellas fue que no se había se ha llevado a cabo ningún estudio previo en cuanto a medición de clima y satisfacción laboral, debido a esto no fue posible realizar una comparación con un estudio previo, otra limitación considerada fueron las recargadas actividades laborales, lo que originó la complejidad y demora para la obtención de la información. La muestra, de las 100 personas que laboran en la empresa, solo se tomaron en cuenta 10, siendo esta una muestra marcada por las bases de psicometría como adecuada para la investigación.

Otra de las limitantes fue el tiempo y los horarios de los trabajadores, fue difícil que estos nos contestaran los instrumentos debido a que la época en que se aplicó el instrumento fue la época con más trabajo administrativo (diciembre), y en ocasiones los trabajadores no tenían el tiempo para poder contestar los instrumentos.

Se hace la recomendación en base a dos puntos:

El primero de ellos en base a la muestra, se recomienda dar un seguimiento con la investigación tomando una muestra más representativa, pero aun considerando aquellos departamentos que tienen mayor rotación. Así mismo hacer un análisis de campo previo, pues esto constatará las respuestas y las hipótesis de esta investigación. Una entrevista personal hacia los trabajadores permitirá tener mayor información de confiabilidad, pues muchas veces los cuestionarios no muestran la opinión verdadera de los trabajadores, pues se sienten con la desconfianza de contestar con la verdad.

El segundo punto está encaminado a que se sigan realizando investigaciones dentro de la empresa, ya que esto permitirá saber cual es el clima de trabajo en el cual se desempeñan los trabajadores, no sólo tomando en cuenta a los trabajadores administrativos, sino también a los mismos jefes, a los trabajadores de las áreas de gerencia y de recursos humanos. Ya que si existe un mal clima laboral desde los altos mandos como gerencia o recursos humanos se vera reflejado en las demás áreas dependientes de esta.

REFERENCIAS

- Ortiz P. y Cruz L. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. 08/05/2019, de Periódicos Electrónicos de Psicología.
- Juárez-Adauta, Salvador. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. 07 de agosto del 2021, de Revista Médica del Seguro Mexicano del Seguro Social.
- Flor de Maria Soto Mayor Quenta.(2013).Tesis Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional Moquegua. 6 de agosto del 2021, de Repositorio Institucional Digital de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Riccer, M. A., & Carruitero, J. (2014).Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Gerencia de Contrataciones del Gobierno Regional La Libertad – 2014 (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte.
- Medina P. et.al . (2015). Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario. 08/05/2019, de Anales de Psicología.
- Fernández R. et.al.. (2015). Evaluación del clima organizacional en un centro de rehabilitación y educación especial. 09/05/2019, de Revista Cubana de Salud Pública.
- Acosta Toraya Vania Priscila, Sanchez Priego Jose Alfredo. (2015). CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE AUTOTRANSPORTE. 12/12/2019, de Hitos de Ciencias Económico Administrativas.
- Manosalvas Vaca, Carlos Anibal; Manosalvas Vaca Luis Oswaldo, Nieves Quintero Jorge . (2015). El Clima Organizacional y la Satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. 16/02/2020, de Redalyc.org.

- Ángel Carballo Chiñas, Heberto Romeo Priego Álvarez, María Isabel Ávalos García. (2015). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Personal Operativo Federal del Programa Caravanas de la Salud en Tabasco, México. 06 de Agosto del 2021, de Hitos de Ciencias Económico Administrativas.
- León, L. K. (2016). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal del área de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial San Miguel, 2016 (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte.
- Esther Yolanda Huamaní Alarcón. (2017). El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones – Lima, 2016. 06 de agosto del 2021, de Repositorio Digital Institucional de la Universidad Cesar Vallejo.
- Abraham Rosiles Villalobos, Lizeth Alejandra Lugo Ramírez, Miguel Ángel Clara Zafra. (2020). Análisis estadístico de la relación entre clima laboral y satisfacción laboral: Caso de una dependencia gubernamental en Coahuila de Zaragoza, México. 07 de agosto del 2021, de APOSTA Revista de Ciencias Sociales.
- Dessler, G. (1976) Organización y Administración Enfoque Situacional. Editorial Prentice/Hall internacional.
- Brunet, L. (1987). El Clima de Trabajo en las Organizaciones.: Definición, diagnóstico y consecuencias. Editorial Trillas
- Brunet, L. (1987). El Clima de Trabajo en las Organizaciones.: Definición, diagnóstico y consecuencias. Editorial Trillas
- Gibson, J.; Ivancevich, J. y Donnelly, J. (1996). Las Organizaciones: Comportamiento, Estructura, Procesos. Colombia: McGraHill.
- Sudarsky, J. (1977). Un Modelo de Diagnóstico e Intervención. Desarrollo Organizacional. Editorial Universitaria de América.
- Werther, W. y Davis, K. (1995). Administración de personal y recursos humanos. Cuarta Edición. México: McGraw Hill.

Álvarez, H. (1995). Profesor Universidad del Valle. Modelo Hacia un Clima Organizacional Plenamente Gratificante.

ANEXOS.

Anexo (A). Escala de Clima Organizacional E.D.C.O.

PRUEBA EDCO

ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

El Clima Organizacional: se define como el grupo de características que describen una organización y que la distinguen de otras organizaciones ; son de permanencia relativa en el tiempo; e influyen en la conducta de las personas en la organización

A continuación usted encontrara una prueba que consta de 40 preguntas, la cual busca medir el clima organizacional en su empresa.

Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una X sobre la opción con la cual este de acuerdo, como se muestra en el siguiente ejemplo :

Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo :

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
		X		
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

Conteste absolutamente todas las preguntas evitando hacerlo al azar.

La presente prueba es confidencial y anónima, solo se realizara con fines investigativos. El tiempo de duración de la prueba es de 40 minutos.

Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba.

• Edad: _____	• Sexo: Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>
• Dependencia donde trabaja _____	• Código _____
• Cargo que desempeña _____	• Antigüedad _____
• Nombre del jefe inmediato _____	

Plantilla de calificación EDCO

1. Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones : ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

2. Soy aceptado por mi grupo de trabajo : ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

3. Los miembros del grupo son distantes conmigo : ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

4. Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo : ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

5. El grupo de trabajo valora mis aportes : ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

6. **Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo :** ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

7. **El jefe es mal educado:** ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

8. **Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo :** ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

9. **Las ordenes impartidas por el jefe son arbitrarias:** ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

10. **El jefe desconfía del grupo de trabajo:** ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

11. Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa: ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

12. Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades: ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

13. Estoy de acuerdo con mi asignación salarial: ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

14. Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la Empresa: ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

15. Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes: ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

16. Realmente me interesa el futuro de la Empresa : ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

17. Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo : ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

18. Me avergüenzo de decir que soy parte de la Empresa : ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

19. Sin remuneración no trabajo horas extras : ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

20. Sería mas feliz en otra Empresa : ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

21. **Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo :** ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

22. **El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado :** ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

23. **El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo :** ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

24. **Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo :** ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

25. **La iluminación del área de trabajo es deficiente :** ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

26. La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño : ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Muy pocas veces	Nunca

27. La empresa brinda estabilidad laboral : ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

28. La empresa contrata personal temporal : ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

29. La permanencia en el cargo depende de preferencias personales : ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

30. De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo : ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

31. Entiendo de manera clara las metas de la Empresa : ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

32. Conozco bien como la empresa esta logrando sus metas : ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

33. Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas : ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

34. Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa : ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Muy pocas veces	Nunca

35. Las metas de la empresa son poco entendibles : ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

36. El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno : ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

37. Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales : ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

38. Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente : ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

39. Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras : ➡

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

40. Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras : ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

Anexo (B) Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG.

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-ARG

DATOS PERSONALES

Nombres y Apellidos:..... Edad:..... Tiempo de Servicio:.....
 Área a la que pertenece: Sexo: Masculino..... Femenino.....
 Condición Laboral: Estable..... Contratado..... Otros.....
 Jerarquía Laboral: Directivo..... Empleado..... Operario.....

INSTRUCCIONES

A continuación se le presentan unos enunciados que están relacionados con su trabajo. Cada enunciado tiene 5 opciones de respuesta, desde un Totalmente de Acuerdo (TA), a un Totalmente en Desacuerdo (TD). Usted deberá responder a cada enunciado con una "X", eligiendo la opción que considere conveniente. No deje ninguna pregunta sin contestar.

**TOTALMENTE DE ACUERDO TA
 DE ACUERDO DA
 INDIFERENTE I
 EN DESACUERDO ED
 TOTALMENTE EN DESACUERDO TD**

		TA	DA	I	ED	TD
1	Mi ambiente de trabajo, cuenta con una adecuada iluminación y ventilación.					
2	Lo que gano aquí, me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia.					
3	Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo.					
4	Siento que formo parte de un buen equipo de trabajo.					
5	Aquí tengo oportunidades para ascender.					
6	Me resulta fácil acceder a comunicarme con mis superiores.					
7	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades.					
8	La organización provee de los equipos y mobiliario necesarios para realizar mi trabajo.					
9	La remuneración que percibo está acorde con la labor que realizo.					
10	Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo.					
11	Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores.					
12	Las posibilidades para ascender son equitativas para todos los colaboradores.					
13	Mantengo una adecuada comunicación con compañeros de otras áreas del trabajo.					
14	El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades.					

15	Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo.					
16	El sueldo que percibo aquí es atractivo a comparación de lo que recibiría en otras organizaciones.					
17	Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo.					
18	Tengo confianza en mis compañeros del trabajo.					
19	El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización.					
		TA	DA	I	ED	TD
20	Puedo acceder con facilidad a la información que necesito para realizar mi trabajo.					
21	El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí.					
22	Las instalaciones en el trabajo, son seguras para realizar mis labores.					
23	La organización me paga puntualmente las remuneraciones.					
24	Mi jefe está constantemente evaluando mi trabajo.					
25	Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros.					
26	El ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa.					
27	Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, cartas, memorándums, etc.					
28	En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato.					
29	La temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores.					
30	Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc.					
31	Mi jefe me orienta y enseña cuando desconozco como realizar alguna actividad en el trabajo.					
32	Me agrada trabajar con mis compañeros de labores.					
33	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo					
34	En la organización, la información que se recibe acerca de los cambios y logro de metas es clara, correcta y oportuna.					
35	En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.					
36	La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.					
37	Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones.					
38	Me es fácil expresar mis opiniones en el trabajo.					

39	Cuando se implantan nuevas políticas y/o procedimientos en la organización, recibo la capacitación suficiente.					
40	La organización me mantiene informado del logro de metas y objetivos propuestos.					
41	Las instalaciones en mi trabajo cuentan con una adecuada limpieza.					
42	Aquí tengo la seguridad de no ser despedido en el futuro.					
43	La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo.					

Anexo (C) Carta de Consentimiento Informado.



Cuernavaca, Morelos a 01 de diciembre del 2021.

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN.

Título de la investigación: Diagnóstico del clima y la satisfacción organizacional de los trabajadores administrativos del sistema DIF Cuernavaca.

Nombre del Investigador Principal: Efi Laura Ayala Díaz.

Nombre de la persona que participará en la Investigación: _____

A través de este documento me gustaría invitarlo a participar en este trabajo de investigación. Antes de decidir, necesita comprender por qué se está realizando esta investigación y en qué consistirá su participación.

Por favor tómese el tiempo que usted necesite, para leer la siguiente información cuidadosamente y pregunte cualquier cosa que no comprenda. Siéntase con absoluta libertad de preguntar sobre cualquier aspecto que le ayude a aclarar sus dudas al respecto.

1. ¿Dónde se llevará a cabo esta investigación?

Esta investigación se llevará a cabo en las instalaciones del Sistema DIF Cuernavaca, ubicado en la col. Bellavista calle Tabachin No.123.

2. ¿Cuál es el objetivo de esta investigación?

Esta investigación tiene como objetivo evaluar el clima y la satisfacción organizacional de los trabajadores administrativos del Sistema DIF Cuernavaca, de tal manera que se pueda elaborar un plan de acción para mejorar dichas variables.

3. ¿Por qué es importante esta investigación?

Implementar un diagnóstico de clima y satisfacción organizacional es de vital importancia para identificar las áreas de oportunidad que se tienen dentro de la

Institución, una vez identificadas se podrá elaborar un plan de acción que permita mejorar la calidad de estas variables, teniendo como principal finalidad alcanzar un mejor ambiente laboral.

Se considera que, al lograr un equilibrio en el clima y la satisfacción organizacional, los servidores públicos trabajan de una manera más eficaz, hay más sentimiento de satisfacción, compromiso con la organización, sentimiento de pertenencia, etc. esto hace que se brinde un mejor servicio al usuario proyectando a su vez una mejor imagen a la institución.

4. ¿Por qué he sido invitado a participar en esta investigación?

Ha sido invitado a formar parte de esta investigación, porque cumple con las características enlistadas a continuación:

- Es trabajador sindicalizado, de confianza o de honorarios del Sistema DIF Cuernavaca.
- Realiza trabajo administrativo.
- Atiende Usuarios
- Cuenta con más de un año de antigüedad en la institución.

5. ¿Estoy obligado a participar?

Su participación es **voluntaria, anónima y confidencial**; no tiene que participar forzosamente. No habrá impacto negativo alguno si decide no participar en la investigación.

6. ¿En qué consistirá mi participación y cuánto durará?

Su participación consistirá en lo siguiente:

- Leer, comprender y estar de acuerdo con este consentimiento informado.
- Llenar y firmar esta carta de consentimiento informado.
- Contestar las escalas elegidas para realizar el diagnóstico del clima y satisfacción organizacional.

Aclaraciones:

- a) Esta investigación ha sido revisada y aprobada por el Mtro. Javier Mendoza Nájera.
- b) Su decisión de participar en la presente Investigación es **completamente voluntaria**.
- c) En el transcurso de la Investigación, usted podrá solicitar información actualizada sobre la misma, al investigador responsable.
- d) La información obtenida en esta investigación, utilizada para la identificación de cada participante será mantenida con estricta confidencialidad, conforme la normatividad vigente.
- e) Se le garantiza que usted recibirá respuesta a cualquier pregunta, duda o aclaración acerca del procedimiento, beneficios u otros asuntos relacionados con la presente investigación.
- f) Si considera que no hay dudas ni preguntas acerca de su participación, puede, si así lo desea, firmar la Carta de Consentimiento Informado.
- g) Se le comunica que esta Carta de Consentimiento Informado se elabora y firma en dos ejemplares originales, se le entregará un original y el otro lo conservará el investigador principal.

FIRMA DE CONSENTIMIENTO

Yo, _____, manifiesto que fui informado (a) del propósito, procedimiento y en pleno uso de mis facultades, es mi voluntad participar en esta investigación titulada "Diagnóstico del clima y la satisfacción organizacional de los trabajadores administrativos del sistema DIF Cuernavaca"

No omito manifestar que he sido informado(a) clara, precisa y ampliamente, respecto del procedimiento que implica esta investigación.

He leído y comprendido la información anterior, y todas mis preguntas han sido respondidas de manera clara y a mi entera satisfacción, por parte de la C. Efi Laura Ayala Díaz

NOMBRE Y FIRMA DEL
PARTICIPANTE

NOMBRE Y FIRMA DEL
INVESTIGADOR PRINCIPAL

Nota: Los datos personales contenidos en la presente Carta de Consentimiento Informado, serán protegidos conforme a lo dispuesto en las Leyes Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y demás normatividad aplicable en la materia.