



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE LA REGIÓN SIERRA

Innovación tecnológica y superación por siempre

Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados del FORETAC

TESIS

Presentada para cumplir con los requisitos finales para la obtención
del título de ingeniería en administración

AUTOR:

Selena Narvárez Guzmán

ASESOR

Lic. Juana Mercedes Mollinedo Casanova

LECTORES

Agradecimientos

En primer lugar, quiero agradecer Dios por permitirme vivir esta gran aventura.

A mis padres José Narváez Santos y Griselda Guzmán Morales por su gran apoyo incondicional, quienes con humildad y sacrificio fueron enseñándome a valorar todo lo que tengo, porque han fomentado en mí el deseo de superación y de triunfo en la vida. Espero contar siempre con su valioso e incondicional apoyo.

A mi asesora Lic. Juana Mercedes Mollinedo Casanova, maestra de esa honorable institución, quien con sus conocimientos y apoyo me guió a través de cada una de las etapas de este proyecto para alcanzar los resultados que buscaba.

Al Contador Raúl Arellano Santiago, Gerente del Fondo Regional de Tacotalpa A. C, por brindarme todos los recursos y herramientas que fueron necesarios para llevar a cabo el proceso de investigación. No hubiese podido arribar a estos resultados de no haber sido por su incondicional ayuda.

Por último, quiero agradecer a todos mis compañeros por apoyarme aun cuando mis ánimos decaían. Muchas gracias a todos.

Selena Narváez Guzmán

INDICE

Resumen.....	5
Introducción.....	6
Capítulo 1. Psicología del trabajo y los Factores Psicosociales.....	9
1.2 Psicología de trabajo.....	10
1.3 La Psicología del Trabajo.....	12
1.4 Factores Psicosociales.....	15
Capítulo 2. Clima organizacional.....	19
2.2 Aproximaciones teóricas.....	19
2.3 Definiciones de clima organizacional.....	20
2.4 Tipos de clima organizacional.....	22
2.5 Resultados del clima organizacional.....	23
2.6 Dimensiones del clima organizacional.....	24
2.7 Medición del clima organizacional e instrumentos.....	27
2.8 Factores que influyen en la percepción del clima organizacional.....	31
2.9 Características del clima organizacional.....	36
Capítulo 3. Satisfacción Laboral.....	38
3.3 Teorías que explican la satisfacción.....	40
3.5 Factores de la satisfacción.....	42
3.6 Dimensiones de la Satisfacción Laboral.....	46
3.7 Medición de la satisfacción en el trabajo.....	48
3.8 Importancia de la satisfacción.....	49
Capítulo 4. Metodología.....	50
4.1. Planteamiento del problema.....	50
4.2. Pregunta de investigación.....	51
4.3. Objetivo de la Investigación.....	52
4.4 Justificación.....	53
4.5. Hipótesis.....	54
4.6. Variables.....	55
4.6.1. Definición conceptual.....	56
4.6.2. Definición operacional.....	57
4.7 Participantes o sujetos.....	58
4.8 Muestreo.....	58

4.9 Escenario.....	59
4.10 Tipo de investigación.....	59
4.11 Diseño.....	59
4.12 Materiales.....	59
Capítulo 5. Resultados.....	66
Recomendaciones.....	78
Limitaciones.....	79
Referencias Bibliográficas.....	80
Anexos.....	81

Resumen.

El propósito de la siguiente investigación es conocer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en empleados del FORETAC. La muestra se conformó por 6 empleados, los cuales pertenecen a la institución, enfocada al sector administrativo del Fondo Regional de Tacotalpa A. C.

Para determinar el Clima Organizacional se utilizó la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO) (Patlán, 2013) conformado por una escala tipo Likert. Se determinó la consistencia interna para el instrumento de Satisfacción laboral, obtenido un-Alfa de Cronbach total de 0.919, al igual que para la Escala Multidimensional del Clima Organizacional se obtuvo un-Alfa de Cronbach total de 0.941. Respecto a los resultados, se identificó que existen correlaciones estadísticamente significativas entre todos los factores de Satisfacción Laboral y todos los factores de Clima Organizacional.

Palabras clave: Clima Organizacional y Satisfacción laboral.

Introducción.

Una de las actividades más importantes que el ser humano realiza a lo largo de toda su vida es el trabajo, ya que a través de él se obtiene diferentes satisfactores tanto materiales como emocionales, los cuales influyen de manera importante en la vida del empleado, no sólo dentro de la organización, sino también fuera de ella.

En las empresas de hoy en día, la ventaja competitiva se logra a través del personal que labora en ellas. Es por ello que, dentro de la Psicología Organizacional es indispensable comprender y determinar aquellos factores que influyen en la percepción del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, ya que estos factores determinan e influyen en el comportamiento de los empleados dentro de la empresa.

En toda situación de trabajo están implicados un conjunto de factores específicos en el individuo, tales como las aptitudes, características físicas y psicológicas; el empleado, además, está presente en entornos sociales y físicos que tienen sus particularidades propias.

Es entonces cuando el individuo aparece inmerso dentro de un clima determinado dada la naturaleza particular de la organización (Brunet, 2002, p.11). “El Clima Organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, y su motivación” (Brunet, 2002, p.9). De esta forma se podrán plantear intervenciones para modificar dichos comportamientos a tal grado que se logre mejorar la productividad y la satisfacción de los empleados.

Algunas de las consecuencias de lograr un Clima Organizacional positivo son las siguientes: logro, afiliación, identificación, disciplina, colaboración, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación e innovación, las cuales se han determinado

en diversas investigaciones acerca del Clima Organizacional.

A igual que el Clima Organizacional, la satisfacción laboral en el trabajo es otro factor importante que se debe tomar en cuenta en los empleados dentro de una empresa, ya que la satisfacción también tiene un impacto en el comportamiento de los empleados así como en su calidad de vida.

La Satisfacción es uno de los factores más estudiados en el área de la Psicología Organizacional, debido a los efectos que produce en el comportamiento de los empleados.

Para una organización, cualquiera que sea el giro de esta, es importante conocer que tan satisfechos están sus empleados con las condiciones de trabajo, el salario, la supervisión, y muchos otros factores, esto debido a que, se asume que la satisfacción laboral de los empleados afecta la productividad, la ejecución de las tareas, la rotación del personal, y el ausentismo, entre otros resultados y consecuencias.

Mantener un nivel de satisfacción adecuado para los empleados dentro de la organización beneficia a ambas partes, es decir, tanto a empleados como empleadores, ya que los directivos podrían evitar costos de reclutamiento, selección de nuevo personal y capacitación, así como reducir los índices de rotación y absentismo, aumentar la innovación, desempeño, motivación y por la tanto también aumenta su productividad de los trabajadores. Por su parte, los trabajadores pueden mejorar su calidad de vida dentro y fuera de la organización.

Es por lo anterior que el objetivo del presente trabajo es determinar si existe una relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en empleados del FORETAC. Para ello la revisión bibliográfica gira en torno a los factores que influyen tanto en la Satisfacción como en el clima organizacional, modelos y teorías que explican ambas variables. Posteriormente se analizan los estudios e investigaciones

realizados sobre la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral.

Para finalizar, se describe el método que fue utilizado en la presente investigación. Se señalan las hipótesis a comprobar, las variables a estudiar, el procedimiento y el análisis estadístico que se llevó a cabo.

Capítulo 1. Psicología del trabajo y los Factores Psicosociales.

1.1 Introducción.

El trabajo es un fenómeno indispensable para la existencia de los seres humanos, es un factor decisivo y determinante de las conductas psicosociales, sitúa a los seres humanos en el espacio público, desde el que se relacionan con otras personas, construyendo grupos de pertenencia que van más allá del núcleo familiar. Posibilita el tránsito de lo individual a lo colectivo, facilitando la consecución de proyectos compartidos. Permite que los ciudadanos se puedan ubicar socialmente mediante la posición que ocupan en la estructura social, proporcionando un estatus y una identidad. Es un punto de referencia para estructurar el tiempo en diferentes actividades, responsabilidades y necesidades. (Quintanilla, 2013).

Las organizaciones, por su parte, se van enfrentando a múltiples cambios *tanto* tecnológicos de telecomunicaciones y procesamiento de la información, estos cambios implican una necesidad permanente de cambios y adaptación para ajustarse. Las organizaciones han ido cambiando, han ido ampliando sus mercados, ahora existe una mayor competencia tanto para las empresas locales como para las grandes organizaciones multinacionales. Como resultado de la rápida globalización, las compañías en la actualidad enfrentan una considerable presión para ser competitiva y rentables (Carvajal, 2013).

Hoy en día, debido a estos constantes cambios, la psicología del trabajo presenta nuevos retos y problemas, que para Pereda (2014) se tiene que responder con nuevos planteamientos, técnicas, teorías y modelos. La psicología del trabajo y las organizaciones ha tenido que ir adaptándose a las nuevas circunstancias caracterizadas por la influencia del mercado, su globalización y omnipresencia, la transformación de la naturaleza del trabajo, la emergencia de nuevos valores y estilos de vida, los cambios en las estructuras organizacionales y, más recientemente, por efecto de la actual crisis económica, la aparición de nuevas formas de trabajo, el consumo y la adaptación de las conductas a las contingencias derivadas de todo

ello. Tales factores pueden modificarse para aumentar el rendimiento y la satisfacción. (Quintanilla, 2013).

La psicología del trabajo, estudia la conducta humana en el trabajo para Pereda (2014), el principal objetivo es optimizar el rendimiento, la satisfacción y la seguridad de las personas en un entorno laboral. Por otro lado, Quintanilla (2013), considera que no la psicología de trabajo, no solo se enfoca en el estudio, sino también en la investigación de las conductas de los seres humanos en el trabajo, así como los procesos psicológicos que las influyen y determinan estas conductas, es decir se pretende incidir sobre el desarrollo del potencial humano y las conductas eficientes de las personas cuando desempeñan un trabajo, así mismo aumentar el rendimiento y propiciar la satisfacción en el trabajo.

1.2 Psicología de trabajo.

La psicología de trabajo tuvo sus primeras apariciones a principios del siglo xx, y las denominaciones que ha recibido son numerosas, la terminología ha tenido una evolución histórica, por perspectivas teóricas, como resultado de intentar abarcar diversas áreas que lo componen o con las que se relaciona (Quintanilla, 2013).

En la actualidad, el título más frecuente es el de psicología de trabajo y de las Organizaciones, ya que la psicología de trabajo se enfoca en los aspectos individuales de la conducta laboral (actitudes, aprendizajes, motivaciones, emociones, etc.) y por su parte la psicología de las Organizaciones se preocupa por las dimensiones grupales y colectivas de las organizaciones (gestión, estructura, cultura, clima, etc.) (Quintanilla, 2013).

Históricamente la aparición de la psicología de trabajo y de las organizaciones se puede dividir en tres periodos, los cuales se pueden diferenciar con la evolución y

el cambio de los sistemas sociales, la industria y las innovaciones tecnológicas (Tabla 1.)

Tabla 1. Periodos de la psicología del trabajo

	Primer periodo	Segundo Periodo	Tercer Periodo
Año	1870-1940	1940-1970	1970- Actualidad
Características del periodo	Nacimiento de la era industrial, la posmodernidad y el desarrollo de la industria.	Segundo Guerra Mundial	
Línea de pensamiento	Organización científica del trabajo. Orientación mecanista. La Escuela de las Relaciones Humanas	Consolidación de la organización científica del trabajo y la orientación mecanicista.	Asentamiento como disciplina científica
Características	Considera al trabajador como un maximizador de las utilidades. Se pone de manifiesto que era posible una adaptación casi completa del hombre al trabajo y las maquinas.	Enfatiza la importancia del factor humano, otorgando prioridad a la persona, procurando un ajuste entre la persona y su puesto de trabajo	Proliferación de teorías, investigaciones y aplicaciones
Investigación	Investigaciones de Elton Mayo	Lewin formulo la teoría del Campo. Relevancia en el estudio de liderazgo y los grupos de trabajo	

Nota: Elaboración propia

Hoy en día la psicología ha tenido una creciente importancia en el campo laboral, la Psicología del trabajo es una ciencia predominantemente aplicada que estudia el comportamiento humano en el entorno de las organizaciones históricamente referidas el laboral y las organizaciones industriales, aunque cada vez está más interesada por el comportamiento humano en todo tipo de organizaciones. (Quintanilla, 2013).

La psicología de trabajo ha tenido que adaptarse a las nuevas circunstancias caracterizadas por la influencia del mercado, la emergencia de nuevos valores y estilos de vida, los cambios en las estructuras organizacionales, así como por la crisis económica, lo que trae como consecuencia la aparición de nuevas formas de trabajo y la adaptación de las conductas a las contingencias derivadas de todo ello (Quintanilla, 2013).

Para cubrir todas estas demandas, el ámbito de actuación de la Psicología del Trabajo es muy amplio y se puede desarrollar en diferentes ámbitos, por ejemplo: Empresa, organizaciones de gobierno, centro de investigación, consultor o asesor privado, etc. Sin embargo, para Roe et al. (1994), existen principalmente tres áreas de actuación: Psicología de los Recursos Humanos, Psicología de Trabajo y Psicología de las organizaciones. (Pereda, 2014).

Otro conjunto de áreas de acción de la Psicología de trabajo, tiene que ver con el Comportamiento Organizacional, dicha área lleva a cabo actividades relacionadas con la cultura organizacional, motivación, satisfacción y clima organizacional (Pereda, 2014).

1.3 La Psicología del Trabajo.

La psicología del trabajo y de las Organizaciones centra su atención en comportamientos que, generalmente, tiene en común el trabajo y el lugar en el que

se desempeña, es decir las organizaciones (Quintanilla, 2013).

En el campo de la investigación, en un primer momento proliferaron los trabajos sobre liderazgo. Las aportaciones de la Escuela de Las Relaciones Humanas fueron fundamentales para la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, los experimentos de Mayo supusieron un punto de partida de numerosas investigaciones y desarrollos teóricos con la pretensión de relacionar el desempeño laboral con determinadas variables (Quintanilla, 2013).

A partir de finales de los sesenta y comienzos de los setenta, empieza a parecer como fenómeno de estudio de la Psicología Organizacional, el clima organizacional, la cultura organizacional, la calidad de vida laboral, la justicia organizacional, el aprendizaje organizacional, el acoso psicológico y los riesgos laborales. Esto nos indica una perspectiva más amplia de los fenómenos del comportamiento humano en las organizaciones (Carvajal, 2013).

Un segundo documento histórico relacionado con el tema es la obra “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud, editado por la OMS y coordinado por Kalimo, El-Batawi y Cooper (1988). Se expone en el mismo que este tipo de factores provienen de la percepción y la experiencia de los trabajadores y que está influenciado por los innumerables factores que afectan al trabajador (en Moreno, 2010).

Hoy en día, la mayor parte de las investigaciones en el campo del trabajo tienen que ver con el estudio del comportamiento humano en tres niveles: individuo, grupo y organización (Carvajal, 2013).

Es por lo anterior que los psicólogos llevan a cabo actividades de distintas áreas de la Psicología del Trabajo sin embargo, Quintanilla (2013) plantea que los tres

grandes apartados para articular la formación de los profesionales de este campo son las siguientes (Quintanilla, 2013):

- La Psicología de las Organizaciones: Relaciones entre conductas de las personas y de las estructuras organizativas.
- La Psicología de Trabajo: Actividad de las personas en su papel de trabajadores.
- Psicología de los Recursos Humanos: Relación entre personas y las organizaciones en el proceso que caracteriza su selección, socialización y desarrollo profesional.

En la práctica, los psicólogos del trabajo se ocupan de todos aquellos procesos que afectan el desempeño humano en la organización, tales como análisis ocupacional, selección, inducción y capacitación, evaluación del desempeño, bienestar y salud ocupacional (Chiavenato, 2008 en Carvajal, 2013).

Recientemente Carvajal (2013), analizó los procesos en los que se desarrollan los psicólogos en el ámbito laboral, dichas actividades coinciden con las planteadas por Quintanilla (2013), sin embargo Carvajal concluye que los porcentajes más altos se relacionan con los procesos de Selección y Capacitación y un porcentaje bajo de los psicólogos se enfoca en el estudio de Clima Organizacional, es decir que un porcentaje menor se enfoca al comportamiento humano y los factores que afectan el mismo.

Derivado de los cambios del entorno, las organizaciones se encuentran en constante cambio, es por ello que Carvajal (2013) considera importante analizar el papel del Psicólogo dentro del contexto de las organizaciones, ya que los psicólogos del trabajo deberían estar enfocados en el estudio los factores que afectan el

comportamiento humano dentro de las organizaciones, comprensión e intervención, y no solo en actividades de gestión de procesos de Recursos Humanos.

1.4 Factores Psicosociales.

Cuando se menciona el concepto de ambiente y clima laboral, se habla también de condiciones de trabajo, bienestar y prevención de accidentes, lo que Uribe (2015), concluye que el clima laboral y salud están relacionados de manera estrecha en lo que se ha denominado como factor psicosocial en los procesos de trabajo y producción industrial.

Al término de la Primera Guerra Mundial, como parte del trato de Versalles se constituyó la Organización Internacional del Trabajo (OIT) entre enero y abril de 1991. En la actualidad, unos de los fenómenos clave para la OIT ha sido trabajar para entender, prevenir e interpretar lo relacionado con la salud ocupacional y los llamados factores psicosociales (Uribe, 2015).

Dichos fenómenos son temas que has sido investigado con gran interés por la Psicología del trabajo en años recientes, debido a su repercusión en la calidad de vida de los trabajadores (Uribe, 2015).

En la literatura existen diversas definiciones a los factores psicosociales, alguna de ellas hecha por los siguientes autores. Carayon, Haims y Yang (2001) definen los factores psicosociales como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores. Cox y Griffiths (1996), los definen como los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales. Martín Daza y Pérez Bilbao las definen como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar

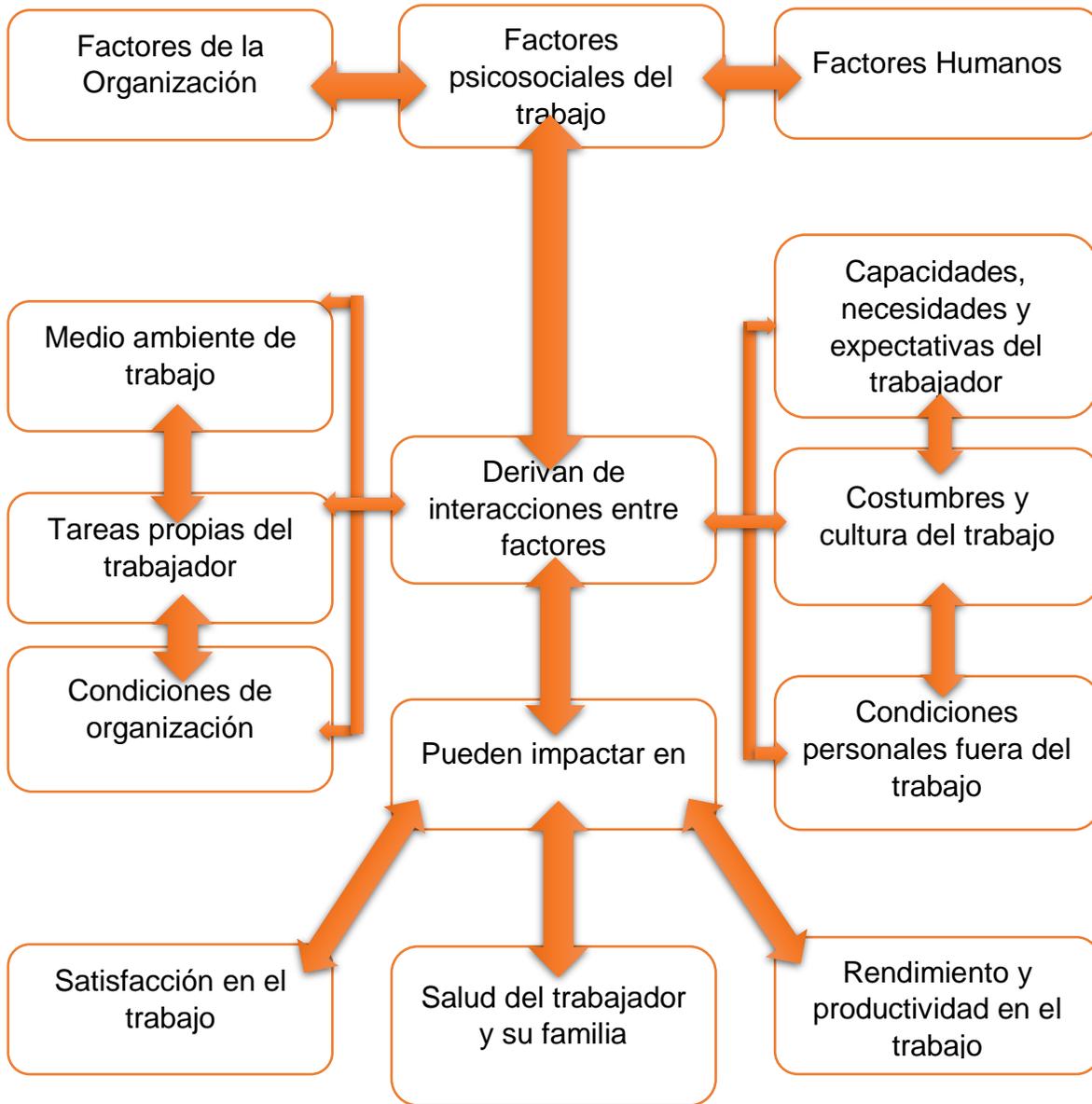
tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo (1997) (en Moreno, 2010).

De manera conjunta OIT y OMS define los factores psicosociales en el trabajo como un conjunto de factores humanos y del medio ambiente de trabajo que están en continua interacción dinámica, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, que pueden influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (Comité Mixto OIT-OMS, 1984).

Si lo vemos de manera esquemática (Figura 1) podemos observar que, según la OIT existen dos grupos de Factores Psicosociales en el trabajo en constante interacción dinámica: los factores de organización y los humanos. Figura 1. Factores Psicosociales en el trabajo según la OIT (Uribe, 2015).

Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos. Algunos de estos se refieren al trabajador individualmente, mientras que otros están ligados a las condiciones y al medio ambiente de trabajo. Otros se refieren a las influencias económicas y sociales ajenas al lugar de trabajo pero que repercuten en él (Comité Mixto OIT-OMS, 1984). Si lo vemos de manera esquemática (Figura 1) podemos observar que, según la OIT existen dos grupos de Factores Psicosociales en el trabajo en constante interacción dinámica: los factores de organización y los humanos. Si lo vemos de manera esquemática (Figura 1) podemos observar que, según la OIT existen dos grupos de Factores Psicosociales en el trabajo en constante interacción dinámica: los factores de organización y los humanos.

Figura 1. Factores Psicosociales en el trabajo según la OIT (Uribe, 2015).



Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos. Algunos de estos se refieren al trabajador individualmente, mientras que otros están ligados a las condiciones y al medio ambiente de trabajo. Otros se refieren a las influencias económicas y sociales ajenas al lugar de trabajo pero que repercuten en él (Comité Mixto OIT-OMS, 1984).

La Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo de la OIT, distingue entre Factores inherentes al trabajo y Factores Macro Organizativos, los cuales se describen en la Tabla 2.

Tabla 2. Factores psicosociales según la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo.	
Factores Psicosociales	
Inherentes al trabajo	Macro Organizativos
Carga de trabajo	Gestión de la Calidad Total
Jornada de Trabajo	Estilo de dirección
Diseño del entorno	Estructura Organizativa
Factores ergonómicos	Clima y Cultura Organizativa
Autonomía y Control	Medición y Remuneración del rendimiento
Ritmo	Ritmo
Supervisión	Cuestiones Personales
Claridad	
Sobrecarga de Rol	

Nota: (Comité Mixto OIT-OMS, 1984).

Capítulo 2. Clima organizacional.

2.1 Introducción.

Para una organización es necesario comprender todo aquello que influye sobre el comportamiento y productividad de sus empleados, ya que estos son los generadores de los resultados organizacionales y crean en la empresa una ventaja competitiva. Los componentes tanto físicos, sociales y personales juegan un papel importante sobre el comportamiento humano, de tal forma que “el clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, y su motivación” (Brunet, 2002, p.9).

Los estudios realizados para diagnosticar el clima organizacional se han basado en la percepción que tienen los integrantes del medio de trabajo, lo cual sirve como referencia para interpretar las demandas de comportamiento de quienes dirigen la organización (Mujica, 2009)

2.2 Aproximaciones teóricas.

Gil y Alcover (2003), afirman que el estudio del clima organizacional comenzó con los trabajos sobre clima sociales realizados por Lewin en la década de los treinta del siglo XX, pero fue hasta mediados de los años cincuenta y comienzos de los sesenta cuando el concepto de clima organizacional comienza a tener auge en las investigaciones de Psicología Organizacional (p.389).

Dichas investigaciones se centraron en representar cualquier proceso social particular como parte de un contexto más amplio o de un medio social más amplio, los cuales fueron vinculados con los principios de la Psicología de la Percepción desarrollados por la escuela de la Gestalt (Alcover, 2004, p.179).

Desde entonces el clima se comenzó a considerar como una Gestalt basada en los patrones percibidos en relación con las experiencias y las conductas específicas de los individuos en contextos organizacionales (Gil y Alcover, 2003, p.389).

Sin embargo, según Brunet (2002), el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez en psicología industrial/organizacional, por Gellerman en 1960. Brunet (2002) considera que el concepto clima organizacional está constituido por dos grandes escuelas de pensamiento (p.14): Escuela de la gestalt: Se centra en la organización de la percepción (el todo es diferente a la suma de sus partes). El clima se considera como una Gestalt basada en los patrones percibidos en relación con las experiencias y las conductas específicas de los individuos en contextos organizacionales (Gil y Alcover, 2003, p.389).

- Escuela funcionalista: Introduce las diferencias individuales para la adaptación de un empleado a su medio, el pensamiento y el comportamiento de un individuo depende del ambiente que lo rodea. Así, un empleado interactúa con su medio y participa en la determinación del clima de éste.

2.3 Definiciones de clima organizacional.

Brunet (2002) considera que es importante entender dos variables antes de poder establecer un concepto de clima organizacional: estructura y proceso.

- La variable estructura organizacional corresponde a toda la organización física de los componentes de una empresa (Brunet, 2002, p.15).
- La variable proceso organizacional, se manifiesta sobre los siguientes elementos como el liderazgo, los estilos de comunicación, entre otros (Brunet, 2002, p.15).

Diversos autores han hecho importantes aportes al concepto de Clima Organizacional, en el Tabla 5, se presenta una cronología de las definiciones de clima organizacional hecha por algunos autores.

Tabla 5. Definiciones de clima organizacional.

Autor	Definición de Clima Organizacional
Forehand y Gilmer (1964, en Chiaventato, 2000, p.87)	Son características de la organización que la distinguen de otras, perduran en el tiempo y constituyen la personalidad de la organización. Dichas características influyen en el comportamiento de las personas dentro de la organización.
George (1971, en Chiaventato, 2000, p.87)	El concepto clima organizacional comprende un espacio amplio y flexible de la influencia ambiental, es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional, el cual perciben o experimentan los miembros de la organización e influye en el comportamiento de los mismos.
Brown y Moberg (1990)	El clima organizacional se refiere “al ambiente interno total de una empresa”, la describe y la distingue de otras empresas, el clima es duradero en el tiempo y consta de un conjunto de características que son percibidas por los miembros de la organización las cuales influye en su comportamiento.
Reichers y Schneider (1990, en Gil y Alcover, 2003)	Percepción compartida por los miembros de una organización acerca del modo en cómo son las cosas alrededor. El clima representa un concepto molar el cual está constituido por las percepciones compartidas de los integrantes de la organización.
Casales, Ortega y Romillo (2000)	Conjunto de percepciones que experimentan los miembros de una organización hacia el ambiente humano que caracteriza la organización y hacia las condiciones, dentro de las cuales debe desarrollarse su actividad.
Chiavenato (2000)	Ambiente interno que existente entre los miembros de la organización y que determina el grado de motivación de los empleados y, por lo tanto, el comportamiento de los mismos.
Brunet (2002)	Componente multidimensional que constituye la personalidad de una organización, es una configuración de las características de la organización las cuales condiciona el comportamiento de un individuo en su trabajo.
Alcover (2004)	El concepto de clima organizacional alude a factores ambientales percibidos de manera consciente por las personas que trabajan en ellos, por lo que el clima refleja las percepciones de los trabajadores, tales percepciones se encuentran sujetos a control

	organizacional y que se traducen en normas y en pautas de comportamientos.
Rodríguez (2004)	Concepto multidimensional, es una descripción del ambiente interno de la organización en relación con las características y propiedades de éste, dichas variables son estables a lo largo del tiempo y dentro de un contexto determinado, las cuales interactúan con una serie de elementos diferentes por lo que influye de forma decisiva en el comportamiento de las personas de tal modo que puede ser un buen predictor de la productividad, eficiencia, del grado de satisfacción, del compromiso y del grado de estrés.

Nota: Basado la adaptación de Brunet (1987, en Gutiérrez y Olvera, 2010).

2.4 Tipos de clima organizacional.

Dentro de una organización puede haber más de un clima laboral, es decir, pueden existir tantos climas como departamento o unidades dentro de la organización, por lo que se pueden observar climas diferentes (Brunet, 2002).

El clima total de una organización es resultado de los microclimas reunidos en cada uno de los departamentos o unidades, sin embargo, es probable que aunque estos microclimas pueden llegar a ser diferentes en algunos factores pueden ser parecidos entre sí, en otros. El clima que percibe un grupo de trabajadores en un departamento o en una unidad dada puede ser entonces diferente de aquel que vienen otros empleados que laboran en otros departamentos o unidades (Brunet, 2002, p.24).

Es por lo anterior que propone cuatro factores que influyen sobre la percepción individual del clima y que podría, también, explicar la naturaleza de los microclimas dentro de una organización (en Brunet, 2002, p.28):

- Los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organización.

- La posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización así como el salario que gana.
- Los factores personales tales como la personalidad, las actitudes y el nivel de satisfacción.
- La percepción que tienen los subordinados, los colegas y los superiores del clima organizacional.

2.5 Resultados del clima organizacional.

El clima organizacional es un fenómeno cíclico, en donde las características psicológicas de los trabajadores, sirven para interpretar la realidad que los rodea y también se afecta por los resultados que obtiene la organización (González y Parera, 2005).

Brunet (en González y Parera, 2005) plantea un esquema, figura 3, en donde se muestran los resultados obtenidos por un cierto tipo de clima, el cual se pueden dar en tres niveles, a nivel de la organización, a nivel de los empleados y finalmente a nivel grupal.

A nivel de la organización: El clima se puede manifestar a través de producción, eficacia, satisfacción, adaptación, desarrollo, tasa de ausentismo y rotación (Gibson et al. en Brunet, 2002, p.40). Dichos resultados se derivan de los diferentes aspectos objetivos de la realidad de la organización como la estructura, los procedimientos y los aspectos psicológicos y del comportamiento de los empleados (Brunet, 2002, p.41).

A nivel grupal o de interacción: El clima se pueden presentar a través de comportamientos de cohesión, estructura, normas, papeles y necesidades, otros

comportamientos que pueden interactuar con el clima organizacional es la motivación y el liderazgo que a nivel grupal contribuye con el alcance de objetivos y resultados. (Gibson et al. en Brunet, 2002, p.40).

A nivel de los empleados: A nivel individual se pueden presentar actitudes, percepciones, personalidad, valores y aprendizajes. Los resultados del clima a nivel individual se pueden manifestar a través del alcance de objetivos, satisfacción en el trabajo y calidad en el trabajo (Gibson et al. en Brunet, 2002, p.40).

2.6 Dimensiones del clima organizacional.

El clima bajo el que se encuentra una organización está caracterizada por varias dimensiones susceptibles de afectar el comportamiento de los individuos (Brunet, 2002, p.43). Para Noriega y Pría (2011) no existe un consenso en cuanto a las dimensiones del clima organizacional, sin embargo afirma que existen componentes o variables que interactúan entre sí: estructura de la organización, procesos organizacionales y los comportamientos individuales, los cuales provocan efectos en el clima organizacional.

En México, la medición del clima organización también ha sido abordada por Gómez y Vicario (2008), quienes proponen dieciséis dimensiones para la medición del clima organizacional en una empresa, las cuales fueron determinadas con base a las dimensiones propuestas por diversos autores en investigaciones anteriores y que dichas dimensiones contaran con definición conceptual.

- Liderazgo: Se refiere al manejo inteligente, responsable y alentador de la empresa por parte de los superiores y la manera en cómo la capacidad de tomar decisiones y el don de mando de éstos influye en el desarrollo de las actividades de los empleados.

- Rendimiento: Es entendido como el grado en que los trabajadores son responsables en la realización de las tareas y llevan a cabo sus actividades de trabajo eficazmente, además de la manera en que la formación y entrenamiento se ven reflejados en la productividad de los empleados.
- Comunicación: Entendido como el proceso de transmitir información dentro de la empresa, en donde el ambiente en que se da esta interacción es bajo una atmosfera de amabilidad, respeto, confianza y compañerismo.
- Relaciones Sociales: Se refiere al grado en que los empleados perciben el trabajo con sus compañeros y en el cual existe una buena comunicación para realizar el trabajo en equipo.
- Innovación: Es entendida como la aportación de nuevas ideas con el propósito de cambiar y desarrollar el trabajo dentro de la organización permitiendo el crecimiento y el desarrollo constante para mejorar.
- Cohesión: Definida como el grado de comunicación, compromiso e integración que existe entre los miembros de la organización.
- Implicación: Se refiere al grado de compromiso y el nivel de responsabilidad que el trabajador siente dentro de la organización, lo cual los lleva a buscar una mayor participación e involucramiento dentro de esta.
- Satisfacción: Se refiere a la manera en que son reconocidos los empleados y si estos se sienten satisfechos con el logro de las metas y objetivos propuestos; esto se da como resultado los esfuerzos de la empresa para lograr un ambiente agradable y saludable. Consideración: Se refiere al grado en que el jefe otorga apoyo a los empleados, se dirige y comunica bajo el

respeto y amabilidad con sus subordinados y les brinda el trato de la manera más humana posible.

- **Autonomía:** Se define como el grado en que los trabajadores pueden sentirse independientemente en su trabajo y si consideran que tiene la libertad de elegir la forma más conveniente de realizar sus actividades de trabajo.
- **Toma de decisiones:** Es entendida como el grado en que la organización involucra a sus empleados en la toma de decisiones, delegando las responsabilidades entre los distintos niveles jerárquicos de acuerdo a la capacidad, conocimiento y seguridad que el trabajador manifiesta.
- **Beneficios y recompensas:** Entendido como el grado en que los trabajadores perciben que la empresa busca retribuir el trabajo por medio de estímulos y recompensas tales como incrementos de salario, vacaciones, incentivos, bonos y demás premios que buscan hacer sentir satisfecho al empleado, así como obtener reconocimiento por la calidad de su trabajo.
- **Apoyo:** Se refiere a la percepción en el que los trabajadores perciben ayuda, apoyo y amistad por parte de las personas que trabaja en la empresa, favoreciendo el sentimiento de compañerismo y de trabajo en equipo.
- **Conflicto:** Se refiere al grado en que los trabajadores perciben divergencias de opinión y entredichos con la autoridad, así como envidias y discusiones entre compañeros de trabajo lo cual conlleva a problemas y posibles peleas dentro de la organización.
- **Motivación:** Se refiere al grado en que los trabajadores son alentados por la empresa y las condiciones que hacen que los empleados trabajen

intensamente, esto se refleja en que el trabajador se siente responsable de realizar sus tareas laborales, se siente comprometido con su trabajo y se preocupa por la calidad de sus actividades, por lo cual busca esforzarse dentro de su trabajo.

- Remuneración: Se define como la percepción de pago justo por las actividades realizadas dentro de la organización y la satisfacción que el trabajador siente por ello.
- Estructura: Se refiere a la percepción de las normas y políticas que se establece en la empresa para guiar el curso de los propósitos de la misma; las directrices, objetivos y consignas que establecen las formas de trabajar, es decir toda serie de responsabilidades que adquiere el trabajador al pertenecer a la organización, esto incluye puntualidad, cumplimiento y compromiso con lo establecido por la empresa.

Estas dimensiones propuestas por cada uno de los autores, deben permitir la imagen del clima organizacional de una empresa, si se desea medir el clima organizacional es indispensable que el instrumento de medición, cuestionario, deben incluir las dimensiones importantes del ambiente por estudiar (Brunet, 2002, p.52).

2.7 Medición del clima organizacional e instrumentos.

Dado que el clima es un concepto multidimensional es importante elegir un cuestionario para la evaluación del clima en una organización que contenga el mayor número de componentes. Según Burnet (2002) los cuestionarios sobre clima organizacional tienen la capacidad de reagrupar y representar las dimensiones primordiales que componen el clima dentro de una organización (p.43).

La calidad del instrumento reside en el número y el tipo de dimensiones que mide. Cuanto más permita un instrumento filtrar las dimensiones importantes y pertinentes, más eficaz será (Brunet, 2002, p.41).

Según Brunet (2002) los instrumentos de medida más frecuentemente utilizados son los cuestionarios, ya que corresponden a la naturaleza multidimensional y perceptiva del clima. Dada sus dimensiones, los cuestionarios cubren las variables humanas, estructurales, relacionadas con la tarea y las tecnologías según un cierto grado decreciente de importancia, como se hace la escala tipo Likert (p.19).

Estos instrumentos presentan preguntas que describen hechos particulares de la organización, sobre los cuales los empleados deben indicar hasta qué punto están de acuerdo con esta descripción. La escala de respuesta, en general, son de tipo nominal o de intervalo, y su validez, la mayoría de las ocasiones, es una validez de concepto ya que en general es difícil establecer una verdadera validez estadística (Brunet, 2002, p.41).

Estos cuestionarios, exige a los que responden que evalúen el clima de su organización en función de dos objetivos: la situación actual y la situación ideal. Es decir que, en cada una de las preguntas, el empleado debe indicar la situación actual y también cómo le gustaría percibirla idealmente (Brunet, 2002, p.24).

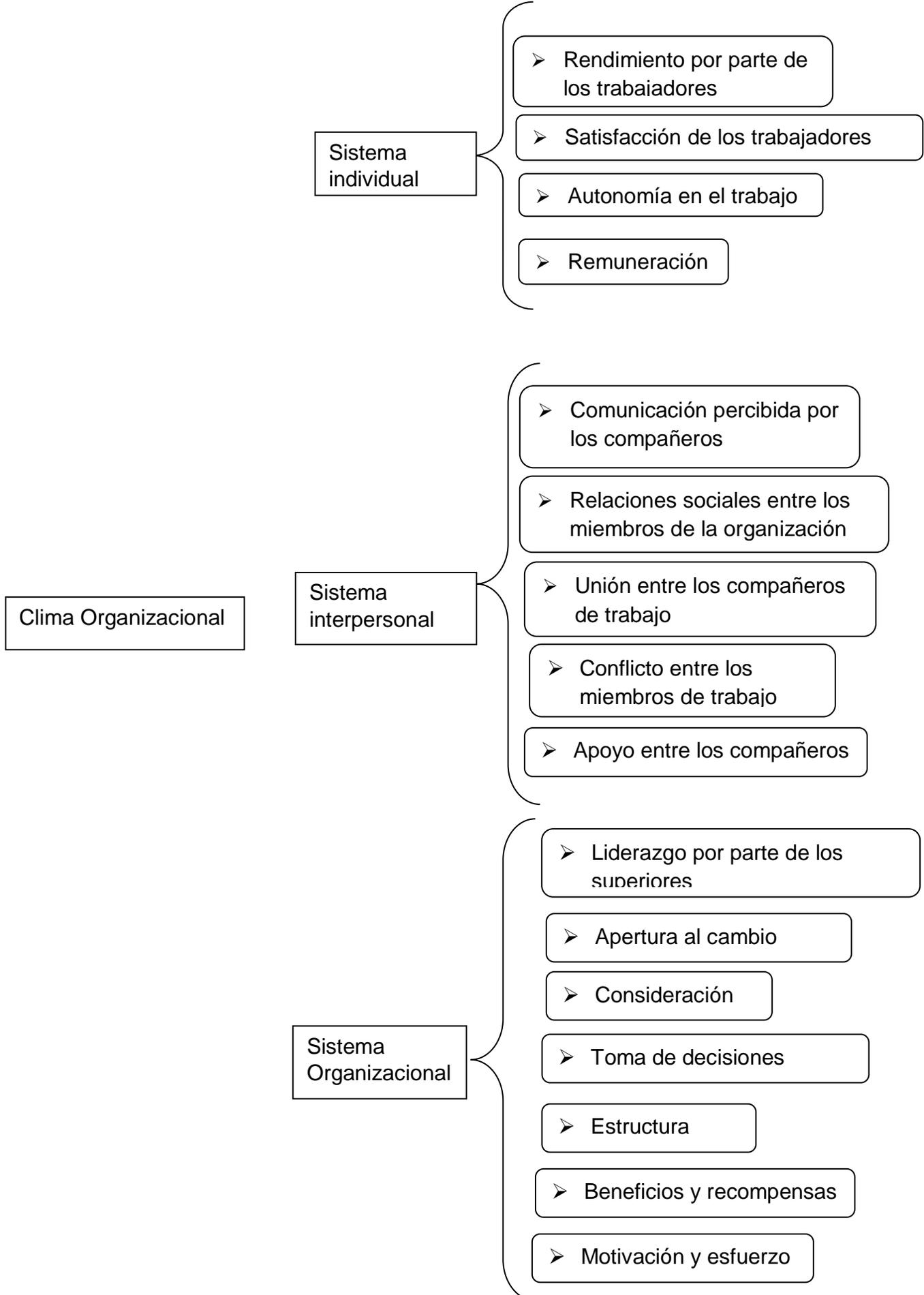
La medición del clima se puede realizar en tres niveles, desde el individuo, desde el grupo o desde la organización (Guillén, 2000, p.168). El instrumento propuesto por Gómez y Vicario (2008) mide el clima organizacional en estos tres niveles de análisis:

- Sistema individual: Está integrado por las percepciones inmediatas del sujeto sobre su entorno.
- Sistema interpersonal: Conformado por la percepción de las interacciones que surgen con los compañeros de trabajo, en los que existe una dinámica

eminentemente social.

- Sistema organizacional: Intervienen toda la serie de lineamientos organizacionales.

En la figura 4, se muestra el esquema de los tres niveles de medición que conforma la escala de clima organizacional propuesta por Gómez y Vicario (2008) y las respectivas dimensiones que conforman cada nivel de análisis.



Sistema individual

- Rendimiento por parte de los trabajadores
- Satisfacción de los trabajadores
- Autonomía en el trabajo
- Remuneración

Sistema interpersonal

- Comunicación percibida por los compañeros
- Relaciones sociales entre los miembros de la organización
- Unión entre los compañeros de trabajo
- Conflicto entre los miembros de trabajo
- Apoyo entre los compañeros

Sistema Organizacional

- Liderazgo por parte de los superiores
- Apertura al cambio
- Consideración
- Toma de decisiones
- Estructura
- Beneficios y recompensas
- Motivación y esfuerzo

Clima Organizacional

Figura 4. Escala de clima organizacional Niveles de medición y dimensiones.

Fuente. Elaboración propia

2.8 Factores que influyen en la percepción del clima organizacional.

El clima organizacional actúa sobre el comportamiento de los miembros de la organización, el clima entonces actúa como un marco de análisis a partir de cual los empleados interpretan las exigencias de su empresa, así como las percepciones, es esta última la que determina el comportamiento que deben adoptar (Brunet, 2002, p.82).

Algunos autores en sus investigaciones acerca del clima organizacional, han identificado los factores que contribuyen en la percepción del clima organizacional, dichos factores se pueden dividir en dos grandes grupos:

- Los factores propios de la organización, como lo son las políticas y procedimientos, estructura y tamaño de la organización o algún programa de evaluación.
- Las características personales, como lo son la edad, antigüedad del empleado, nivel socioeconómico, entre otros.
- De acuerdo con diversas investigaciones se han determinado algunas de las variables susceptibles de influir sobre la percepción del clima que tienen los empleados de su organización. Algunas de ellas, las más importantes se mencionan a continuación.
- Políticas, reglamentos y procedimientos. Autores como Brunet (2002); Morrow, Bowers y Seashore (1967); Payne y Phersey (1973) (en Gómez,

2004) y Payne y Mansfield (1973, en Brunet, 2002, p.56); han determinado que las políticas, los reglamentos y las practicas organizacional, así como la estructura de la organización, la tecnología y el ambiente externo tienen un efecto significativo sobre la percepción del clima organizacional.

- En los programas que se adoptan dentro de la organización como lo son la evaluación de rendimiento (p.63), los círculos de calidad (p.62) y un programa de administración por objetivos (APO), Brunet (2002) afirma que la percepción que tienen los empleados en estas empresas, como resultado de estos programas, es un clima participativo o abierto, ya que en el interior de la empresa existe un clima de confianza y cooperación en donde el individuo buscará involucrarse en la vida de su institución (p.59).
- Clima y desempeño. Diversos autores, Buerton et. al. (2004); Neal et. al. (2005); Shuster et. al. (1997) y West y Patterson (1999) en sus investigaciones, han evidenciado los efectos del clima organizacional con el desempeño de la empresa (en Silva R, de la Torre J, López A, Bastos S., 2011).
- Tamaño de la organización. El tamaño de la organización y la posición jerárquica (Hall y Lawler, 1969; Schneider y Barlett, 1968; George y Bishop, 1971; Schneider y Hall, 1972, en Gómez, 2004; Brunet, 2002) tiene un efecto en la percepción del clima organizacional.
- En una investigación realizada por Payne y Mansfield (1973, en Brunet, 2002, p.56) en la cual estudiaron la relación entre el clima organizacional, la estructura y los procesos organizacionales, encontraron que el clima organizacional está significativa influenciado por el tamaño de la organización y es entonces cuando este clima resultante tiene un efecto

sobre el mismo ambiente de trabajo.

- Nivel jerárquico. La posición jerárquica es un factor que influye en la percepción del clima, en función del tipo de profesión o del nivel jerárquico que ocupan los empleados dentro de la organización es la percepción que van a tener del clima organizacional (Hall y Lawler, 1969; Schneider y Barlett, 1968; George y Bishop, 1971; Schneider y Hall, 1972, en Gómez, 2004; Brunet, 2002; González y Parera, 2005). Generalmente los directivos y el personal técnico-profesional se sienten más implicados en el proceso de la organización, debido al comportamiento que presentan con el cumplimiento de los objetivos y las metas establecidas (González y Parera, 2005).
- En el caso del nivel jerárquico, el personal directivo de la organización tiende a percibir un clima organizacional más favorable en comparación con el clima organizacional que perciben los trabajadores manuales. Los empleados de nivel intermedio de una empresa pueden percibir un clima de su organización como abierto, flexible y dinámico mientras que el personal de primer nivel, que trabaja para esta misma organización, va a percibir el clima como rutinario, rígido y estático (Brunet, 2002, p.22).
- Un clima de desconfianza puede desarrollarse en el interior de un nivel jerárquico específico (Gómez, 2004, p.102). Las posiciones de autoridad también pueden generar climas organizacionales distintos en cada situación (Brunet, 2002, p.22).
- Relación entre dirigentes y profesionistas. La relación que mantiene los dirigentes y los profesionistas entre sí, también puede determinar una diferencia en la percepción del clima en estos dos grupos de trabajadores, los cuales pueden producir un tipo de clima (Brunet, 2002, p.22; Rodríguez,

1999, en Gómez, 2004, p.101). Asimismo, la imagen gerencial que tienen los empleados en los diferentes niveles jerárquicos dentro de la empresa es un componente del clima organizacional. (Mujica, 2009).

- La comunicación es uno de los factores que influye en el clima, con una buena comunicación entre directivos y subordinados (comunicación ascendente, descendente y lateral) se logra un clima abierto, participativo y de confianza (González y Parera, 2005).
- Cambios tecnológicos. Los cambios tecnológicos que trae como consecuencia la competencia entre organizaciones, los cuales pueden generar climas organizacionales distintos en cada situación (Brunet, 2002, p.22).
- Zona Geográfica y clima. El clima también puede ser percibido de modo diferente por los empleados que se encuentran en oficinas o componentes de la organización que están en varias ciudades, es decir unidades que se encuentren en diferentes regiones (Brunet, 2002, p.24).
- Poder y el liderazgo. El poder y el liderazgo ejercidos en el interior de una organización es una imagen del clima percibido dentro de la organización (Brunet, 2002, p.69).
- Relaciones interpersonales. La percepción del clima también tiene un efecto sobre la calidad de las relaciones de trabajo (Brunet, 2002, p.72). Mujía (2009) demostró en su estudio acerca del clima organizacional, que las relaciones sociales es un componente del clima organizacional que influye en la percepción que tiene los empleados del clima organizacional dentro de

una institución.

- Características personales. El clima puede estar influenciado por las variables de edad, sexo, escolaridad, estrato social entre otros (Gómez, 2004, p.102).
- En un estudio realizado por Chiang, M. et al (2010) mostró la percepción del clima organizacional entre hombres y mujeres y se demostró que los factores de clima organizacional en las mujeres puntuaron en un nivel alto en comparación con los hombres.
- Chiang, Salazar y Nuñez, (2007) realizaron una investigación acerca de clima organizacional en donde concluyeron que entre el clima organizacional y la edad hay una correlación estadísticamente significativa.
- Chiang, M. et al (2010) también demostró una diferencia en la percepción del clima en rango de edad 18 a 40 años y de 40 o más, la puntuación del segundo segmento es levemente mayores que el primero, esto tanto en hombres como en mujeres. Por otro lado Chiang, Salazar y Nuñez, (2007), afirman que la antigüedad y el tamaño del grupo no representan una relación estadísticamente significativa con el clima organizacional.
- Actos delictivos. Los actos delictivos como los robos o el vandalismo dentro de la propia organización están relacionados con el clima organizacional, ya que en clima abierto y participativo el empleado tiende a respetar la propiedad organizacional que él considerará como suya (Brunet, 2002, p.64).
- Accidentes en el trabajo. Los accidentes de trabajo, así como la tasa de ausentismo y rotación altos, son indicadores de que el clima que se percibe

es un clima autoritario (Brunet, 2002, p.76).

- Satisfacción. Los niveles altos de satisfacción y de rendimiento se relacionan con climas abiertos o participativos (Brunet, 2002, p.79).
- El clima organizacional es alto y favorable en situaciones que proporcionan satisfacción de las necesidades personales y elevación de la moral; en cambio, cuando el clima organizacional es bajo y desfavorable en situaciones que provocan frustración de las necesidades personales (Chiaventato, 2000, p.121).

El clima tiene un efecto directo sobre la satisfacción de los trabajadores, cuando un trabajador encuentra respuesta a sus necesidades en los componentes de una organización podemos decir que se encuentre satisfecho, lo cual se refleja en el rendimiento y la calidad de lo que realiza. Por lo tanto la satisfacción en el trabajo varía según la percepción que tenga el trabajador del clima organizacional. (González y Parera, 2005).

2.9 Características del clima organizacional.

Las características generales del clima pueden afectar las actitudes y conducta de los empleados, y por lo tanto influir en los resultados, Rodríguez (2004) sintetiza dichas características de la siguiente forma (p.259):

- Cada organización tiene un clima diferente.
- Es externo a las personas y de carácter descriptivo, si bien el nivel de descripción se refiere a toda la organización o a sus subsistemas.
- Es perdurable y se puede cambiar.

- Se puede medir con percepciones, observaciones y medidas objetivas.
- Es un indicador del estado de la organización.
- El personal de la organización percibe el clima.

Todo lo anterior, nos dice que el clima está constituido por un conjunto de percepciones construidas en la interacción de las características personales, del grupo y de la organización (Rodríguez, 2004, p.259).

Por otro lado, Brown y Moberg (1990) establece algunas de las características del clima:

- El grado de autonomía individual que se le permite a los miembros.
- El grado con que los superiores establecen y comunican objetivos, reglas y métodos a sus subordinados.
- El comportamiento que recompensa la organización y el tipo de premios ofrecidos.
- La consideración, simpatía y apoyo que expresan los superiores a los subordinados. El alcance de conflicto y la forma como se maneja.

Capítulo 3. Satisfacción Laboral.

3.1 Introducción.

Hoy en día, para una organización es indispensable conocer que tan satisfechos están sus empleados con, las condiciones de trabajo, la supervisión que reciben, con las recompensas obtenidas, las relaciones interpersonales, con las políticas, etc., ya que se asume que la satisfacción laboral se relaciona con la productividad y la ejecución de las tareas, (Peña, 2005).

Peña (2005), considera que si un empleado se siente satisfecho con los diversos aspectos de su trabajo, podría tener un mejor desempeño, así como incrementar su productividad; en cambio sí un empleado está insatisfecho con uno o varios aspectos de su trabajo tiene como consecuencia reacciones negativas mostrando conductas como: disminución de su ritmo de trabajo, llegando tarde, ausentándose o hasta considerar abandonar la organización.

3.2 Definición de Satisfacción.

La satisfacción en el trabajo es una actitud, que facilita el proceso de satisfacción de las necesidades a las que se orienta la motivación e incide en que mantenga como tal la meta a la que se orienta la motivación, o incide en que la persona trate de reorientarse hacia otra meta diferente (Guillén, 2000, p. 203).

Hopock (1935, en Blum y Naylor, 1977) la satisfacción es una actitud generalizada de los empleados y no una actitud específica sobre los factores determinados del trabajo (p.530).

Para Blum y Naylor (1997) “la satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados”. La satisfacción general entonces, es resultado de dichas actitudes específicas tanto del trabajo, como de las características propias de las personas y de las relaciones del grupo fuera del

trabajo (p.522). Amorós (2000), define la satisfacción en el trabajo, como “la actitud general de la persona hacia su trabajo”. La evaluación de la satisfacción de un empleado es la suma de un número de elementos del trabajo.

La satisfacción para Werther y Davis (citado en Eslava, 1990) es definida como “una actitud favorable o desfavorable que los empleados mantienen respecto a su trabajo”. Dichas actitudes, según Eslava (1990), tienen relación con el trabajo y se refiere a factores específicos como lo son el salario, la supervisión, las relaciones sociales, etc. Sin embargo, también se deben tomar en cuenta otros factores del trabajador mismo como los son las edades, la personalidad el puesto que desempeñan, su escolaridad, etc.

Los autores Bravo, Peiró y Rodríguez (1996, en Guillén, 2000) consideran la satisfacción laboral como “una actitud o conjunto de actividades desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo; actitudes que pueden ir referidos hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo” (p.197).

La satisfacción laboral es una reacción afectiva hacia el trabajo que depende del individuo y del medio ambiente. La satisfacción y la insatisfacción laboral dependerán en gran medida de la estructura de personalidad del trabajador, de la imagen que tenga de sí mismo, de las oportunidades auto-desarrollo y de factores externos como las condiciones laborales. (Peña, 2005)

Sin embargo, para Eslava (1990), la satisfacción en el trabajo es una actitud generalizada y no está enfocada a determinados factores laborales.

La satisfacción laboral, según Peña (2005), es resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo y que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de su importancia y responde a un estado emocional positivo o placentero resultante

de esta percepción subjetiva de las experiencias laborales y que son congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas.

3.3 Teorías que explican la satisfacción.

Una de las teorías más destacadas para explicar la satisfacción es la Teoría de Maslow (1954, en Peña, 2005), con su trabajo acerca de la motivación del trabajo, en donde los tres primeros niveles en su escala (necesidades fisiológicas, de seguridad y sociales) son motivadores, los cuáles, una vez satisfechos dejan de actuar. Por otro lado, la autoestima y autorrealización son los siguientes niveles que cuanto más se satisfacen más se desean.

La jerarquía de las necesidades de Maslow (1954, en Guillén, 2000, p.199) postula que: Cada persona tiene una jerarquía de cinco necesidades:

1. Fisiológicas: como alimento, agua, temperatura adecuada, etc.
 2. De seguridad: Como la estabilidad personal, ausencia de amenazas, etc.
 3. Sociales: Como afecto, vinculación social, interacción, amor, etc.
 4. Estima: tanto autoestima, Como reconocimiento externo.
 5. Autorrealización: Como llegar a ser lo que es capaz de ser de forma continua.
- Cuando una de estas necesidades está notable aunque no plenamente satisfecha, deja de motivar, y será la siguiente más elevada de la jerarquía la que motive.
 - Sin embargo, no pasa al eslabón superior de la jerarquía en tanto no esté ampliamente satisfecho el eslabón inmediatamente inferior.

Para Guillén (2000) en esta “teoría de las necesidades, la insatisfacción de una necesidad superior produce una tensión que se considera Insatisfacción laboral,

mientras que la ausencia de esa tensión se considera satisfacción laboral” (p.204).

Federick Hezberg (en French, 1991, p.109), desarrolló la teoría de Motivación e higiene de la satisfacción e insatisfacción del trabajador, en la cual: los motivadores, son factores del contexto puesto de trabajo que reflejan una necesidad de crecimiento personal, al estar estos factores presentes en un grado positivo, la satisfacción y la motivación aumenta dando como resultado un desempeño superior; de manera contraria, estos factores pueden causar insatisfacción si se presentan en un grado negativo.

Los factores de higiene, reflejan una necesidad y están relacionados con el contexto del puesto es decir del medio ambiente, si dichos factores están presentes impiden la insatisfacción pero no dan como resultado una satisfacción de motivación positiva, sin embargo si están dichos factores ausentes tienden a producir insatisfacción.

En esta Teoría bifactorial de Herzberg, la satisfacción laboral está relacionada con dos variables las cuales se refieren al contenido del trabajo y al contexto (Guillén, 2000):

- El contenido: satisface las necesidades de orden superior (motivadores) los cuales son determinante de la satisfacción e insatisfacción de los empleados.
- El contexto: satisface las necesidades de orden inferior (factores higiénicos), las cuales van a incidir en la satisfacción e insatisfacción.

El desempeño real en un empleo (realización de tareas o cumplimiento de una meta) está determinado por (Tores et al., 2007):

- El esfuerzo aplicado, sin embargo también influye. La habilidad del individuo (conocimientos y destrezas) para hacer el trabajo.
- Su percepción de lo que es la tarea requerida (medida en que entienda las metas). Este desempeño a su vez conduce a través de recompensas intrínsecas y extrínsecas las cuales producen satisfacción en los trabajadores (Tores et al., 2007):
 - Recompensas Intrínsecas: Se refieren al logro y autorrealización.
 - Recompensas extrínsecas: Se refieren a las condiciones de trabajo y estatus.

3.5 Factores de la satisfacción.

La Satisfacción laboral se compone de una serie de satisfacciones específicas, llamadas facetas de satisfacción, tales como la satisfacción en la remuneración económica, con la supervisión, con los compañeros de trabajo, con las políticas de la administración del personal, con las condiciones físicas donde se realiza el trabajo, con las posibilidades de superación personal y profesional, etc. (Peña, 2005)

La satisfacción en el trabajo también puede ser influenciada por factores que ocurren dentro de la organización, así como Matrunola (1996) ha encontrado algunos factores que afecta de forma significativa la satisfacción laboral, por ejemplo: la asistencia sanitaria, la promoción, desarrollo profesional, la movilidad y el potencial características del propio puesto de trabajo que afectan a la satisfacción incluyendo el estado, repetitividad, resultado del trabajo y salario, las relaciones con la organización.

Según Matrunola (1996) algunos de los factores determinantes de la satisfacción son:

- Trabajo mentalmente desafiante, es decir aquel trabajo que le exija al empleado la realización de un esfuerzo mental por realizarlo, será preferido por este, ya que podrá poner en práctica todas sus habilidades.
- Recompensas justas, cuando un empleado percibe que recibe que en la organización en la que trabaja existen políticas de ascensos justas, y que además su sueldo es el justo por la labor que desempeña, su satisfacción será mayor.
- Condiciones favorables de trabajo, cuando los empleados trabajan en condiciones seguras y cómodas de trabajo, se sentirán más satisfechos.
- Colegas que brinden apoyo, tener colegas amigables que brinden apoyo, va a tener como consecuencia una mayor satisfacción del empleado.
- Compatibilidad entre personalidad y puesto.
- La genética. Por lo general la manera en que los empleados de las organizaciones demuestran su insatisfacción es mediante algunas de las siguientes conductas:
 - Salida: Se da cuando la insatisfacción se dirige hacia el abandono del lugar de trabajo.
 - Expresión: Se da cuando la insatisfacción se expresa, hacia tratar activa y constructivamente de mejorar las actuales condiciones.
 - Lealtad: Se refiere a la insatisfacción que se expresa a través de la espera paciente o pasiva de que las cosas mejoren.
 - Negligencia: Se refiere a la insatisfacción que se expresa accediendo que las condiciones empeoren. El salario, es uno de los factores que también se considera como un factor que aumenta la satisfacción, a pesar de que es

considerado como un factor de higiene (French, 1991, p.109).

Según la teoría de la Instrumentalidad sugiere que el pago es el factor más importante para la satisfacción de los empleados (French, 1991, p.109).

Por otro lado, Lawer (en French, 1991), concluye que el pago es el tercer factor que califica alto en la satisfacción, ya que tiende a satisfacer una gran variedad de necesidades (p.109).

Blum y Naylor (1997) dividen las actitudes que tienen los empleados acerca de la satisfacción en dos grandes grupos, el primero de ellos son los factores del trabajo mismo, y el otro grupo tiene que ver con características propias de la persona y las relaciones de grupo. Ambos grupos de factores contribuyen a la satisfacción en el trabajo.

Factores específicos del trabajo:

- Salarios.
- Supervisión.
- Constancia del empleo.
- Condiciones de trabajo.
- Oportunidades de ascenso.
- Reconocimiento de la capacidad.
- Evaluación justa del trabajo.
- Relaciones sociales del empleo.
- Resolución rápida de los motivos de queja.

- Tratamiento justo por los patrones. Características propias de la persona y las relaciones de grupo:
- Edad.
- Salud.
- Temperamento.
- Sus deseos.
- Posición social.
- Sus recreaciones.
- Sus actividades en organizaciones laborales, políticas o sociales.

Hopock (1935, en Blum y Naylor, 1977) propone los factores que contribuyen a la satisfacción laboral (p.530):

- El modo en que reacciona el individuo ante las situaciones desagradables.
- La facilidad con que se ajustan a otras personas.
- Su posición relativa en el grupo social u económico con el que se identifican.
- La naturaleza del trabajo, en relación a las capacidades, los intereses y la preparación del trabajador.
- La seguridad.
- La lealtad.

3.6 Dimensiones de la Satisfacción Laboral.

Bruggemann (1974, en Guillén, 2000) presenta seis formas distintas en que las personas pueden presentar satisfacción laboral, las cuales son:

- Progresiva: Cada vez se tiene más satisfacción laboral y aumenta su nivel de aspiraciones.
- Estabilizada: Cada vez se tiene más satisfacción, pero el nivel de aspiraciones se mantiene.
- Resignada: Las personas tienen insatisfacción laboral y reduce el nivel de aspiraciones para adecuarse a las condiciones de trabajo.
- Constructiva: Las personas tienen insatisfacción pero mantienen el nivel de aspiraciones y buscan alternativas para solucionar y dominar la situación aumentando la tolerancia a la frustración.
- Fija: Tienen insatisfacción, mantienen el nivel de aspiraciones y no buscan dominar la situación.
- Pseudo-satisfacción: Tienen insatisfacción y frustración, pero distorsionan su percepción o lo niega.

Locke (1976, en Guillén, 2000, p.197) identificó nueve dimensiones de la satisfacción laboral:

- Satisfacción en el trabajo en sí mismo.
- Satisfacción con el salario.
- Satisfacción con las promociones.
- Satisfacción con el rendimiento de los demás.
- Satisfacción con los beneficios.

- Satisfacción con las condiciones de trabajo.
- Satisfacción con la supervisión.
- Satisfacción con los compañeros.
- Satisfacción con la empresa y la dirección.

Peiró (1984, en Guillén, 2000, p.197) agrupa dichas dimensiones en dos grandes grupos:

- Eventos o condiciones que causan la satisfacción laboral: Estas condiciones son intrínsecas al trabajo e incluye las primeras seis dimensiones propuestas por Locke (1976).
- Agentes de la Satisfacción laboral: Dichos agentes hacen posible la existencia de los eventos del punto anterior, en este grupo se incluyen las últimas tres dimensiones propuestas por Locke (1976).

Gibson et al (2006) establecen cinco dimensiones asociadas a la satisfacción laboral (p.108):

- Paga: La cantidad recibida y la equidad del pago percibida.
- Puesto: Grado en que las tareas laborales son consideradas interesantes y proporcionan oportunidades para aprender y aceptar responsabilidades.
- Oportunidad de ascenso: La disposición de ocasiones para avanzar.
- Supervisión: Las capacidades del supervisor para demostrar interés y preocupación por los empleados.
- Compañeros de trabajo: Grado en que los compañeros de trabajo son amigables, competentes y cooperadores.

3.7 Medición de la satisfacción en el trabajo.

Amóros (2000) explica dos métodos para la medición de la satisfacción en el trabajo.

La escala Global única y Calificación de la suma.

- Escala global única: consiste en medir a los individuos, que respondan una pregunta cómo qué tanto se encuentra satisfecho con su trabajo, indicando luego en una escala que va desde altamente satisfecho, hasta altamente insatisfecho.
- Calificación de la suma: este es el método más complejo, pues identifica los elementos claves en un determinado trabajo y cuestiona a los empleados, sobre sus sentimientos hacia cada uno de ellos. Los factores incluidos por lo general son su salario actual, oportunidades para ascender en la organización, entre otros, estos se estiman sobre la escala estandarizada, para luego proceder a sumar para crear así la calificación total sobre la satisfacción en el trabajo. (Amorós, 2000).

En el estudio realizado por Torres et al., (2007), la evaluación de la satisfacción laboral incluyó siete factores:

- (I)- Condiciones físicas
- (II)-beneficios laborales
- (III)-Políticas administrativas
- (IV)-Relaciones sociales
- (V)-Desarrollo personal
- (VI)-Desempeño de tareas
- (VII)-Relación con la autoridad.

Para medir las cinco dimensiones propuestas por Gibson et al (2006) utilizaron el índice de descripciones del puesto, dicho índice mide la satisfacción de una persona en facetas específicas del puesto (p.109).

3.8 Importancia de la satisfacción.

Las consecuencias que puede tener no conocer que tan satisfechos están los empleados tienen que ver con las consecuencias que trae consigo empleados insatisfechos (Blum y Naylor, 1977, p.524). Al conocer los factores que influyen en la insatisfacción de los empleados contribuyen al mejoramiento de los procedimientos dentro de la empresa (Blum y Naylor, 1977, p.524).

En el caso de las empresas de producción se pueden beneficiar materialmente, al tener empleados satisfechos aumenta la productividad de estos (Blum y Naylor, 1977, p.524).

Capítulo 4. Metodología.

4.1. Planteamiento del problema.

El clima organizacional así como la satisfacción laboral están constituidos por una serie de factores, los cuales en diversas investigaciones se ha demostrado que influyen en el comportamiento de los empleados. Dichas investigaciones concluyen que los factores de clima organizacional y factores de la satisfacción laboral se encuentran relacionados.

Es de suma importancia conocer cuál es la percepción que tiene los empleados del clima en su organización, ya que se identifican aquellos factores que influyen de manera positiva en el comportamiento de los empleados y que por lo tanto, contribuyen a que se sientan satisfechos en su trabajo.

La presente investigación se llevó a cabo en una muestra de empleados del FORETAC. La información resultante, puede tener gran relevancia para la dependencia, ya que no sólo se podrá determinar cómo perciben los empleados el clima dentro de la organización y si, se sienten o no satisfechos, sino que también, se podrá determinar aquellos factores sobre los cuales prestar especial atención y trabajar en planes de acción para mejorarlos. Al asegurarnos que los empleados perciben un clima positivo y si se asegura que se sientan satisfechos en su trabajo, tendrá como consecuencia una alta productividad, motivación, innovación.

Por todo lo anterior, se considera importante determinar si existe relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral en una muestra de empleados del. FORETAC.

4.2. Pregunta de investigación.

1.- ¿Cuál es la relación que existe entre los factores de Clima Organizacional y variables socio demográficas en una muestra de empleados del FORETAC?

2.- ¿Cuál es la relación que existe entre los factores de satisfacción laboral y variables socio demográficas en una muestra de empleados del FORETAC?

4.3. Objetivo de la Investigación.

Objetivo General:

- Determinar la relación estadísticamente significativa, que existe entre los factores de Clima Organizacional y factores de Satisfacción laboral en una muestra de empleados del FORETAC.

Objetivos Específicos:

- Determinar si existe una relación estadísticamente significativa entre Clima Organizacional y Satisfacción laboral en una muestra de empleados del FORETAC.
- Determinar si existe una relación estadísticamente significativa entre los factores de Clima Organizacional con las variables socio demográficas en una muestra de empleados del FORETAC.
- Determinar si existe una relación estadísticamente significativa entre los factores de Satisfacción laboral con las variables socio demográficas en una muestra de empleados del FORETAC.

4.4 Justificación.

Las organizaciones que realizan investigaciones en su personal, comúnmente lo hacen con el objetivo de identificar áreas de mejora para posteriormente implementar un plan de acción y corregir estas deficiencias. Por otra parte, también se pueden identificar y mantener aquellos factores que influyen de manera positiva en el comportamiento de los empleados y que dan como resultado una organización más productiva y competitiva. Una de las ventajas competitivas con más auge hoy en día son los empleados de una organización. Todos los empleados contribuyen de alguna forma en el logro de los objetivos que la dirección establece.

En la actualidad las organizaciones se enfrentan a nuevos y mayores desafíos, es por ello que el recurso humano se ha vuelto fundamental para el logro de los objetivos institucionales. Debido a esto se ha vuelto fundamental que los directivos conozcan cómo perciben sus trabajadores su situación laboral, con el objetivo de tomar medidas sobre los diferentes factores y obtener así mayor satisfacción, rendimiento y calidad en lo que realizan (González y Parera. 2005).

Conocer como perciben los empleados el Clima Organizacional dentro de su empresa es importante ya que se identifican aquellos factores que influyen de manera positiva en el comportamiento de los mismos y que por lo tanto contribuyen a un mejor desempeño, una mejor motivación, productividad y a tener empleados satisfechos.

La forma en que el empleado percibe tanto el Clima Organizacional como la Satisfacción laboral en su área de trabajo, determina la forma que este se va a comportar dentro de la organización, mantener un clima positivo dentro de la organización permite a los empleados estar satisfechos con su trabajo, y hace más eficiente el recurso más importante de la empresa: los empleados. Este resultado se ve reflejado en la disminución de los problemas de baja producción, ausentismo, falta de comunicación, falta de innovación e insatisfacción. Por todo lo anterior, la presente investigación tiene como propósito determinar cómo perciben el Clima Organizacional y Satisfacción laboral los empleados en relación con las variables

sociodemográficas. La importancia está en la obtención de información, a partir de ella, las empresas podrán determinar planes de acción para mejorar la percepción de los empleados, así como mantener y fortalecer los factores que contribuyen a una percepción positiva.

4.5. Hipótesis.

HO1: No existe una relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral.

HI1: Existe una relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral.

HO2: No existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y variables socio demográficas.

HI2: Existe una relación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y variables socio demográficas.

HO3: No existe una relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y variables socio demográficas.

HI3: Existe una relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y variables socio demográficas.

4.6. Variables.

- Variable dependiente:
Clima laboral.

- Variable Independiente:
Satisfacción laboral.

- Variables Clasificadoras.
Variables socio demográficas:
 - Edad.
 - Sexo.
 - Antigüedad en puesto.
 - Antigüedad en organización.
 - Escolaridad.
 - Ingreso mensual.
 - Nivel jerárquico.
 - Estado civil.
 - Número de hijos.
 - Personal a su cargo.
 - Años de experiencia.
 - Horas de trabajo.

- Ascensos.

4.6.1. Definición conceptual.

- **Clima laboral:** Es el conjunto de percepciones subjetivas y socialmente compartidas que tienen los trabajadores de las características de la organización y el ambiente de trabajo, destacando la percepción de atributos en tres niveles: individual (atributos individuales), interpersonal (atributos de la relación trabajo-entorno laboral) y organizacional (atributos de la organización el trabajo y el ambiente). Estas percepciones influyen en el comportamiento y el desempeño del trabajador en la organización. (Patlán, 2013).
- **Satisfacción laboral:** La satisfacción es definida como “una actitud favorable o desfavorable que los empleados mantienen respecto a su trabajo”. Dichas actitudes son resultado de factores tanto del trabajo en si mismo como de características personales (Werther y Davis, en Eslava, 1990).
- **Variables socio demográficas:**

Edad: Periodo de tiempo, desde el nacimiento al día de hoy, en que una persona ha vivido, se mide en número de años.

Sexo: Carácter orgánico de los seres humanos por el cual pueden ser hombre o mujer.

Antigüedad en el puesto: Tiempo transcurrido en que una persona ha permanecido en un mismo puesto.

Antigüedad en la organización: Tiempo transcurrido en que una persona ha permanecido en la organización.

Escolaridad: Último de grado de estudio concluidos.

Ingreso mensual: Remuneración económica otorgada por el trabajo realizado.

Nivel jerárquico: Nivel del puesto que ocupa el empleado dentro de la organización.

Estado civil: Condición civil en que se encuentra el empleado.

Número de hijos: Cantidad de hijos que tiene el empleado.

Personal a su cargo: Cantidad de personas a las que le dependen de su puesto.

Experiencia: Tiempo que una persona tiene de experiencia laboral. Horas de trabajo: Número de horas que una persona dedica a su trabajo.

Ascensos: Número de movimientos jerárquicos ascendentes a tenido la persona en la organización.

4.6.2. Definición operacional.

- Satisfacción laboral: Puntaje global obtenido por los empleados evaluados en la Escala de Satisfacción Laboral de García y García, B. (1985) en la adaptación de López (1999) y puntajes obtenidos en cada sub escala del instrumento.
- Clima laboral: Puntaje global obtenido por los empleados evaluados en el instrumento de Clima Organizacional elaborado por Gómez y Vicario (2008) y puntajes obtenidos en cada sub escala del instrumento.

- Variables socio demográficas: Respuesta a la pregunta de las variables sociodemográficas que se incluye en el instrumento de medición.

Edad.

Sexo.

Antigüedad en puesto.

Antigüedad en la organización.

Escolaridad.

Ingreso mensual.

Nivel jerárquico.

Estado civil.

Número de hijos.

Tiene personal a su cargo.

Años de experiencia.

Horas de trabajo.

Ascensos.

4.7 Participantes o sujetos.

La muestra estuvo constituida por empleados del FORETAC. Como criterios de inclusión se consideraron a todos los empleados que estuvieran laborando en la Institución a la hora de la aplicación y que tuvieran como mínimo tres meses de antigüedad en la organización.

4.8 Muestreo.

Se realizó un muestreo no probabilístico, de tipo intencional. (Accidental no estratificado). La muestra se conformó por 6 empleados del FORETAC.

4.9 Escenario.

Se realizó la investigación con empleados del FORETAC ubicada en el municipio de Tacotalpa, Tab. Los Instrumentos se aplicaron a los empleados de manera individual en su centro de trabajo.

4.10 Tipo de investigación.

El tipo de investigación corresponde a una investigación Descriptivo Correlacional, el cual consiste en un diseño de investigación basado en una descripción, interpretación y correlación entre variables de la unidad de análisis que se esté por investigar (Kerlinger y Lee, 2002).

Se considera, también una investigación trasversal descriptivo, ya que se pretende comprobar que existe una relación entre variables y se recolocan datos en un mismo momento.

4.11 Diseño.

El diseño de investigación se considera no experimental, ya que es una investigación empírica y sistemática en la cual el investigador no tiene control directo sobre las variables independientes, por lo que la manifestación de dichas variables ya ha ocurrido o porque son inherentemente no manipulables (Kerlinger y Lee, 2002).

4.12 Materiales.

Cuestionario impreso para cada uno de los empleados.

Lápices y gomas, suficientes para cada empleado.

4.13 Instrumento.

Satisfacción Laboral. Se utilizó el instrumento que López (1999) propone, el cual fue adaptado del instrumento de Satisfacción Laboral elaborado por García y García, B. (1985). El instrumento está compuesto por 20 reactivos y está conformado por una escala tipo likert que va desde 5: completamente de acuerdo a 1: completamente en desacuerdo, (Anexo 1), la escala determina cuatro factores de la satisfacción laboral los cuales son:

- Factor 1. Las oportunidades de promoción: Se refiere a que tan satisfechos se sienten los sujetos con las oportunidades para ascender en su trabajo.
- Factor 2. El jefe: Se refiere a lo agradable que resultan las relaciones del sujeto con sus superiores.
- Factor 3. Los compañeros de trabajo: Se refiere a qué tan agradable le resulta al sujeto las relaciones que establece con sus compañeros de trabajo.
- Factor 4. Trabajo mismo: Relacionada con lo interesante o atractivo que resultan las actividades propias del trabajo que debe realizar el sujeto.

El instrumento presentó una consistencia interna de 0.98 la cual fue reportada por López (1999) en su investigación. Razón por la que se decidió utilizar el instrumento en esta investigación.

En esta investigación se determinó la consistencia interna del instrumento de Satisfacción laboral, obtenido un Alfa de Cronbach total de 0.919. También se determinó la consistencia interna de cada uno de los factores, teniendo como resultado lo siguiente: F1 Promociones ($\alpha = 0.85$), F2 Relación con el jefe ($\alpha = 0.91$), F3 Relación con los compañeros ($\alpha = 0.71$), y F4 Trabajo en sí mismo ($\alpha = 0.71$).

Clima Organizacional. Se utilizó la versión corta de la Escala de Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO) la cual fue validada por Patlán (2013). Dicha escala fue elaborada por Gómez y Vicario (2008) para población mexicana, en la versión corta, se mide el clima organizacional en tres niveles de análisis:

- Sistema individual: Está integrado por las percepciones inmediatas del sujeto sobre su entorno.
- Sistema interpersonal: Conformado por la percepción de las interacciones que surgen con los compañeros de trabajo, en los que existe una dinámica eminentemente social.
- Sistema organizacional: Intervienen toda la serie de lineamientos organizacionales.

La versión utilizada es la versión corta que mide 8 factores y esta está conformada por 29 reactivos, el instrumento está integrado en frases y los participantes contestan en una escala tipo likert con una puntuación que va de 5: nunca a 1: siempre (Anexo 2), los factores que conforman la escala son: F1. Autonomía en el trabajo, F2. Beneficios y Recompensas, F3. Consideración, F.4 Liderazgo, F.5 Motivación y esfuerzo, F6.

Relaciones sociales entre los miembros de la organización, F7. Satisfacción de los trabajadores y F8. Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo (Patlán, 2013).

F1. Autonomía en el trabajo: Se define como el grado en que los trabajadores pueden sentirse independientemente en su trabajo y si consideran que tiene la libertad de elegir la forma más conveniente de realizar sus actividades de trabajo.

F2. Beneficios y recompensas: Entendido como el grado en que los trabajadores perciben que la empresa busca retribuir el trabajo por medio de estímulos y recompensas tales como incrementos de salario, vacaciones, incentivos, bonos y demás premisa que buscan hacer sentir satisfecho al empleado, así como obtener reconocimiento por la calidad de su trabajo.

F3. Consideración: Se refiere al grado en que el jefe otorga apoyo a los empleados, se dirige y comunica bajo el respeto y amabilidad con sus subordinados y les brinda el trato de la manera más humana posible.

F4. Liderazgo: Se refiere al manejo inteligente, responsable y alentador de la empresa por parte de los superiores y la manera en cómo la capacidad de tomar decisiones y el don de mando de éstos influye en el desarrollo de las actividades de los empleados.

F5. Motivación y esfuerzo: Se refiere al grado en que los trabajadores son alentados por la empresa y las condiciones que hacen que los empleados trabajen intensamente, esto se refleja en que el trabajador se siente responsable de realizar sus tareas laborales, se siente comprometido con su trabajo y se preocupe por la calidad de sus actividades, por lo cual busca esforzarse dentro de su trabajo.

F6. Relaciones sociales entre los miembros de la organización: Grado en que los trabajadores perciben el trabajo de sus compañeros bajo una atmósfera de amistad y camaradería y en el cual existe una buena comunicación para realizar el trabajo en equipo.

F7. Satisfacción de los trabajadores: Se refiere a la manera en que son reconocidos los empleados y si estos se sienten satisfechos con el logro de las metas y objetivos propuestos, y esto se da como resultado de los esfuerzos de la empresa para lograr

un ambiente agradable y saludable.

F8. Unión y Apoyo entre los compañeros de trabajo: Grado de comunicación, compromiso e integración que existen entre los miembros de la organización. Así como la percepción que tienen los trabajadores de recibir apoyo y ayuda de sus compañeros, favoreciendo el sentimiento de trabajo en equipo.

El instrumento presentó una consistencia interna de 0.925 la cual fue reportada por Patlán (2013) en su investigación. Razón por la que se decidió utilizar el instrumento para este estudio.

En esta investigación se determinó la consistencia interna del instrumento de Clima Organizacional obtenido un Alfa de Cronbach total de 0.941. A mismo se determinó la consistencia interna de cada factor teniendo como resultado lo siguiente: F1. Autonomía en el trabajo ($\alpha= 0.71$), F2. Beneficios y recompensas ($\alpha= 0.83$), F3. Consideración de directivos ($\alpha= 0.86$), F4. Liderazgo de directivos ($\alpha= 0.79$), F5. Motivación y esfuerzo ($\alpha= 0.81$), F6. Relaciones sociales ($\alpha= 0,81$), F7. Satisfacción de los trabajadores ($\alpha= 0.84$), F8. Unión y apoyo entre compañeros ($\alpha= 0.77$).

4.14 Procedimiento.

Los pasos que se llevaron a cabo para la realización de esta investigación son los siguientes:

- Se propuso el diagnóstico del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral resaltando la importancia y beneficios del resultado de esta investigación.
- Se concretaron las citas para definir el día hora y lugar de la aplicación.

- Se repartieron los cuestionarios a cada empleado proporcionándoles lápiz. Se le pidió a cada empleado que contestaran las preguntas de acuerdo a las instrucciones contenidas en el cuestionario, indicándoles que si tienen alguna duda pueden preguntar. Se hizo énfasis en el anonimato de las respuestas proporcionadas.
- Una vez aplicados todos los cuestionarios a todos los empleados, se procedió a la calificación del instrumento. Posteriormente se realizó el análisis estadístico correspondiente.

4.15 Análisis de datos.

Los instrumentos son de auto aplicación utilizados con el objetivo de medir la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral. Cada instrumento está construido por ítems en una escala tipo likert, el cual consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico, de esta forma el sujeto obtiene una puntuación respecto a la afirmación y al final se obtiene su puntuación total sumando las puntuaciones obtenidas en relación a todas las afirmaciones (Hernández Sampieri, et al. 2001, en Castillo Lengua y Perez, 2011).

- Todo el procedimiento estadístico se realizó mediante el paquete estadístico llamado Paquete Estadístico de las Ciencias Sociales (SPSS) versión 19.
- Para las variables socio demográficas se realizó un análisis estadístico, con el objetivo de conocer la distribución de la muestra en dichas variables, por

medio del cálculo de frecuencias y porcentajes.

- Se estimó una Alpha de Cronbach para evaluar la confiabilidad de ambos instrumentos aplicados.

- Se realizó un análisis de correlaciones con la estimación de la Correlación de Pearson con el objetivo de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, determinando así el grado de asociación de las variables.

- Finalmente se realizó la interpretación de los datos obtenidos a través del análisis estadístico.

Capítulo 5. Resultados.

5.1 Estadísticas descriptivas de la muestra.

A continuación se presentan las estadísticas descriptivas de las variables socio demográficas de la muestra, la cual se conformó por 6 empleados del FORETAC. El análisis se realizó considerando las variables siguientes: sexo, edad, antigüedad en el puesto, antigüedad en la organización, escolaridad, ingreso mensual, nivel jerárquico, estado civil, número de hijos y personal a cargo, experiencia, horas de trabajo y ascensos.

Sexo

La figura 5 muestra de manera gráfica el porcentaje de hombres y mujeres que laboran en la A.C. en donde el 83% pertenecen al sexo masculino (5 empleados) y el 16.6% pertenecen al sexo femenino (1 empleados).

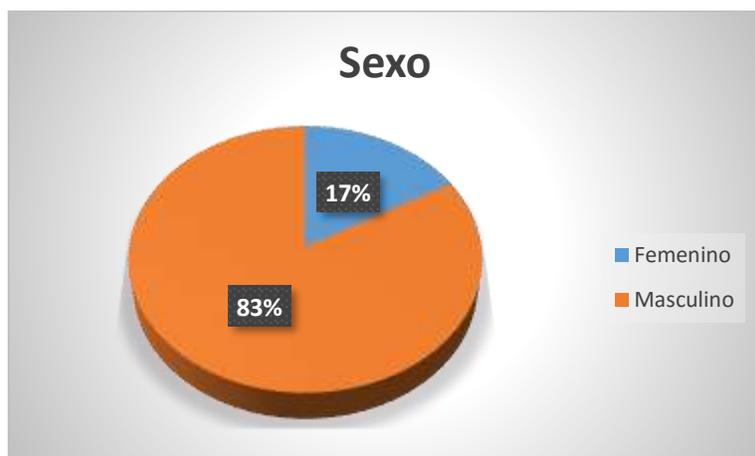


Figura 5. Distribución de la muestra según el sexo

Fuente: Elaboración propia basada en la recopilación de la información obtenida en FORETAC

Edad

La muestra está distribuida según los rangos de edades. Las edades oscilan en el 33.2% de 45 a 55 años, un 49.8% de 23 a 33 años y solo el 16.6% tiene un rango de edad de 56 a 66 años. La figura 6 muestra de manera gráfica los rangos de edades.

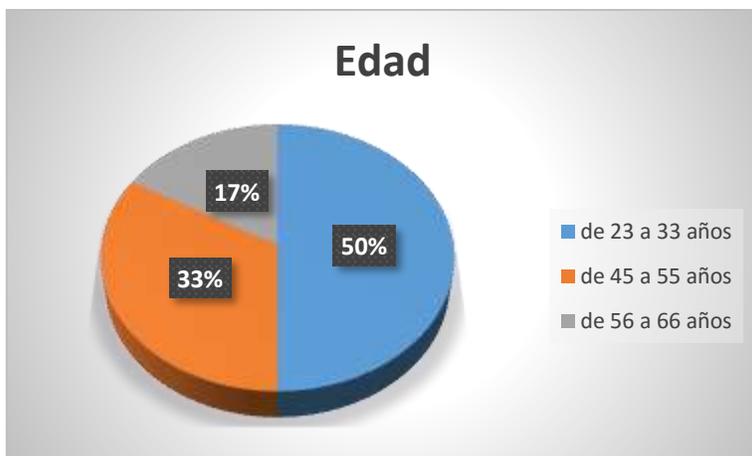


Figura 6. Distribución de la muestra según la edad

Fuente: Elaboración propia basada en la recopilación de la información obtenida en FORETAC

Escolaridad

En la figura 7 observamos gráficamente la escolaridad de la muestra. Se puede ver que el porcentaje más alto de escolaridad es de Licenciatura con un 66.4%, seguido de empleados con carrera técnica con un 16.6%, bachillerato con un 16.6%.



Figura 7. Distribución de la muestra según la Escolaridad

Fuente: Elaboración propia basada en la recopilación de la información obtenida en FORETAC

Ingreso Mensual

La muestra se conforma de 6 empleados del FORETAC que representa el 83% de la muestra que tiene un rango de sueldo en promedio y solo un 16.6% tiene un ingreso mensual de más de \$20,000.00 M/N.



Figura 8. Distribución de muestra según el ingreso mensual

Fuente: Elaboración propia basada en la recopilación de la información obtenida en FORETAC

Estado Civil

La figura 9 representa la distribución en cuanto a su estado civil. En la gráfica podemos ver que el 83% de la muestra de los empleados del FORETAC son casados, seguido de los empleados que están solteros con un 16.6%.

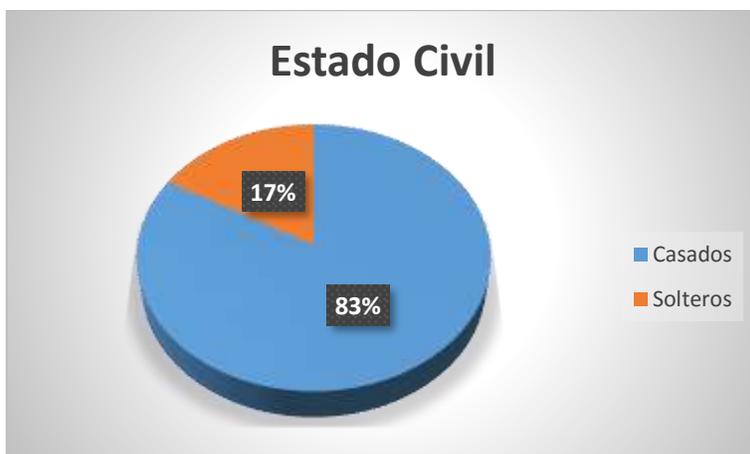


Figura 9. Distribución de muestra según de estado civil

Fuente: Elaboración propia basada en la recopilación de la información obtenida en FORETAC

Número de hijos

En la figura 10 se muestra gráficamente el número de hijos que tiene la muestra de empleados del FORETAC. Podemos observar que el 16.6% de los empleados tiene de uno a dos hijos, el 16.6% no tiene hijos y solo el 66.4% tiene de 3 a 5 hijos.



Figura 10. Distribución de muestra según el número de hijos

Fuente: Elaboración propia basada en la recopilación de la información obtenida en FORETAC

Personal a cargo

De la muestra de empleados del FORETAC el 83% no tiene personal a cargo, el 16.6% tiene de 1 a 5 personas a cargo. En la figura 11 podemos observar estos datos gráficamente.



Figura 11. Distribución de muestra según el número de personal a cargo

Fuente: Elaboración propia basada en la recopilación de la información obtenida en FORETAC

Nivel jerárquico

En la figura 12 podemos observar la distribución del nivel jerárquico de la muestra de los empleados del FORETAC. El porcentaje más alto lo ocupan los puestos operativos con un 49.8%, seguido de los mandos medios con un 33.2% y finalmente los puestos Directivos con un 16.6%.

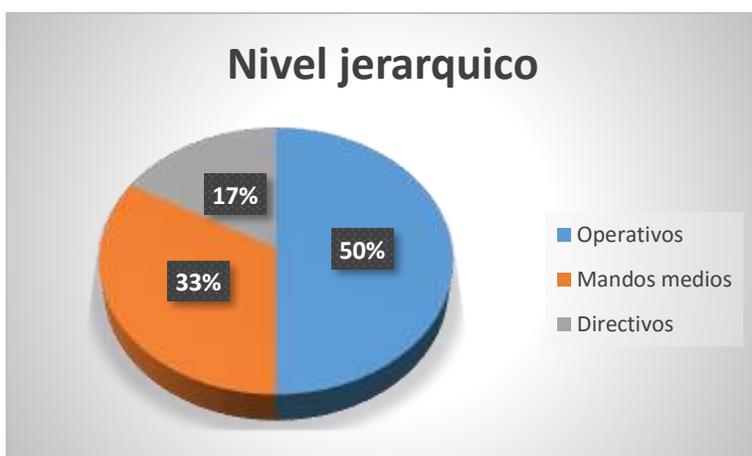


Figura 12. Distribución de muestra según el número de personal a cargo.

Fuente: Elaboración propia basada en la recopilación de la información obtenida en FORETAC

Experiencia.

El 100% de la muestra de los empleados del FORETAC tienen una experiencia no mayor a 10 años, En la figura 13 podemos observar la distribución gráficamente.



Figura 13. Distribución de muestra según de estado civil

Fuente: Elaboración propia basada en la recopilación de la información obtenida en FORETAC

Horas de trabajo al día.

El mayor porcentaje, (100%), de empleados del FORETAC que conforman la muestra tienen jornadas laborales de 4 a 8 horas al día, La figura 14 muestra la distribución de las horas de trabajo al día que sostienen los empleados.

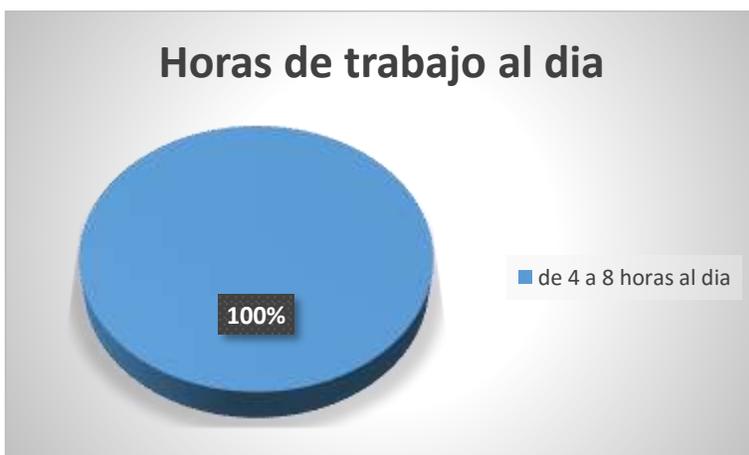


Figura 14. Distribución de muestra según las horas de trabajo al día.

Fuente: Elaboración propia basada en la recopilación de la información obtenida en FORETAC

Ascensos

De los empleados del FORETAC que conforman la muestra, el 33.2% no ha tenido ascensos, 16.6 % que si reporto tener algún ascenso, 49.8% de ellos ha tenido de 1 a 2 ascensos.

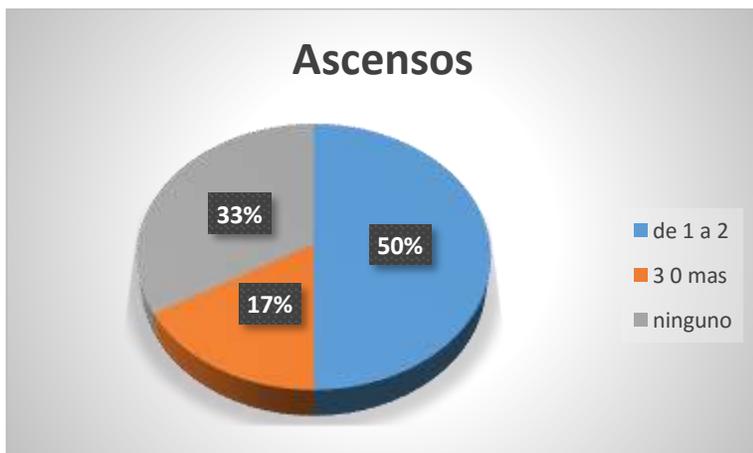


Figura 15. Distribución de muestra según el número de ascensos.

Fuente: Elaboración propia basada en la recopilación de la información obtenida en FORETAC

Antigüedad en puesto.

La mayoría de los empleados del FORETAC mantiene una antigüedad de 1 año 3 meses a 5 años obteniendo un porcentaje de 33.2% de la muestra, seguido de un 16.6% que tiene un antigüedad de no más de un año, y solo el 49.8% tiene una antigüedad de 6 a 10 años. La figura 16 muestra gráficamente esta distribución.



Figura 16. Distribución de muestra según los años de antigüedad en el puesto.

Fuente: Elaboración propia basada en la recopilación de la información obtenida en FORETAC

Antigüedad en la organización.

En cuanto a los años de antigüedad en la organización que mantiene la muestra de empleados del FORETAC, podemos observar en el figura 17 que el porcentaje más alto lo ocupan las personas con una antigüedad de 1 año 3 meses a 5 años con un porcentaje del 33.2%, seguido 1 mes a 1 años de antigüedad con un 16.6%, y finalmente el 49.8% mantiene una antigüedad de 6 a 10 años.

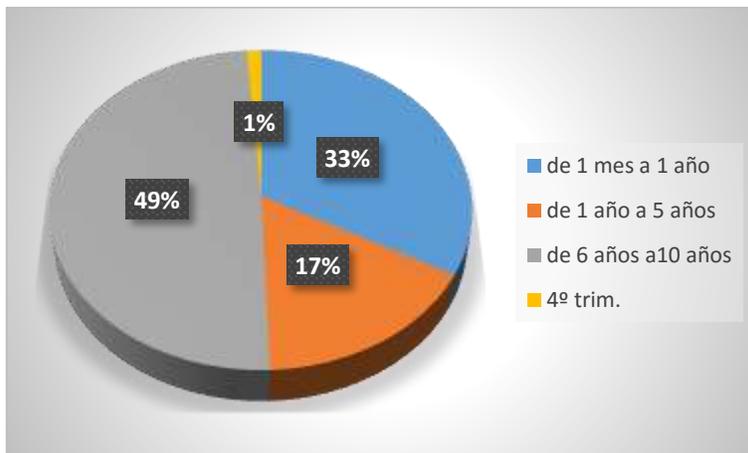


Figura 17. Distribución de muestra según los años de antigüedad en la organización.

Fuente: Elaboración propia basada en la recopilación de la información obtenida en FORETAC

Conclusión

A lo largo de esta investigación, se ha mencionado la importancia del factor humano para el desempeño y crecimiento de la organización. El recurso humano sigue siendo y será pieza clave para el logro de los objetivos de la organización. Un clima favorable, en donde existe una atmosfera apropiada, es indispensable para lograr un elevado rendimiento. Los trabajadores que se sientan satisfechos en su trabajo, serán más productivos, por el contrario, los trabajadores que se sientan mal pagados, rinden menos. La insatisfacción produce bajas en la eficiencia organizacional.

Las investigaciones se han enfocado en el estudio de la relación entre Clima Organizacional y Satisfacción laboral, mediante el análisis de correlaciones, lo mismo que esta investigación, y se ha encontrado que existe una relación significativa y positiva entre el clima organizacional y la Satisfacción laboral, de manera tal que a mejor clima percibido más satisfechos estarán los empleados de la organización (Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo, 2011).

Es decir que, mientras mejor sea la percepción del Clima en la Organización, mayor es el grado de Satisfacción de los miembros de la misma, y viceversa. Las actitudes positivas hacia los aspectos del trabajo se relacionan con la percepción de un ambiente de trabajo positivo y agradable para los miembros de la organización.

Distintos autores citados a lo largo de esta investigación, coinciden que el Clima y Satisfacción son constructos independientes pero que guardan cierta relación, el Clima Organizacional nos arroja información de cómo los empleados perciben a su organización y la Satisfacción nos permite conocer la percepción de qué tan satisfechos están con su trabajo los empleados de la muestra en esta investigación.

Los resultados de esta investigación nos muestran cómo podríamos describir cierta organización en relación a las variables estudiadas así como la relación que guardan entre sí, en este caso tanto el Clima Organizacional como la Satisfacción laboral nos muestran una descripción de cómo se encuentra ésta muestra en particular, ya que, el Clima Organización cambia o muestra cierta variación dependiendo de las características de los empleados que conforman la muestra y de las características propias de la Organización. Es decir, que existen tantos climas como Organizaciones.

En esta investigación se llegó a la conclusión que, la muestra de trabajadores del FORETAC en la cual se realizó la investigación, muestran una percepción del Clima Organizacional favorable, lo que los hace sentir satisfechos con distintos factores, lo cual contribuye a que el desempeño y las tareas realizadas sean satisfactorias.

El Clima Organizacional y la Satisfacción laboral son indicadores que deben ser tomados en cuenta para planificar y ejecutar estrategias que permitan revertir situaciones como bajos niveles de desempeño y productividad, rotación, ausentismo e insatisfacción con algunos factores que se encuentran en su organización.

Los empleados de esta muestra, muestra una actitud favorable respecto a su trabajo en factores como, las Oportunidades de Promociones, Relación con el jefe y Relación con los compañeros, compañeros. Es por lo anterior que podemos concluir que la muestra de empleados de las dependencias de gobierno perciben como interesante o atractivo las actividades propias de su trabajo y les resulta agradable la relación que mantienen con sus compañeros de trabajo así como son su jefe.

En cuanto al Clima Organizacional, los empleados de esta muestra, perciben un clima agradable en factores a nivel de la Organización como Beneficios y Recompensas, Liderazgo de directivos y Consideración por parte de los directivos;

a nivel interpersonal como, Relaciones sociales, Unión y Apoyo entre compañeros; y, a nivel individual como, Autonomía en el trabajo.

Por lo que podemos decir que, los empleados que conforman esta muestra perciben un Clima Organizacional de compañerismo y buena relación entre sus pares y jefes, los líderes mantienen un don de mando, y saben tomar decisiones, lo cual contribuye al desarrollo y cumplimiento de las actividades de los empleados.

Del mismo modo, la muestra de empleados de esta investigación percibe que la empresa busca retribuir su trabajo bajo una atmosfera de compañerismo, ya que también consideran que existe una comunicación, compromiso e integración entre ellos, al mismo tiempo que los hacen sentir independientes y libres de elegir la forma de trabajo.

Con base en los resultados de la presente investigación, podemos concluir que, existen diversos factores que pueden afectar o modificar la percepción que tiene los empleados respecto al Clima Organizacional de su empresa, del mismo modo, distintos factores e incluso los mismos también pueden influir en la percepción que tienen de qué tan satisfechos están con su trabajo.

Para esta muestra de empleados, se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre los factores de Clima Organizacional y las variables sociodemográficas, como lo son: Edad, Escolaridad, Ingreso, Número de hijos, Número de personas a cargo, Nivel jerárquico, Experiencia, Horas de trabajo, Ascensos, Antigüedad en el puesto y en la Organización y Tipo de contrato. Es decir que, dichas variables sociodemográficas influyen en la percepción que tienen los empleados acerca de las características de la organización y el ambiente de trabajo.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, podemos concluir que, existe una relación estadísticamente significativa entre la Satisfacción laboral y las variables sociodemográficas, como lo son: Edad, Escolaridad, Ingresos, Número de personas a cargo, Nivel jerárquico, Tiempo de experiencia, Ascensos,

Horas trabajo y Antigüedad en puesto y organización y tipo de contrato. Esto quiere decir que, las variables mencionadas anteriormente, tienden a influir en la actitud que tienen empleados de esta muestra, respecto a su trabajo, por lo tanto, influyen en su satisfacción laboral.

Recomendaciones.

Para la organización:

Es esta investigación demostró que hay factores que influyen en el Clima Organizacional y la Satisfacción, por lo que se sugiere que la organización en la que se realizó la investigación presente especial atención en aquellos factores que afectan de forma negativa.

Para el caso de los factores que influyen de manera positiva se recomienda mantener la forma de trabajo que contribuye a que estos resultados se logren. Por ejemplo, la investigación demostró que para la muestra de empleados de esta investigación, valora o considera importante la relación que tienen entre compañeros de trabajo y jefes, por lo que se sugiere realizar actividades recreativas o team building en donde se refuerce el trabajo en equipo y se mantenga el ambiente de colaboración y cordialidad.

Los resultados demostraron que los empleados de la muestra investigada que han tenido algún ascensos se sienten más satisfechos con el Factor Oportunidades de Promociones de la variable Satisfacción laboral, sin embargo esta organización en donde se llevó a cabo la investigación, el 85% de los empleados no ha tenido algún ascenso en el tiempo que llevan en la empresa, por lo que se sugiere trabajar en un plan de vida y carrera en donde los empleados tengan la oportunidad de obtener un ascenso, de acuerdo a los lineamientos que la organización establezca.

Para las futuras investigaciones:

Se surgirá realizar la investigación incorporando indicadores, como rotación, ausentismo, rendimiento, evaluaciones de desempeño, etc., para identificar la relación que tienen con el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral.

Se recomienda realizar estudios considerando distintos niveles jerárquicos, comparando la relación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción laboral entre los distintos niveles que existan en la organización investigada.

Como resultado de este trabajo, se recomienda realizar investigaciones para crear instrumentos de medición tanto del Clima Organizacional como de Satisfacción, con población mexicana y en contextos organizacionales, los resultados nos pueden arrojar información aterrizada a la situación actual que viven las empresas hoy en día.

Limitaciones.

Dentro de las limitaciones que presenta esta investigación, es el tamaño de muestra, se sigue realizando el mismo análisis para un número más elevado de empleados. Por lo que los resultados obtenidos en la presente investigación no pueden generalizarse a otros contextos organizacionales, distintos a las condiciones y características de la muestra en la que se realizó la investigación.

Referencias Bibliográficas.

Amorós, E. (2000). Comportamiento Organizacional. En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas. Perú: USAT Escuela de Economía. Alcover H. (2004).

Introducción a la Psicología del Trabajo. España: McGraw-Hill. Amozorrutía, J. (2007).

Blum y Naylor. (1985). Psicología Industrial: Sus fundamentos teóricos y sociales. México: Trillas. Brown,

W. (1990). Teoría de la Organización y la Administración. Enfoque Integral. México: Noriega Editores.

Brunet, L. (2000). El clima de trabajo en las organizaciones. México: Trillas

Carvajal, J.C. (et al). (2013). Psicología Organizacional. Perspectivas y Avances. (1ra). Colombia: ECOe Ediciones.

Chiavenato. (2000). Administración de Recursos Humanos. México: International Thomson Editores.

Chiang, V., Salazar, B., y Núñez, A. (2007) French. (1991). Administración de personal. Desarrollo de Recursos Humanos.

Quintanilla, I. (2013). Psicología social del Trabajo. (1ra). México: Ediciones Pirámide. Kerlinger, F, N. y Lee, H, B. (2002).

Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en Ciencias Sociales. (4ed). México: McGraw-Hill.

Anexos

DATOS GENERALES

1. Sexo:

1. Masculino

2. Femenino

2 Edad: _____ años.

3. Estado civil:

1. Soltero

2. Casado

3. Unión libre

4. Divorciado

5. Viudo

5. Escolaridad:

1. Primaria

2. Secundaria

3. Carrera técnica

4. Bachillerato

5. Licenciatura

6. Maestría

7. Doctorado

6. Área académica de su profesión o carrera:

1. Humanidades y artes	<input type="radio"/>
2. Ciencias sociales	<input type="radio"/>
3. Ciencias biológicas y salud	<input type="radio"/>
4. Ciencias físico matemáticas	<input type="radio"/>
5. Sin área o bachillerato	<input type="radio"/>

7. Nombre de su Puesto:

8. Nivel jerárquico del puesto de trabajo:

1. Becario	<input type="radio"/>
2. Analista	<input type="radio"/>
3. Líder	<input type="radio"/>
5. Jefe	<input type="radio"/>
6. Subgerente	<input type="radio"/>
7. Gerente	<input type="radio"/>
8. Otro	<input type="radio"/>
¿Cuál?	

9. Dirección a la que pertenece:

10. Unidad administrativa a la que pertenece:

11. Años de antigüedad en el puesto: _____

12. Años de antigüedad en la organización: _____

13. Años de experiencia laboral: _____

14. Horas de trabajo al día: _____

15. Tiene personal a su cargo:

Si

No

Si respondió “no” Pase a la pregunta 17.

16. ¿Cuántas personas tiene a su cargo?

17. Ingreso mensual: _____

18. Tipo de contrato:

Contrato de base

Contrato eventual

Otro: _____

19. ¿Ha tenido algún ascenso dentro de la organización donde trabaja actualmente?

Si

No

Si respondió “no” ha finalizado

20. ¿Cuántos ascensos ha tenido? _____

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!