

RESUMEN

CLIMA ORGANIZACIONAL COMO PREDICTOR DE LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS EMPLEADOS
DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO
SOCIAL, EN MONTEMORELOS,
NUEVO LEÓN, MÉXICO

Por

Abigail López Cota

Asesor principal: Manuel Muñoz Palomeque

RESUMEN DE TESIS DE MAESTRÍA

Universidad de Montemorelos

Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas

Título: CLIMA ORGANIZACIONAL COMO PREDICTOR DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS EMPLEADOS DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, EN MONTEMORELOS, NUEVO LEÓN, MÉXICO

Investigador: Abigail López Cota

Asesor principal: Manuel Muñoz Palomeque, Doctor en Educación

Fecha de culminación: Noviembre de 2016

Problema

El problema principal a investigar en este estudio fue el siguiente:

¿El clima organizacional es predictor de la satisfacción laboral en los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos, Nuevo León, México?

Metodología

Esta investigación es de tipo cuantitativo, con alcance descriptivo, explicativo y transversal. La población que se utilizó estuvo conformada por el personal del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos, Nuevo León, México. La muestra fue de 100 empleados, que representan un 33.3% de la población. En el estudio se utilizaron dos instrumentos; el primero, con 20 declaraciones, para medir el grado de

clima organizacional y el segundo, con 31 declaraciones, para medir el nivel de satisfacción laboral. Para obtener la consistencia interna del instrumento, se utilizó el método de alfa de Cronbach, dando una confiabilidad de .925 para el clima organizacional y .953 para la satisfacción laboral. Todos los valores alfa de Cronbach fueron considerados con medidas de confiabilidad muy aceptables.

Resultados

Al realizar el análisis de regresión, se encontró que la variable grado de clima organizacional explicó el 36.3% de la varianza de la variable dependiente nivel de satisfacción laboral. El valor de R^2 corregida fue igual a .363. De igual manera, se obtuvo el valor de F igual a 57.484 y el valor de p igual a 0.000 que permitieron determinar que existió una influencia lineal positiva y significativa.

Los valores del coeficiente no estandarizado B_k , obtenidos mediante la técnica estadística de regresión, fueron B_0 igual a 2.059 y B_1 igual a .898. Con dichos valores se pudo construir la siguiente ecuación de regresión, utilizando el método de mínimos cuadrados (Satisfacción laboral = 2.059 + .898 clima organizacional).

Conclusiones

Se concluye que, en la medida en que se mejore el grado de clima organizacional, mayor o mejor será el grado de satisfacción laboral percibido por los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos, Nuevo León, México.

Universidad de Morelos
Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas

CLIMA ORGANIZACIONAL COMO PREDICTOR DE LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS EMPLEADOS
DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO
SOCIAL, EN MORELOS,
NUEVO LEÓN, MÉXICO

Tesis
presentada en cumplimiento parcial
de los requisitos para el grado de
Maestría en Recursos Humanos

por

Abigail López Cota

Noviembre de 2016

CLIMA ORGANIZACIONAL COMO PREDICTOR DE LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS EMPLEADOS
DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO
SOCIAL, EN MONTEMORELOS,
NUEVO LEÓN, MÉXICO

Tesis
presentada en cumplimiento parcial
de los requisitos para el título de
Maestría en Recursos Humanos

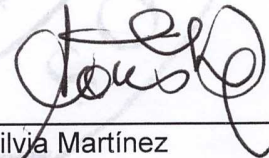
por

Abigail López Cota

APROBADA POR LA COMISIÓN:




Asesor principal: Dr. Manuel Muñoz
Palomeque




Mtra. Ana Silvia Martínez
Examinador externo



Miembro: Mtro. Aarón García



Dra. Raquel B. de Korniejczuk,
Directora de Estudios Graduados



Miembro: Dra. Clara Campos

23 noviembre 2016

Fecha de aprobación

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS	vii
LISTA DE TABLAS	vii
RECONOCIMIENTOS	viii
Capítulo	
I. DIMENSIÓN DEL PROBLEMA	1
Antecedentes	1
Clima organizacional	1
Satisfacción laboral	2
Relación entre las variables	4
Satisfacción laboral y clima organizacional	4
Investigaciones realizadas	6
Planteamiento del problema	7
Declaración del problema	8
Preguntas complementarias.....	8
Hipótesis	9
Hipótesis principal	9
Hipótesis complementarias.....	9
Objetivos de la investigación.....	10
Justificación.....	10
Limitaciones	11
Delimitaciones.....	12
Supuestos	12
Definición de términos.....	12
Fundamento filosófico	12
Organización del estudio.....	14
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	15
Introducción	15
Satisfacción laboral	15

Importancia de la satisfacción laboral.....	15
Factores asociados a la satisfacción laboral	17
Investigaciones realizadas.....	18
Clima organizacional.....	19
Importancia del clima organizacional.....	19
Factores asociados al clima organizacional	21
Investigaciones realizadas.....	22
III. METODOLOGÍA.....	24
Introducción	24
Tipo de Investigación	24
Población	25
Muestra	25
Instrumentos de medición	25
Variables.....	25
Descripción de los instrumentos.....	25
Clima organizacional	26
Satisfacción laboral	26
Confiabilidad.....	27
Operacionalización de variables	27
Hipótesis nulas.....	29
Hipótesis principal	29
Hipótesis complementarias	29
Operacionalización de las hipótesis nulas	30
Recolección de datos.....	30
Análisis de datos.....	31
Resumen del capítulo.....	31
IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS	32
Introducción	32
Descripción demográfica.....	32
Edad	33
Género	34
Años de servicio	34
Situación laboral.....	34
Pruebas de hipótesis.....	35
Hipótesis principal	35
Hipótesis complementarias.....	36

Hipótesis nula 1	36
Hipótesis nula 2	37
Hipótesis nula 3	37
Hipótesis nula 4	38
Hipótesis nula 5	38
Hipótesis nula 6	39
Hipótesis nula 7	39
Hipótesis nula 8	40
Preguntas complementarias.....	40
Resumen del capítulo	42
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	43
Introducción.....	43
Conclusiones.....	44
Sobre la declaración del problema	44
Sobre las hipótesis complementarias	45
Satisfacción laboral y edad	45
Satisfacción laboral y género	45
Satisfacción laboral y situación laboral.....	45
Satisfacción laboral y años de servicio.....	45
Clima organizacional y edad	46
Clima organizacional y género	46
Clima organizacional y situación laboral	46
Clima organizacional y años de servicio	46
Sobre las preguntas complementarias	47
Discusión	47
Recomendaciones	49
A los administradores de del Instituto Mexicano del Seguro Social.....	50
Para futuras investigaciones	50
Apéndice	
A. INSTRUMENTO	51
B. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	55
C. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	57
D. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	62

E. DATOS DEMOGRÁFICOS	65
F. TABLAS CON RESULTADOS DE PRUEBAS DE HIPÓTESIS	69
G. DESCRIPTIVOS DE PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS.....	76
LISTA DE REFERENCIAS.....	81

LISTA DE FIGURAS

1. Histograma de la edad de la muestra33
2. Histograma de los años de servicio de la muestra.....35

LISTA DE TABLAS

1. Operacionalización de variables28
2. Operacionalización de hipótesis.....30
3. Distribución de la muestra por años de servicio.....34

RECONOCIMIENTOS

Quiero expresar mi más sincero y profundo agradecimiento a quienes con su apoyo y colaboración hicieron posible la realización de esta investigación.

Primeramente a Dios, pues sin Él nada soy. Porque me ha guiado durante todos mis estudios, y he sentido su mano cerca de mí en todo momento. Gracias, Dios mío, por permitirme llegar hasta aquí.

A mis padres, Alfonso López y Nora Isela Cota, quienes en todo momento me han apoyado en mis decisiones. Gracias por ser mi sustento, mi apoyo, mi motivación y mi ejemplo día a día. Gracias por mantenerme en sus oraciones y por todo lo que han hecho por mí; los amo.

A mi hermano Luis, quien es mi ejemplo a seguir. Gracias por tu apoyo y ayuda durante todos estos años. Eres una bendición en mi vida.

A mi asesor, el doctor Manuel Muñoz Palomeque, muchas gracias por su ayuda, por tanta paciencia y dedicación. Gracias por las horas extras de trabajo que me dedicó; por aceptar siempre ir una milla más allá. Gracias infinitas por su apoyo en todo momento; sin usted este trabajo no hubiera sido posible.

A la doctora Clara Campos y el maestro Aarón García; gracias por su apoyo y sus enseñanzas, gracias por aceptar ser parte de este equipo.

Finalmente, a la Universidad de Montemorelos, por brindarme la oportunidad de estudiar esta maestría, ¡Muchas gracias!

CAPÍTULO I

DIMENSIÓN DEL PROBLEMA

Antecedentes

A continuación se dan algunas definiciones conceptuales sobre las variables clima organizacional y satisfacción laboral y algunas relaciones entre estas.

Clima organizacional

En esta sección se presentan algunas definiciones de clima organizacional.

Chiavenato (2011) define el clima organizacional como el ambiente interno que se vive entre los integrantes de una empresa y la manera en que se relacionan unos con otros. Este manifiesta la influencia sobre la conducta que presentará el individuo dentro del ambiente que se desempeña y la motivación de los trabajadores. Y que, a la vez, se convierte en las cualidades o propiedades que se perciben del grado o nivel de clima organizacional, ya sea positivo o negativo.

Para Brunet (1997), el clima organizacional es un conjunto de características que describen a una organización y la distinguen de otras; a su vez, influye en el comportamiento de los individuos dentro de la organización; o el ambiente de trabajo apreciado por los miembros de una organización y que abarca estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas; todo ello tiene influencia directa en el comportamiento y desempeño de los trabajadores (Sandoval Caraveo, 2004).

Por su parte, Gonçalves (1997) considera el clima organizacional como las condiciones y características del ambiente laboral que crean percepciones en los empleados y que afectan su comportamiento. Así mismo, Chernyak-Hai y Tziner (2014) dicen que es el clima social o la atmósfera en un lugar de trabajo en relación con las políticas, prácticas y procedimientos en las organizaciones. Marín Rueda, F. J. y Angeli do Santos, A.A. (2014) coinciden en la definición de Chernyak-Hai y Tziner, pues dicen que el clima organizacional puede ser entendido como una percepción que los empleados tienen en común sobre las políticas y prácticas ejercidas en la organización, es decir, la opinión que los participantes tienen sobre su ambiente de trabajo.

Por último, Robles et al. (2005) definen el clima organizacional como un grupo de características que definen a una organización y que la distinguen de otras; estas características son de permanencia relativa en el tiempo e influyen en la conducta de las personas.

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es la actitud que el empleado tiene hacia su trabajo; y esta engloba la suma de varios elementos que el empleado utiliza para definir si se encuentra satisfecho o insatisfecho (Robbins, 2004). También es el grado en que las personas dicen estar gratificadas en su trabajo. Esta gratificación se encuentra determinada por los factores personales y las aspiraciones que se tienen y, a la vez, va de la mano con factores determinados dentro del grupo y las relaciones que existen entre compañeros, supervisores y jefes, al igual que las compensaciones que se les otorgan (Griffin y Moorhead, 2010).

De acuerdo con Locke (1976), la satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero, consecuencia de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del individuo; es la respuesta afectiva de una persona a su trabajo y resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo.

Sin embargo, para Palma Carrillo (2004), la satisfacción laboral es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recoge, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que provean su tarea y desempeño de tareas. Para Spector (1985), son los sentimientos que perciben los trabajadores en relación con su trabajo y con diferentes aspectos del trabajo.

Sarella Parra y Paravic K. (2002) mencionan que la satisfacción laboral es la consecuencia de la percepción que un puesto permite, al cumplir con los valores importantes para la persona, siendo estos los valores adecuados para satisfacer sus necesidades básicas, pudiendo ser estas necesidades físicas o necesidades psicológicas.

Por otro lado, Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) tienen una definición muy parecida a la de Robbins (2004), pues definen la satisfacción laboral como un conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas al trabajo en general o hacia aspectos específicos del mismo; entonces, la satisfacción laboral hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo.

Relación entre las variables

A continuación se presentan algunas relaciones entre las variables satisfacción laboral y clima organizacional.

Satisfacción laboral y clima organizacional

La correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral se presenta en la mayoría de las dimensiones del clima organizacional y tienen una relación estadísticamente significativa con las variables de satisfacción laboral (Chiang Vega, Salazar Botello y Núñez Partido, 2007).

Peña Cárdenas, Olloqui López y Aguilar Fraire (2013) destacan que uno de los aspectos que ha recibido mayor atención en los últimos años es la satisfacción laboral, ya que el recurso humano es la clave para que las empresas obtengan resultados positivos, pues su trabajo es esencial para el logro de los objetivos organizacionales y, a la vez, para lograr un clima organizacional agradable.

Bhutto, Laghari y Butt (2012) hacen referencia a que uno de los factores que influye sobre la satisfacción laboral es el clima organizacional, pues este es un conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo que son apreciadas por las personas que trabajan en ella e influyen su motivación y su comportamiento.

Los factores más asociados entre el clima organizacional y la satisfacción laboral son las tareas de trabajo, la supervisión de las actividades, el ambiente entre los compañeros de trabajo y las oportunidades de crecimiento. Estos están relacionados unos con otros, generando una satisfacción positiva para el empleado y, a la vez, una satisfacción en toda la empresa que daría como resultado un excelente

clima organizacional percibido por los empleados. Un empleado satisfecho generará un excelente clima organizacional para la empresa (Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo, 2011). Sin embargo, la satisfacción laboral y el clima organizacional son dos variables diferentes y solo se relacionan en un aspecto: la percepción de las relaciones interpersonales (Salgado, Remeseiro e Iglesias, 1996).

Los trabajadores aprecian positivamente el clima organizacional, sobre todo en las dimensiones de implicación, apoyo, autonomía, tarea, claridad e innovación (Salgado et al., 1996).

Cuando las empresas u organizaciones están más orientadas al empleado que al trabajo, se deriva cierto interés por los problemas personales, de manera que las relaciones se involucran tanto en el aspecto laboral como en el personal (Calderón Hernández, Murillo Galvis y Torres Narváez, 2003). Es por ello que contar con jefes de confianza y buenas relaciones entre empleados contribuye, en manera positiva, a la satisfacción laboral (Gamero Burón, 2010; Ortiz Serrano y Cruz García, 2008; Rico Belda, 2012).

Es importante destacar que la manera de valorar el clima organizacional y la satisfacción laboral resultará diferente entre las personas con menos experiencia y los veteranos del campo laboral. Esto, a fin de cuentas, puede trascender en el logro de los objetivos de una empresa y su estabilidad (Iriarte Cerdán, 2012).

Al estudiar el efecto de la satisfacción laboral en relación con el clima organizacional, se concluye que son diversos factores, como los sistemas individuales, interpersonales y de afectividad, los que tienen un efecto significativo, para llegar a

percibir una satisfacción positiva en el empleado (Patlán-Pérez, Martínez Torres y Hernández Hernández, 2012).

Investigaciones realizadas

En un estudio realizado por Salinas, Laguna y Mendoza (1994), se encontró que, al medir la percepción del usuario, del trabajador y del cuerpo administrativo, había una estrecha relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional.

En un estudio realizado por Salgado et al. (1996), se encontró que, básicamente, la satisfacción y el clima son dos variables diferentes y que solo se relacionan en un aspecto concreto: la percepción de las relaciones interpersonales.

Por otro lado, Cuadra Peralta y Veloso Besio (2007) hicieron un estudio de seguimiento y evaluación del clima organizacional. Los resultados arrojan un alto porcentaje de incremento en variables consideradas positivas en cuanto al clima laboral: satisfacción laboral, disminución de la tensión e incremento del liderazgo; lo que se vio reflejado en una baja de accidentes y de días no trabajados y en un aumento en la productividad.

El estudio realizado por Juárez Adauta (2012) revela que la satisfacción laboral y el clima organizacional tienen una alta correlación. Se identificó que, cuanto mayor es el nivel de organización del trabajo, mayor es la satisfacción y el clima organizacional. En este estudio, el personal con mayor antigüedad institucional presentó menores niveles de satisfacción con el trabajo y el clima organizacional.

Por último, Rahimic (2013) demostró que el clima organizacional influye significativamente sobre la satisfacción laboral; es decir, que el 86,6% de los cambios en la satisfacción laboral son influenciados por cambios en el clima organizacional.

El clima organizacional y la satisfacción laboral son constructos que se han ido estudiando a través de los años. En la actualidad, existen suficientes estudios que han demostrado relaciones significativas entre estos dos constructos (Adenike, 2011; Badoni, 2010; Keuter, Byrne, Voell y Larson, 2000; Muñoz Seco, Coll Benejama, Torrent Quetglas y Linares Pou, 2006).

Planteamiento del problema

La ciudad de Montemorelos se localiza en el estado de Nuevo León, México. Esta se encuentra ubicada a 45 minutos de la ciudad de Monterrey. En este municipio se encuentra el centro de Seguridad Social No. 6 y la clínica No. 11 del Seguro Social, que tiene como propósito ayudar a la comunidad en varios aspectos, pero específicamente en el área de la salud. Es por ello que se destaca la importancia de tener un sano ambiente laboral para el éxito en el servicio a los ciudadanos; esto lleva a investigar el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral en sus empleados.

La importancia de estudiar la satisfacción laboral está relacionada con el desarrollo y dignidad de los trabajadores como personas, porque es un componente de la calidad de vida y porque un trabajador satisfecho tiende a mostrar un comportamiento más pro-organizacional que uno menos satisfecho (Galaz, 2002). Por su parte, Gargallo (2008) menciona que es importante estudiar la satisfacción laboral, ya que existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y los resultados de una organización, por ejemplo, con la productividad. Concretamente, los incrementos de la satisfacción en el trabajo crean beneficios como reducción del absentismo y una mayor retención del personal, que tiene a su vez un resultado positivo en la mejora de

los resultados empresariales, medidos a través de indicadores, como son el rendimiento y la productividad o los beneficios.

Por otro lado, Méndez Álvarez (2006) menciona que es importante estudiar el clima organizacional, ya que este repercute en las motivaciones y el comportamiento que tienen los integrantes de una organización y destaca la importancia del hombre en función del trabajo por su participación en un sistema social. En palabras de García Solarte (2009), se dice que hoy en día el clima organizacional es un factor clave en el desarrollo empresarial y su estudio en profundidad, su diagnóstico y su mejoramiento inciden de manera directa en el llamado espíritu de la organización.

Declaración del problema

Para la presente investigación se plantea la siguiente pregunta.

¿El clima organizacional es predictor de la satisfacción laboral en los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos, Nuevo León, México?

Preguntas complementarias

A continuación se presentan las preguntas complementarias.

1. ¿Cuál es la percepción del grado de calidad del clima organizacional que tienen los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos, Nuevo León, México?

2. ¿Cuál es la autopercepción del grado de satisfacción laboral que tienen los empleados del Seguro Social de Montemorelos, Nuevo León, México?

Hipótesis

A partir de la declaración del problema, se plantean las siguientes hipótesis.

Hipótesis principal

El clima organizacional es predictor de la satisfacción laboral en los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos, Nuevo León, México.

Hipótesis complementarias

1. Existe relación significativa entre el grado de satisfacción laboral de los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos y la edad.

2. Existe diferencia significativa entre el grado de satisfacción laboral de los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos, según el género.

3. Existe diferencia significativa entre el grado de satisfacción laboral de los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos, según la situación laboral.

4. Existe diferencia significativa entre el grado de satisfacción laboral de los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos, según los años de servicio.

5. Existe relación significativa entre el grado de clima organizacional de los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos y la edad.

6. Existe diferencia significativa entre el grado de clima organizacional de los empleados Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos, según el género.

7. Existe diferencia significativa entre el grado de clima organizacional de los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos, según la situación laboral.

8. Existe diferencia significativa entre el grado de clima organizacional de los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos, según los años de servicio.

Objetivos de la investigación

A continuación se presentan los objetivos del estudio.

1. La presente investigación tiene como objetivo conocer el grado de predicción entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social en Montemorelos.

2. Hacer un aporte de información a los administradores del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos, Nuevo León.

3. Hacer una descripción de los datos sociodemográficos considerados en el estudio.

Justificación

Se justifica el estudio porque el recurso humano es fundamental para el éxito de una institución o empresa y porque, por medio de los recursos humanos, es posible alcanzar las metas propuestas por la institución. Para que esto sea posible, es necesario que las personas que trabajan en dicha institución o empresa se mantengan motivadas a trabajar, ya que su motivación hará del lugar de trabajo un ambiente agradable y, por consiguiente, traerá una mejoría en la satisfacción laboral.

Se dedica más de la mitad de la vida a trabajar, ya que es una necesidad. Sin embargo, cuando no se está satisfecho en el trabajo, este puede ser una carga; por eso se debe encontrar un trabajo que sea placentero, que motive a trabajar y así encontrar el equilibrio entre satisfacción y cumplir la necesidad. Si se logra este equilibrio, el trabajador se sentirá feliz y la empresa o institución podrá llegar al éxito.

El Instituto Mexicano del Seguro Social cuenta con una gran variedad de departamentos, en los cuales se ven involucrados distintos tipos de empleados, así como una variedad de puestos en cada departamento. Es por ello que surge la inquietud de conocer cuál es la relación que tiene el clima organizacional con la satisfacción laboral en los empleados que laboran en dicha institución.

La importancia de estudiar el clima organizacional de una empresa reside en el hecho de que el comportamiento de un empleado no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que se atribuyen a las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. A su vez, estas percepciones dependen en gran medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada trabajador tenga con la empresa. Es por ello que el clima organizacional refleja la interacción entre características personales de los trabajadores y las características de la organización (Pelaes León, 2010).

Limitaciones

Algunas limitaciones de esta investigación fueron las siguientes:

1. La aplicación del instrumento dependió de la autorización de los administradores del Instituto Mexicano del Seguro Social.
2. La aplicación del instrumento dependió de la ayuda de terceros.

3. La poca disponibilidad y tiempo para contestar los instrumentos

Delimitaciones

A continuación se estipulan algunas delimitaciones en esta investigación:

1. Los datos fueron recogidos durante el curso escolar 2015-2016.
2. El estudio se delimitó a empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos, Nuevo León.
3. El estudio incluyó solamente a los empleados que estuvieron presentes el día de la aplicación del instrumento.

Supuestos

A continuación se presentan algunos supuestos de esta investigación:

1. Los encuestados respondieron el instrumento honestamente.
2. De acuerdo con la teoría, el instrumento midió lo que tenía que medir.
3. Los empleados pudieron interpretar el instrumento de diferente forma.

Fundamento filosófico

Los seres humanos han sido creados a la imagen de Dios (Génesis 1:27). Desde el principio, Dios dio dones y habilidades que deben ser empleados para un buen desarrollo en el diario vivir. Antes de la caída del hombre, se podía trabajar y no cansarse (Génesis 3:17); probablemente Adán siempre estaba satisfecho con lo que hacía; sin embargo, cuando entró el pecado a la tierra, todo se desmoronó y en la actualidad hacer algún trabajo es más difícil; se necesita más energía, incluso, más tiempo y esfuerzo, y al final se puede estar muy satisfecho. Sin embargo, el hombre no queda satisfecho y busca otras alternativas que lo hagan sentir “en la cima”. Una

de las razones por las cuales muchos no están satisfechos es porque no han buscado primeramente el reino de Dios; buscan primero satisfacer sus necesidades laborales, en lugar de servir a otros.

Pablo señala: “Realicen su trabajo de buena gana, como un servicio al Señor y no a los hombres” (Efesios 6:7). Este es un llamado al servicio. Una vez puestos los ojos en Cristo, automáticamente el ser humano realizará su trabajo de buena gana y, por ende, tendrá éxito en él.

Por otro lado, Pablo también dice: “Procuren vivir tranquilos y ocupados en sus propios asuntos, trabajando con sus manos como les hemos encargado, para que los respeten los de fuera y ustedes no tengan que depender de nadie” (1 Tesalonicenses 4:11-12); es decir, si el empleado se mantiene en su asunto y no en los de los demás, tendrá buenos resultados, se evitará problemas y no dependerá de otros para su éxito laboral.

En cuanto al clima organizacional, White (1993) menciona que constantemente el ser humano está en un ambiente corrompido y mancillado, sin embargo, no necesita respirar sus miasmas pues puede vivir en el ambiente limpio del cielo, si tan solo eleva su alma a Dios mediante la oración sincera, de esta manera es posible cerrar la entrada a toda imaginación impura y a todo pensamiento impío. Aquellos cuyo corazón esté abierto para albergar el apoyo y la bendición de Dios andarán en una atmósfera más santa que la del mundo y tendrán constante comunión con el cielo. Es por ello que el clima organizacional depende mucho de cada individuo que pertenezca a la organización. (p. 99)

Un ejemplo de la importancia del clima organizacional se presenta en la Biblia. En Números 11 habla sobre las quejas que el pueblo de Israel tenía contra Moisés (a quien Dios ordenó como jefe o líder); habla sobre una de las muchas quejas que el pueblo presentaba y este tipo de quejas constantes hacían que el ambiente en el pueblo fuera tenso, estresante, incluso no llevadero para Moisés. Lo mismo ocurre

en las organizaciones cuando no hay un clima organizacional favorable; no es posible llegar a la meta cuando los individuos no se encuentran bien entre ellos. Es por ello que se considera de suma importancia estudiar la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional.

Organización del estudio

El Capítulo I contiene las siguientes secciones: naturaleza y dimensión del problema, planteamiento del problema, declaración del problema, hipótesis, preguntas de investigación, objetivo de la investigación, importancia de la investigación, justificación del problema, limitaciones, delimitaciones, supuestos, definición de términos, marco filosófico y organización del estudio.

El Capítulo II contiene la revisión de la literatura: conceptos y clasificaciones, según las consideraciones contempladas en el estudio.

El Capítulo III contiene la metodología, la cual incluye el tipo de investigación, la población, las variables, la aplicación del instrumento, la operacionalización de las variables, las hipótesis, las preguntas de investigación y la recolección de datos.

El Capítulo IV presenta los resultados obtenidos de la investigación, la descripción demográfica, las pruebas de hipótesis, las preguntas complementarias y el resumen del capítulo.

El Capítulo V da a conocer las conclusiones y las recomendaciones surgidas como resultado de la investigación.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Introducción

Esta investigación pretende conocer si el clima organizacional es predictor de la satisfacción laboral. A continuación se presenta el análisis de la literatura en la cual diferentes autores dan su punto de vista y muestran los hallazgos obtenidos en investigaciones anteriores.

Satisfacción laboral

Importancia de la satisfacción laboral

Según incrementa la satisfacción laboral, incrementará el compromiso organizacional. Para que los trabajadores encuentren un mayor nivel de satisfacción laboral, deben tener buenas condiciones físicas del lugar donde desarrollen su trabajo y un mayor reconocimiento que hará que los trabajadores participen y se involucren más en el trabajo. Así también, entre más identificado se sienta el trabajador, más satisfacción obtendrá (Herrera Caballero y Sánchez Guevara, 2012; Villamil Pineda y Sánchez Fonseca, 2012).

En México no es común y parecería que no resulta relevante para el gobierno o para las empresas privadas conocer el índice de satisfacción laboral, ya que no le conceden la debida importancia al capital humano como fuente de ventajas competitivas. Sin embargo, el factor humano es el recurso más valioso de una empresa y de

un país en su conjunto, ya que es el que puede desenvolver las competencias necesarias para lograr ventajas competitivas y, para que esto ocurra, es indispensable atender a su satisfacción laboral, pues un trabajador satisfecho tiende a ser más productivo (Aguilar Morales, Magaña Medina y Surdez Pérez, 2011).

Martínez Tou y Peiró Silla (2014) mencionan que la satisfacción laboral en el equipo de trabajo contribuye a un clima positivo; mejores relaciones interpersonales, mejor producción de los trabajadores; esto es necesario para el alcance de los objetivos de la empresa.

Mientras tanto, Spector (2002) menciona que la satisfacción laboral produce importantes aspectos vinculados con los empleados y las organizaciones, que van desde el desempeño laboral hasta la salud y la longevidad. Por lo tanto, es importante el estudio de la satisfacción laboral de los trabajadores en dos líneas principales: la experiencia del trabajador y el impacto que produce en la empresa o lugar donde trabaja. También porque la satisfacción laboral reside directamente en la productividad y en el rendimiento óptimo de los empleados de una empresa (Amozorrutia Amozorrutia, 2007)

Una de las afirmaciones más significativas de satisfacción laboral es la que comparten Galaz Fontes y Contreras Fresán (2003). Ellos mencionan que la satisfacción laboral incluye componentes cognoscitivos y afectivos, cuando es un estado emocional agradable o positivo, que es el resultado de la valoración del trabajo personal o de la experiencia que brinda el trabajo. Proponen que la mayor satisfacción de un empleado se encuentra en disfrutar su trabajo.

La satisfacción laboral es, evidentemente, una variable que acerca al concepto de calidad de los empleos (Somarriba Arechavala, Merino Llorente, Ramos Truchero y Negro Macho (2010). Salinas et al. (1994) mencionan que la satisfacción del trabajador en el desempeño de sus funciones es considerada por algunos teóricos e investigadores en ciencias sociales como un factor determinante de la calidad de la atención en las empresas; es por ello la importancia de su estudio.

Factores asociados a la satisfacción laboral

Aguirre Raya (2009) menciona que, en la década de los 30, se iniciaron varios estudios sobre la satisfacción laboral y los factores que podrían afectarla. Hoppock (1935) publicó la primera investigación donde hacía un análisis de la satisfacción laboral, y concluyó que existen varios factores que pueden ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, dentro de los cuales mencionó fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión.

De acuerdo con Quintanilla Pardo y Bonavía Martín (2005), los factores más comunes a la satisfacción laboral son el salario, las condiciones de trabajo, la estructura organizacional y el clima organizacional.

Por otro lado, también se dice que la satisfacción laboral es modificada de manera importante por factores como la productividad, la motivación, el clima organizacional y la actitud positiva del trabajador con el trabajo (Bobbio y Ramos, 2010). Sin embargo, para Robbins (1996), los factores son recompensas equánimes, condiciones de trabajo que componen un respaldo, compañeros de trabajo que apoyen y el ajuste personalidad. No obstante, el efecto de la satisfacción en el desempeño del

empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo, satisfacción y rotación.

Beer (1964) envuelve los factores de satisfacción laboral en torno a la actitud del trabajador frente a la organización, el trabajo mismo, los compañeros de trabajo, etc. De igual manera, Locke (1976) muestra los factores de satisfacción laboral en función de eventos o condiciones de trabajo, salario, promoción, reconocimiento, beneficios y los llamados agentes de satisfacción (supervisión, compañeros, compañía y dirección).

García Viamontes (2010) comenta que es conveniente hacer ajustes en las condiciones de trabajo, la supervisión, la compensación y el diseño del puesto; de tal manera que estas se adecuen lo máximo posible a las necesidades y exigencias de los trabajadores y así ellos puedan estar más satisfechos.

Investigaciones realizadas

A continuación se presentan algunas investigaciones que se han realizado.

En un estudio realizado por Chiang Vega y Ojeda Hidalgo (2013) sobre la relación de la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de ferias libres, se encontró que la satisfacción laboral está asociada con relaciones interpersonales existentes entre los individuos de las ferias. También, al mejorar las condiciones físicas, como la iluminación, la temperatura o la higiene, los trabajadores desarrollaron sus tareas de mejor manera, provocando un menor ausentismo en los puestos de trabajo.

En su estudio, Alonso Martín (2008) menciona que las condiciones de trabajo forman un elemento de gran importancia para el desarrollo de todos los procesos

donde interviene el recurso humano, pues las deficiencias podrían causar insatisfacción laboral. También encontró que las mujeres están más satisfechas que los hombres, al igual que los trabajadores de mayor edad y los que llevan más tiempo en la universidad; con respecto al tipo de contrato, los de base son los que más satisfacción muestran, mientras que los eventuales, son los que menos.

Por su parte, en un estudio realizado por Del Río Moro, Perezagua García, Villalta Sevilla y Sánchez Donaire (2010), se muestra que las relaciones interpersonales y la competencia profesional son satisfactorios altos de los profesionales de enfermería y que los menos satisfactorios son el sueldo, la falta de promoción y formación, la distancia que representa el lugar de trabajo, las malas condiciones laborales, las relaciones entre la atención primaria y la secundaria; así es como sucede con otras instituciones y organizaciones relacionadas con el área de enfermería.

Clima organizacional

Importancia del clima organizacional

El clima organizacional es un tema de importancia en la actualidad para casi todas las organizaciones, pues constantemente buscan un mejoramiento del ambiente de su organización, para poder alcanzar un aumento de productividad, pero sin perder de vista el recurso humano (De Pelekais, Nava y Tirado, 2006).

En la actualidad, se le da gran importancia a la evaluación del clima organizacional en las organizaciones, pues constituye un elemento fundamental en el desarrollo de su estrategia organizacional planificada y posibilita a los directivos una visión futura de la organización; además, es un elemento diagnóstico de la realidad

cambiante del entorno, ya que permite identificar las necesidades reales de la institución en relación con el futuro deseado, para así planear las acciones que deben iniciarse en el presente y que permitirán alcanzar la visión del futuro diseñado para la organización (Segredo Pérez, 2009).

Según Dessler (1976), la importancia del concepto de clima está en la función que cumple como vínculo entre los objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los recursos humanos. Así mismo, Carvajal Peña (2000) complementa esta idea al decir que el desarrollo de un clima organizacional que ocasione una motivación sostenida hacia las metas de la organización debe adoptar los incentivos propuestos por la organización con las necesidades humanas y la obtención de las metas y objetivos.

Casales F., Ortega Malagón y Romillo Rodríguez (2000) afirman que el interés producido por el campo del clima organizacional se basa en la importancia del papel que parece estar jugando todo el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir, pensar y, por ende, en el modo en que la organización vive y se desarrolla. Quiere decir que el análisis de la percepción en el contexto laboral constituye un valioso medio para la comprensión del comportamiento del individuo en la organización.

Por último, Carrie (2012) propone que un buen clima organizacional trae consigo muy buenos beneficios entre los que se pueden mencionar los siguientes: (a) satisfacción general de los trabajadores, (b) mejor comunicación, (c) positivización de las actitudes, (d) detección de necesidades de capacitación, (e) facilidad para el planeamiento y seguimiento de los cambios. También refiere que, si los resultados de

un clima organizacional son negativos, pueden provocar ausentismo, accidentes de trabajo, pérdidas de tiempo, quejas, mayor tiempo extra, calidad deficiente, sabotajes, demoras y hurtos. Es por ello que es de gran importancia su estudio.

Factores asociados al clima organizacional

En un estudio hecho en universidades de la costa del Caribe, se encontró que los factores grupales, como espíritu de cooperación, confianza en el jefe, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, apoyo/confianza en el grupo y valores colectivos, son factores que inciden en la formación de un clima organizacional positivo (Ucrós Brito, 2011).

Pineda de Andara (2001) menciona que factores como la personalidad y la necesidad de los miembros de la organización, la orientación y las políticas organizacionales presentan indicios, aunque indirectos, que influyen en la percepción del clima organizacional.

Por su parte, Arias Jiménez (2004) analizó cómo los factores del clima organizacional (la comunicación, el liderazgo, la motivación y la reciprocidad) influían en la satisfacción laboral del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales. Como resultado obtuvo que, debido a la mala comunicación con jefes, a una mala motivación y a una mala armonía en el ambiente laboral, se producía cierto nivel de insatisfacción laboral.

Méndez Álvarez (2006) concuerda con Arias Jiménez (2004) en que el clima organizacional se asocia con factores como cooperación, liderazgo, relaciones interpersonales, toma de decisiones, control, etc.

Investigaciones realizadas

A continuación se presentan algunas investigaciones que se han realizado.

Álvarez (2001) realizó un estudio en Perú, en el Instituto Nacional de Oftalmología (INO), el cual es un hospital de tercer nivel de atención médica; el objetivo principal fue resaltar la importancia del clima organizacional. En cuanto a clima organizacional, se identificó que 64 de los 137 encuestados (46.7%) consideraban con mayor importancia la seguridad que puedan sentir en su trabajo; es decir, la estabilidad laboral, y que esto depende del tipo de contrato que tengan y la categoría de su puesto, ya sean médicos, enfermeros, técnicos en enfermería, administrativos, etc. Se encontró que los técnicos en enfermería eran los que más inestables se sentían laboralmente, además de que el género tiene gran influencia en esa percepción. Concluyó que el clima y la cultura organizacional son de gran importancia y práctica de todas las organizaciones, pues de ellos depende la eficacia y productividad de las mismas.

Quintero, Africano y Faría (2008) plantean que el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización, lo cual ocasiona la productividad de la institución a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz. Para que las organizaciones puedan lograr un alto grado de eficiencia, es necesario trabajar en ambientes sumamente motivadores, participativos y contar con personal altamente motivado e identificado con la organización. Es por ello que el empleado debe ser considerado como pieza clave dentro de ella para poder alcanzar índices de eficacia y de productividad elevada.

Por último, Pérez, (2005) determinó en su estudio que la calidad de vida laboral de una organización es el entorno, el ambiente, el aire que se respira en ella.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Introducción

Este estudio ha tenido como objetivo buscar el grado de predicción entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social. En este capítulo se describe el tipo de investigación, los participantes, los instrumento de medición, entre otros puntos referentes a la metodología para esta investigación.

Tipo de investigación

Con base en la clasificación planteada por Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2010), se puede decir que la presente investigación es de tipo descriptiva, transversal y explicativa.

Se considera descriptiva, porque se pretendió encontrar diferencias entre los distintos grupos estudiados.

Fue transversal, ya que se recolectaron los datos en un único momento para describir las variables. La aplicación de instrumento fue en un solo momento.

Fue explicativa, porque buscó la relación de causalidad entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

Población

La población de esta investigación estuvo conformada por 302 empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social, siendo 247 de base y 55 eventuales.

Muestra

El total de los empleos que contestaron las encuestas fue de 100. Se pretendió incluir en el estudio al total de la población, pero no fue posible, dado que solo se incluyó a los empleados que asistieron el día escogido para la aplicación. Se logró una participación de 33% de los empleados. Se utilizó un muestreo no probabilístico.

Instrumentos de medición

En esta sección se presentan las diferentes variables utilizadas en el estudio, los instrumentos utilizados y la confiabilidad.

Variables

Las variables que se consideraron en la presente investigación fueron las siguientes:

La variable dependiente fue satisfacción laboral y la variable predictora fue clima organizacional. Las variables demográficas fueron: género, edad, años de servicio y situación laboral

Descripción de los instrumentos

Hay varios instrumentos que miden satisfacción laboral y clima organizacional. Sin embargo, durante el transcurso de revisión de la literatura, se seleccionaron los que se describen a continuación, por el sencillo vocabulario, explicación y corrección.

Clima organizacional

El cuestionario de clima organizacional fue elaborado por Paredes Saavedra (2011) y consta de 20 reactivos, presentados en forma de respuestas tipo Likert, de cinco opciones, que van en una escala de 1 a 5, indicando así: 1. *pésimo*, 2. *malo*, 3. *regular*, 4. *bueno* y 5. *excelente*. Estos reactivos se agrupan en cuatro factores o dimensiones, las cuales son: ambiente social-laboral, ambiente físico, ambiente intelectual y ambiente espiritual.

Para obtener la consistencia interna del instrumento, se utilizó el método de alfa de Cronbach y se obtuvo un valor de .939. Este resultado fue considerado alto para la medición de la variable.

Satisfacción laboral

Meliá y Peiró (1989) diseñaron un cuestionario para obtener una evaluación adecuada y correcta, de una manera práctica y profesional, sobre el estado de satisfacción laboral en una empresa, útil para empresas industriales y de servicios, haciendo comparaciones entre los datos de distintos departamentos, sectores, tipos de empresas o zonas geográficas.

El S4/82 (Meliá y Peiró, 1989) ha sido desarrollado cuidando especialmente su validez de contenido y su utilidad como fuente de diagnóstico minucioso en investigación y en consultoría. Permite evaluar seis factores, los cuales son: (a) satisfacción con la supervisión y la participación en la organización, (b) satisfacción con el ambiente físico de trabajo, (c) satisfacción con las prestaciones materiales y recompensas complementarias, (d) satisfacción intrínseca del trabajo, (e) satisfacción con la remuneración y las prestaciones básicas y (f) satisfacción con las relaciones

interpersonales. El cuestionario considera 30 ítems, presentados en forma de respuestas de tipo Likert, de siete opciones que van en una escala de 1 a 7 puntos: 1. *totalmente insatisfecho*, 2. *muy insatisfecho*, 3. *algo insatisfecho*, 4. *indeciso*, 5. *algo satisfecho*, 6. *muy satisfecho* y 7. *totalmente satisfecho*.

Para obtener la consistencia interna del instrumento, se utilizó el método alfa de Cronbach, resultando que el instrumento obtuvo un valor de .947. Este valor fue considerado alto y aceptable para la medición de la variable.

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento para los 20 ítems de la variable clima organizacional utilizado en la muestra de clima organizacional en los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social fue de .925 y la confiabilidad del instrumento para los 31 ítems de la variable satisfacción utilizado en la muestra satisfacción laboral en los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social fue de .953. Todos los valores alfa de Cronbach fueron considerados como medidas de confiabilidad muy aceptables para cada una de las variables. En el Apéndice B están las tablas de respaldo.

Operacionalización de variables

En la Tabla 1 se presenta la operacionalización de las variables principales, clima organizacional y satisfacción laboral consideradas en el estudio. En el Apéndice C se presentan los ítems de medición de estas y la operacionalización de todas las variables demográficas. Se incluyen las definiciones conceptuales, instrumentales y operacionales para cada una de ellas.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición instrumental	Definición Operacional
Clima organizacional	Fenómeno que interviene en la media de los factores organizacionales y motivacionales que provocan un comportamiento y este impacta sobre la organización	La escala de medición de la variable fue la siguiente: (1) Pésimo (2) Malo (3) Regular (4) Bueno (5) Excelente	Para conocer el nivel de clima organizacional se determinó por la media aritmética de las 20 declaraciones. Para las conclusiones de la media aritmética de la escala instrumental se ubicó a la siguiente escala: (1) Pésimo (2) Malo (3) Regular (4) Bueno (5) Excelente
Satisfacción laboral	Actitud general de la persona hacia su trabajo.	La escala de medición de la variable fue la siguiente: (1) Totalmente insatisfecho (2) Muy insatisfecho (3) Algo insatisfecho (4) Indeciso (5) Algo satisfecho (6) Muy satisfecho (7) Totalmente satisfecho	Para conocer el nivel de clima organizacional se determinó por la media aritmética de las 30 declaraciones. Para las conclusiones de la media aritmética de la escala instrumental se ubicó a la siguiente escala: (1) Totalmente insatisfecho (2) Muy insatisfecho (3) Algo insatisfecho (4) Indeciso (5) Algo satisfecho (6) Muy satisfecho (7) Totalmente satisfecho

Hipótesis nulas

A partir de la declaración del problema, se plantean las siguientes hipótesis nulas.

Hipótesis principal

El clima organizacional no es predictor de la satisfacción laboral en los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos, Nuevo León, México. A continuación se presentan las hipótesis complementarias del estudio.

Hipótesis complementarias

1. No existe relación significativa entre el grado de satisfacción laboral de los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos y la edad.
2. No existe diferencia significativa entre el grado de satisfacción laboral de los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos y el género.
3. No existe diferencia significativa entre el grado de satisfacción laboral de los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos y la situación laboral.
4. No existe diferencia significativa entre el grado de satisfacción laboral de los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos y los años de servicio.
5. No existe relación significativa entre el grado del clima organizacional de los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos y la edad.
6. No existe diferencia significativa entre el grado del clima organizacional de los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos, según el género.

7. No existe diferencia significativa entre el grado del clima organizacional de los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos y la situación laboral.

8. No existe diferencia significativa entre el grado del clima organizacional de los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos y los años de servicio.

Operacionalización de las hipótesis nulas

En la Tabla 2 se presenta la operacionalización de la hipótesis principal considerada en el presente estudio. En el Apéndice D se presenta la operacionalización de todas las hipótesis complementarias. Se incluyen las hipótesis, variables, nivel de medición y pruebas estadísticas.

Recolección de datos

A continuación se presenta un plan del proceso que se realizó para la recolección de datos.

1. Se solicitó permiso de manera verbal, para obtener la autorización y colaboración del departamento de Recursos Humanos del Instituto Mexicano del Seguro Social.

2. Se aplicó el instrumento a cada empleado de manera individual.

Tabla 2

Operacionalización de las hipótesis

Hipótesis	Variable	Nivel de Medición	Prueba estadística
H ₀ : El clima organizacional no es predictor de la satisfacción laboral en los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos, Nuevo León, México. A continuación se presentan las hipótesis complementarias del estudio.	<i>Independiente</i>	A. Métrica	Para el análisis de esta hipótesis se utilizó la técnica estadística de regresión lineal simple.
	A. Clima Organizacional		
	<i>Dependiente</i>	B. Métrica	
	B. Satisfacción Laboral		

Análisis de datos

El análisis de los datos recopilados se realizó por medio del Statistical Product Package for Social Science (SPSS), versión 15.0 para Windows XP. Las pruebas utilizadas en esta investigación fueron el análisis de regresión simple, el análisis de varianza de un factor y la prueba *t* de Student para muestras independientes.

Resumen del capítulo

En este capítulo se analizó el tipo de investigación y se definió el tipo de investigación para este estudio. Se consideró la población utilizada en el estudio. Se identificó el instrumento, se plantearon las hipótesis nulas, así como la operacionalización de las variables y de las hipótesis. Además, contiene las preguntas de investigación a las que se les dio respuesta y la forma como se recogieron los datos y las pruebas estadísticas utilizadas.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Introducción

La investigación tuvo por objetivo principal determinar si el clima organizacional es predictor de la satisfacción laboral en los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos, Nuevo León, México. La investigación fue considerada de tipo descriptiva, transversal y explicativa.

La variable independiente principal fue el grado de calidad del clima organizacional. La variable dependiente principal utilizada en esta investigación fue el grado de satisfacción laboral. Las variables demográficas fueron: la edad, el género, los años de servicio y la situación laboral.

Bajo este enfoque, el presente capítulo tiene la siguiente estructura: (a) descripción demográfica de los sujetos, (b) prueba de hipótesis, (c) respuestas a las preguntas complementarias y (d) resumen del capítulo.

Las hipótesis de investigación fueron probadas considerando un nivel de significación de p menor o igual a .05. La muestra estuvo constituida por 100 empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social en Montemorelos, Nuevo León, México.

Descripción demográfica

A continuación se presenta un resumen de las variables demográficas que se obtuvieron en el estudio. Se reflejan los resultados de las variables edad, género,

años de servicio y situación laboral. Los resultados completos se presentan en el Apéndice E.

Edad

El rango de edad de los empleados encuestados fue de los 21 a los 59 años. La edad predominante fluctúa entre 30 y 40 años, que representó el 60.8% ($n = 87$) del total de la muestra. En la Figura 1 se muestra el comportamiento de la variable edad. Se percibe una asimetría negativa (-.077), ya que se tiene una mayor concentración de valores a la izquierda de la media que a su derecha. En cuanto a la curtosis, se observa una distribución que tiende a ser platicúrtica, con un valor de -1.060, lo que representa un reducido grado de concentración alrededor de los valores centrales de la variable.

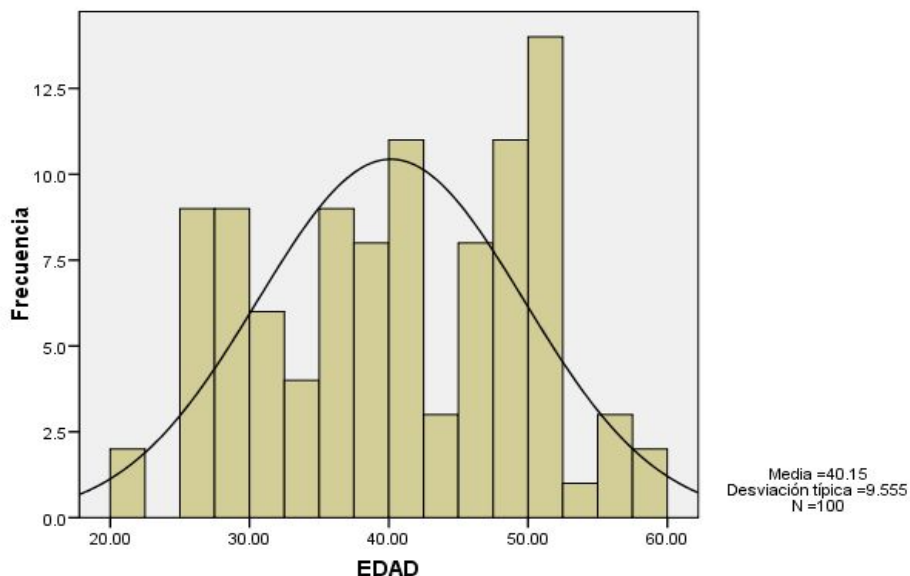


Figura 1. Histograma de la edad de la muestra.

Género

De acuerdo con la distribución de sujetos encuestados por su género, se distribuyó de la siguiente manera: el 60% fueron mujeres ($n = 60$) y el 40% fueron hombres ($n = 40$). Se observa que la mayoría de los encuestados eran mujeres.

Años de servicio

De acuerdo con la distribución de los empleados encuestados por los años de servicio, se observa que la mayoría de los encuestados tiene de 1 a 10 años de servicio, lo que representa el 42% ($n = 42$) (ver Tabla 3). En cuanto a la distribución, en la Figura 2 se percibe una asimetría positiva (.248), con tendencia platicúrtica, con un valor de -1.470.

Tabla 3

Distribución de los participantes por años de servicio

Años	n	%
1-10	42	42.0
11-20	25	25.0
21-30	32	32.0
31 o más	1	1.0
Total	42	100.0

Situación laboral

De acuerdo con la distribución de los empleados encuestados por su situación laboral, el 60% son de base, lo que representa el 88% ($n = 88$) y el 12% ($n = 12$) son de contrato. Se observa que la mayoría de los encuestados son de base.

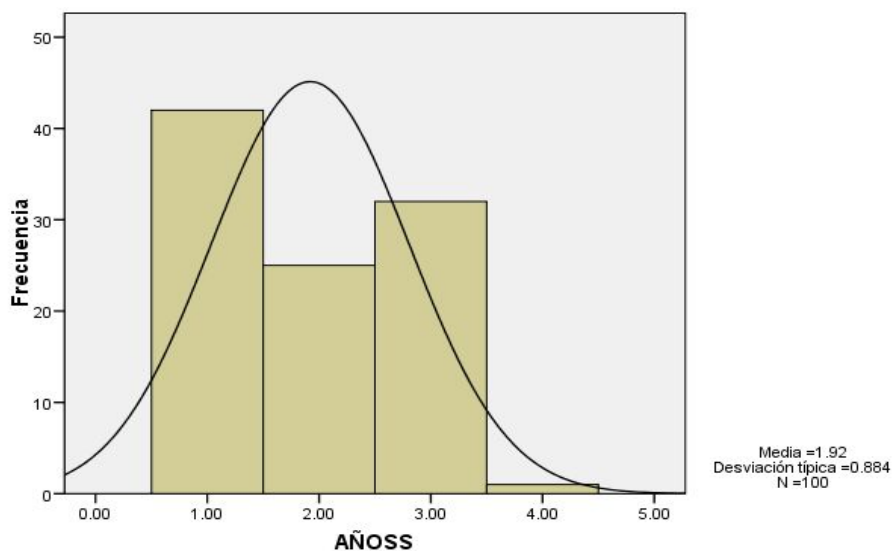


Figura 2. Histograma de los años de servicio de la muestra.

Pruebas de hipótesis

En esta sección se presentan las pruebas estadísticas de la hipótesis formulada para esta investigación. La tabla con los resultados de las pruebas de hipótesis se encuentra en el Apéndice F.

Hipótesis principal

El clima organizacional es predictor de la satisfacción laboral en los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos, Nuevo León, México.

Para el análisis de esta hipótesis, se utilizó la técnica estadística de regresión lineal simple; se consideró como variable independiente el grado de clima organizacional y como variable dependiente el grado satisfacción laboral.

Al realizar el análisis de regresión, se encontró que la variable grado de clima organizacional explicó el 36.3% de la varianza de la variable dependiente nivel de

satisfacción laboral. El valor de R^2 corregida fue igual a .363. De igual manera, se obtuvo el valor de F igual a 57.484 y el valor de p igual a 0.000, que permitieron determinar que existió una influencia lineal positiva y significativa.

Los valores del coeficiente no estandarizado B_k , obtenidos mediante la técnica estadística de regresión fueron los siguientes: B_0 igual a 2.059 y B_1 igual a .898. Con dichos valores, se pudo construir la siguiente ecuación de regresión utilizando el método de mínimos cuadrados: Satisfacción laboral = 2.059 + .898 = clima organizacional.

Hipótesis complementarias

A continuación se presentan las hipótesis complementarias de la presente investigación.

Hipótesis nula 1

No existe relación significativa entre el grado de satisfacción laboral de los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos y la edad.

Para probar esta hipótesis, se utilizó la técnica estadística r de Pearson. Se consideró como variable dependiente la satisfacción laboral. La variable independiente considerada en esta hipótesis fue la edad.

Al correr la prueba estadística, se encontró un valor r de .084 y un nivel de significación p de .405. Para dicho nivel de significación ($p < .05$), se determinó retener la hipótesis nula de independencia entre las variables y rechazar la hipótesis de relación entre ellas.

Hipótesis nula 2

No existe diferencia significativa entre el grado de satisfacción laboral de los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos y el género.

Para probar esta hipótesis, se utilizó la técnica estadística t para muestras independientes. Se analizó el estadístico F de Levene y se observó un valor p de .286; se consideró como variable dependiente el clima organizacional, por lo que se asumió que las varianzas poblacionales son iguales.

Asumiendo varianzas poblacionales iguales, se encontró un valor del estadístico t de 1.072 ($gl = 98$) y un nivel crítico bilateral asociado de p igual a .286. El valor de p mayor a .05 permitió aceptar la hipótesis nula de igualdad entre las medias del nivel de satisfacción laboral, según el género de los empleados.

Hipótesis nula 3

No existe diferencia significativa entre el grado de satisfacción laboral de los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos y la situación laboral.

Para probar esta hipótesis, se utilizó la técnica estadística t para muestras independientes. Se analizó el estadístico F de Levene y se observó un valor p de .237; se consideró como variable dependiente el clima organización, por lo que se asumió que las varianzas poblacionales son iguales.

Asumiendo varianzas poblacionales iguales, se encontró un valor del estadístico t de 1.191 ($gl = 98$) y un nivel crítico bilateral asociado de p igual a .237. El valor de p mayor a .05 permitió aceptar la hipótesis nula de igualdad entre las medias del nivel de satisfacción laboral, según el género de los empleados.

Hipótesis nula 4

No existe diferencia significativa entre el grado de satisfacción laboral de los empleados Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos y los años de servicio.

Para probar esta hipótesis, se utilizó la técnica estadística análisis de varianza de un factor. Se consideró como variable dependiente el grado de satisfacción laboral. La variable independiente son los años de servicio.

Arrojó un valor F de 1.349 y una p de .263. Puesto que el valor crítico o nivel de significancia fue mayor a .05, se retuvo la hipótesis de igualdad de medias, considerando el nivel de satisfacción laboral.

Hipótesis nula 5

No existe relación significativa entre el grado de clima organizacional de los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos y la edad.

Para probar esta hipótesis, se utilizó la técnica estadística r de Pearson. Se consideró como variable dependiente el clima organizacional. La variable independiente considerada en esta hipótesis fue la edad.

Al correr la prueba estadística, se encontró un valor r de -.033 y un nivel de significación p de .743. Para dicho nivel de significación ($p < .05$), se determinó retener la hipótesis nula de independencia entre las variables y rechazar la hipótesis de relación entre ellas.

Hipótesis nula 6

No existe diferencia significativa entre el grado de clima organizacional de los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos y el género.

Para probar esta hipótesis, se utilizó la técnica estadística t para muestras independientes. Se analizó el estadístico F de Levene y se observó un valor p de .071; se consideró como variable dependiente el clima organizacional, por lo que se asumió que las varianzas poblacionales son iguales.

Asumiendo varianzas poblacionales iguales, se encontró un valor del estadístico t de 1.826 ($gl = 98$) y un nivel crítico bilateral asociado de p igual a .071. El valor de p mayor a .05 permitió aceptar la hipótesis nula de igualdad entre las medias del nivel de satisfacción laboral, según el género de los empleados.

Hipótesis nula 7

No existe diferencia significativa entre el grado de clima organizacional de los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos y la situación laboral.

Para probar esta hipótesis, se utilizó la técnica estadística t para muestras independientes. Se analizó el estadístico F de Levene y se observó un valor p de .976; se consideró como variable dependiente el clima organizacional, por lo que se asumió que las varianzas poblacionales son iguales.

Asumiendo varianzas poblacionales iguales, se encontró un valor del estadístico t de -0.30 ($gl = 98$) y un nivel crítico bilateral asociado de p igual a .976. El valor

de p mayor a .05 permitió aceptar la hipótesis nula de igualdad entre las medias del nivel de satisfacción laboral, según el género de los empleados.

Hipótesis nula 8

No existe diferencia significativa entre el grado de clima organizacional de los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos y los años de servicio.

Para probar esta hipótesis, se utilizó la técnica estadística análisis de varianza de un factor. Se consideró como variable dependiente el grado de clima organizacional. La variable independiente fue la de los años de servicio.

Arrojó un valor F de .415 y una p de .742. Puesto que el valor crítico o nivel de significancia fue mayor a .05, se retuvo la hipótesis de igualdad de medias, considerando el nivel de satisfacción laboral.

Preguntas complementarias

En esta sección se mencionan las respuestas a las preguntas complementarias planteadas en el estudio. En el Apéndice G se encuentran las tablas correspondientes.

1. ¿Cuál es la percepción del grado de calidad del clima organizacional que tienen los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos, Nuevo León, México?

Mediante el análisis de los 20 criterios, se obtuvo una media aritmética de 3.61 y una desviación estándar de .536 para la variable del grado de clima organizacional percibido por los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Basado en la media aritmética, se determinó que los aspectos mejor evaluados en el grado de calidad del clima organizacional percibido por los empleados fueron los siguientes: (a) “La igualdad de salarios entre hombres y mujeres, solteros(as) y casados(as)” ($\bar{X} = 4.22$, $DE = .732$), (b) “Los beneficios por prestaciones de trabajo” ($\bar{X} = 4.03$, $DE = .688$), (c) “Las oportunidades de ascensos” ($\bar{X} = 3.87$, $DE = .786$) y (d) “La calidad de las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo” ($\bar{X} = 3.81$, $DE = .662$).

Con base en la media aritmética, se estableció que los aspectos evaluados más bajo en el grado de calidad del clima organizacional percibido por los empleados fueron los siguientes: (a) “La calidad del ambiente físico de las áreas de trabajo” ($\bar{X} = 3.41$, $DE = .911$), (b) “El sistema de protección o seguridad en las áreas de trabajo” ($\bar{X} = 3.39$, $DE = .827$), (c) “El reconocimiento del trabajo por parte de los jefes” ($\bar{X} = 3.38$, $DE = 1.022$) y (d) “El grado de calidad de las herramientas y/o equipos de trabajo” ($\bar{X} = 3.13$, $DE = .917$).

Según la escala de medición utilizada, el resultado indica que los empleados tienen una percepción del clima organizacional entre *regular* y *bueno*.

2. ¿Cuál es la autopercepción del grado de satisfacción laboral que tienen los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos, Nuevo León?

Mediante el análisis de datos de los 31 criterios, se obtuvo un media aritmética para la variable grado de satisfacción laboral percibido de 5.30 y una desviación estándar de .791.

Basado en la media aritmética, se determinó que los aspectos mejor evaluados del grado de calidad de las actividades de estudio percibidos por los empleados

fueron los siguientes: (a) “Su estilo de vida” ($\bar{X} = 6.13$, $DE = .860$), (b) “El apoyo que le da su familia hacia su trabajo” ($\bar{X} = 6.06$, $DE = 1.052$), (c) “El tiempo que dedica a su vida familiar” ($\bar{X} = 5.94$, $DE = 1.187$) y (d) “Su estado de salud” ($\bar{X} = 5.94$, $DE = 1.090$).

Con base en la media aritmética, se determinó que los aspectos evaluados más bajo en el grado de satisfacción laboral percibidos por los empleados fueron los siguientes: (a) “El crecimiento integral de su institución” ($\bar{X} = 4.77$, $DE = 1.339$), (b) “El interés que tienen los superiores en sus necesidades personales” ($\bar{X} = 4.73$, $DE = 1.581$), (c) “La forma como le llaman la atención” ($\bar{X} = 4.70$, $DE = 1.367$) y (d) “El reconocimiento que da la institución a su trabajo” ($\bar{X} = 4.64$, $DE = 1.406$).

Según la escala de medición utilizada, el resultado indica que los empleados tienen una autopercepción de la satisfacción laboral entre *satisfecho* y *muy satisfecho*.

Resumen del capítulo

En este capítulo se presentaron los resultados de la investigación. Se hizo el análisis de los datos recolectados y fueron representados en figuras y una tabla, las cuales muestran los datos demográficos obtenidos de la aplicación de las 100 encuestas, así como las pruebas a las que se sometieron las hipótesis nulas y los resultados que se obtuvieron. También se dio respuesta a las preguntas complementarias de estudio.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Introducción

El objetivo de esta investigación fue conocer si el clima organizacional es predictor de la satisfacción laboral en los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social en Montemorelos, Nuevo León, México.

El informe de los resultados fue estructurado en cinco capítulos.

En el Capítulo I se muestran los antecedentes del clima organizacional y de la satisfacción laboral, así como la relación que existe entre ambas variables. Asimismo, se incluye una recopilación de las investigaciones realizadas, el planteamiento y declaración del problema de investigación, las hipótesis, las preguntas de investigación, el objetivo, la importancia y la justificación, las limitaciones y delimitaciones, los supuestos, la definición de términos y el marco filosófico de la investigación.

En el Capítulo II se encuentra desarrollado el marco teórico del problema, considerado mediante la revisión bibliográfica correspondiente. Para la variable clima organizacional, se destacan los conceptos, la importancia del clima organizacional, así como otros factores asociados a la variable. De igual manera, para la variable satisfacción laboral se destaca el concepto, la importancia y los factores asociados. Dentro de este capítulo se mencionan investigaciones realizadas de ambas variables.

En el Capítulo III se presenta la metodología del estudio. Se explica brevemente el tipo de investigación, la población y la muestra. Se describen los instrumentos de medición. Se presentan las variables, la operacionalización de las variables, la validez y confiabilidad de los instrumentos, las hipótesis nulas y la operacionalización de las hipótesis. Finalmente, se presentan las preguntas complementarias y la forma como se recolectaron los datos.

En el Capítulo IV se presentan los resultados de la investigación. Fueron presentadas las variables demográficas, las pruebas de las hipótesis y, finalmente, las respuestas a las preguntas de la investigación.

En el Capítulo V se señalan las conclusiones, la discusión y las recomendaciones surgidas de esta investigación.

Conclusiones

En esta sección se presentan las conclusiones de la declaración del problema, las hipótesis complementarias y las preguntas complementarias.

Sobre la declaración del problema

La finalidad de esta investigación fue la de conocer si el clima organizacional es predictor de la satisfacción laboral en los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social, en Montemorelos, Nuevo León, México.

Con el apoyo de las técnicas estadísticas y para la muestra considerada, se pudo concluir que el grado de clima organizacional percibido por los empleados tiene una influencia lineal positiva y moderada con el grado de la satisfacción laboral que tienen los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Se concluye que, en la medida en que se mejore el grado de clima organizacional, mayor o mejor será el grado de satisfacción laboral percibido por los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos, Nuevo León, México.

Sobre las hipótesis complementarias

Satisfacción laboral y edad

La hipótesis analizada permitió descubrir que el grado de satisfacción laboral no tiene relación significativa con la edad de los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos.

Satisfacción laboral y género

El análisis estadístico para esta hipótesis permitió conocer que la variable género no tuvo un efecto significativo sobre el grado de satisfacción laboral. Lo que significa que la autopercepción del grado de satisfacción laboral no es incidida por el género de los empleados.

Satisfacción laboral y situación laboral

El análisis estadístico para esta hipótesis permitió conocer que la variable situación laboral no tuvo un efecto significativo sobre el grado de satisfacción laboral. Lo que significa que la autopercepción del grado de satisfacción laboral no es incidida por la situación laboral de los empleados.

Satisfacción laboral y años de servicio

El análisis estadístico para esta hipótesis permitió conocer que la variable años de servicio no tuvo un efecto significativo sobre el grado de satisfacción laboral.

Lo que significa que la autopercepción del grado de satisfacción laboral no es incidi-
da por años de servicio de los empleados.

Clima organizacional y edad

La hipótesis analizada permitió descubrir que el grado de clima organizacional no tiene relación significativa con la edad de los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos.

Clima organizacional y género

El análisis estadístico para esta hipótesis permitió conocer que la variable género no tuvo un efecto significativo sobre el grado de clima organizacional. Lo que significa que la percepción del grado de clima organizacional no es incidida por el género de los empleados.

Clima organizacional y situación laboral

El análisis estadístico para esta hipótesis permitió conocer que la variable situación laboral no tuvo un efecto significativo sobre el grado de clima organizacional. Lo que significa que la percepción del grado de clima organizacional no es incidida por la situación laboral de los empleados.

Clima organizacional y años de servicio

El análisis estadístico para esta hipótesis permitió conocer que la variable años de servicio no tuvo un efecto significativo sobre el grado de clima organizacional. Lo que significa que la percepción del grado de clima organizacional no es incidida por años de servicio de los empleados.

Sobre las preguntas complementarias

Las preguntas de investigación formuladas para esta investigación buscan conocer la percepción del grado de calidad del clima organizacional y satisfacción laboral en los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social.

1. Los empleados manifestaron un grado de percepción del clima organizacional entre *regular* y *bueno*

2. Los empleados manifestaron un grado de autopercepción de la satisfacción laboral entre *satisfecho* y *muy satisfecho*.

Discusión

La investigación tuvo por objetivo principal determinar si el clima organizacional es predictor de la satisfacción laboral en los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos, Nuevo León, México.

Los resultados de este estudio muestran que el grado de clima organizacional percibido por los empleados tiene una influencia lineal positiva y moderada con el grado de la satisfacción laboral que tienen los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Los resultado del estudio concuerdan con la declaración de Herrera Caballero y Sánchez Guevara, (2012) y Villamil Pineda y Sánchez Fonseca (2012), quienes señalan que, para que los trabajadores encuentren un mayor nivel de satisfacción laboral, deben tener buenas condiciones físicas del lugar donde desarrollan su trabajo y un mayor reconocimiento que hará que participen y se involucren más en el trabajo. Así también, entre más reconocido se sienta el trabajador, más satisfacción obtendrá.

También concuerda con Quintanilla Pardo y Bonavía Martín (2005), al señalar que los factores del clima organizacional más comunes asociados a la satisfacción laboral son el salario, las condiciones de trabajo y la estructura organizacional. Sin embargo, según el instrumento aplicado en la presente investigación, los empleados del Instituto Mexicano del seguro social contestaron que se encuentran satisfechos no tanto por su salario o condiciones de trabajo sino porque su trabajo se acopla bien a sus necesidades y a su estilo de vida. Es decir, su estado de salud y el tiempo que su trabajo les permite que le dediquen a su familia son situaciones que los hacen sentir más satisfechos que, en sí, el sueldo que ganan. Robbins y Coulter (1996) también sostienen la declaración de Quintanilla Pardo y Bonavía Martín (2005), pues los factores que mencionan son muy relacionados con los ya mencionados (recompensas equánimes, condiciones de trabajo que implican un respaldo, compañeros de trabajo que apoyan y el ajuste de la personalidad.).

García Viamontes (2010) comenta que es conveniente hacer ajustes en las condiciones de trabajo, la supervisión, la compensación y el diseño del puesto, de tal manera que estas se adecuen lo más posible a las necesidades y exigencias de los trabajadores y así ellos puedan estar más satisfechos. En este aspecto, las condiciones de trabajo en el Instituto Mexicano del Seguro Social fueron evaluadas como regulares; por lo mismo, afectan aspectos en la satisfacción laboral de sus empleados.

Cuando las empresas u organizaciones están más orientadas al empleado que al trabajo, se deriva cierto interés por los problemas personales, de manera que las relaciones se involucran tanto en el aspecto laboral como el personal (Calderón Hernández et al., 2003). Es por ello que contar con jefes de confianza y buenas

relaciones entre empleados contribuye de manera positiva a la satisfacción laboral (Gamero Burón, 2010; Ortiz Serrano y Cruz García, 2008; Rico Belda, 2012). Sin embargo, según los resultados arrojados en las declaraciones sobre el apoyo que reciben por parte de los superiores, el trato que les dan los administradores de su institución y el interés que tienen los superiores en sus necesidades personales, se mostraron entre indecisos y satisfechos, comprobando las declaraciones de los autores ya mencionados.

Un aspecto interesante es que el autor Iriarte Cerdán (2012) mencionó que el valorar el clima organizacional y la satisfacción laboral resultará diferente entre las personas con menos experiencia y los veteranos del campo laboral. Sin embargo, en la presente investigación se retuvo la hipótesis de que no existe diferencia significativa entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y la edad, así como en las demás variables demográficas.

Salgado et al. (1996) señalan que la satisfacción y el clima organizacional son dos variables diferentes y solo se relacionan en un aspecto: la percepción de las relaciones interpersonales. No obstante, Juárez Adauta (2012) reveló que la satisfacción laboral y el clima organizacional tienen una alta correlación, pues se identificó que, cuanto mayor es el nivel de organización del trabajo, mayor es la satisfacción y el clima organizacional.

Recomendaciones

Los resultados de esta investigación llevan a dar algunas recomendaciones a los administradores del Instituto Mexicano del Seguro Social y para futuras investigaciones.

A los administradores del Instituto
Mexicano del Seguro Social

1. Fortalecer las relaciones interpersonales entre jefes y subordinados, ya que esto creará una mejora en el clima organizacional y, por ende, en un aumento en la satisfacción laboral de sus empleados.

2. Fomentar el reconocimiento a los empleados cuando desempeñen bien su trabajo. Reconocer que el trabajo bien realizado es vital para contribuir a la formación de un buen clima organizacional.

3. Continuar fortaleciendo los aspectos que han sido mejor percibidos por los empleados.

Para futuras investigaciones

1. Replicar la investigación en más institutos del Seguro Social; es decir, en otros municipios y estados de la República Mexicana, para hacer una comparación de los resultados obtenidos según el área geográfica.

2. Realizar investigaciones similares, agregando nuevas variables predictoras del clima organizacional, como motivación, desempeño y lealtad.

3. Realizar investigaciones similares, agregando nuevas variables predictoras de la satisfacción laboral, como responsabilidad según el cargo, remuneración y condiciones físicas del trabajo.

APÉNDICE A

INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD DE MONTEMORELOS

I. INSTRUCCIONES GENERALES

Esta investigación pretende conocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral que experimenta todo el personal del Instituto Mexicano del Seguro Social. Por favor responda honestamente cada una de las secciones en que se ha dividido este instrumento, siguiendo las instrucciones que se dan en cada una de ellas.

Su opinión es muy importante y valiosa, por lo que cordialmente se solicita sea sincero en sus respuestas. La información que provea será tratada de forma confidencial.

II. DATOS DEMOGRÁFICOS

INSTRUCCIONES: Marque la respuesta que se aplique a su caso.

Edad: _____ Género: M ___ F ___

Años de servicio:	<input type="checkbox"/> 1-10 años	<input type="checkbox"/> 11-20 años	<input type="checkbox"/> 21-30 años	<input type="checkbox"/> 31- o más
Situación laboral	<input type="checkbox"/> Base <input type="checkbox"/> Contrato <input type="checkbox"/> Eventual			

CLIMA ORGANIZACIONAL

A continuación parece una serie de declaraciones relacionadas con el clima organizacional, en cada una de ellas debe manifestar, marcando con una X, la medida que usted percibe sobre la calidad del ambiente interno de la organización, que afecta ostensiblemente su comportamiento y relaciones interpersonales para el logro de los objetivos de la empresa, utilizando la siguiente escala.

Pésimo(a)	Malo(a)	Regular	Bueno(a)	Excelente
1	2	3	4	5

¿Cómo percibes en tu centro de trabajo...?	1	2	3	4	5
La calidad de las relaciones interpersonales entre jefes y subalternos.					
La calidad de las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo.					
El reconocimiento del trabajo por parte de los jefes.					
El grado de motivación de los empleados para realizar sus tareas.					
El grado de compromiso de los empleados con la misión institucional.					
El sistema de comunicación institucional.					
La igualdad de salarios entre hombres y mujeres, solteros(as) y casados(as).					
El procedimiento de selección de personal.					
El grado de calidad del liderazgo de los jefes de departamentos					
La calidad del ambiente físico de las áreas de trabajo.					
El grado de calidad de las herramientas y/o equipos de trabajo.					
El sistema de protección o seguridad en las áreas de trabajo.					
El nivel de los salarios en cada área de trabajo.					
La calidad del sistema de salud para el trabajador y sus dependientes.					
Los beneficios por prestaciones de trabajo					
El plan de capacitación profesional en las áreas de trabajo.					
El apoyo institucional para el logro de los objetivos personales.					
Las oportunidades de ascensos.					
La calidad moral del personal					
El cumplimiento de las normas y conductas organizacionales.					

SATISFACCION LABORAL

Al analizar cada declaración que se da a continuación, marque con una X el espacio que indica su autopercepción del nivel de **satisfacción laboral**, utilizando la siguiente escala.

Totalmente en insatisfecho(a)	Muy insatisfecho(a)	Algo insatisfecho(a)	Indeciso	Satisfecho(a)	Muy Satisfecho(a)	Totalmente Satisfecho(a)
1	2	3	4	5	6	7

¿Qué tan satisfecho se siente con...?	1	2	3	4	5	6	7
La forma como planifica su trabajo.							
La puntualidad con que cumple sus compromisos.							
El salario que recibe.							
El logro de los objetivos institucionales.							
El logro de sus objetivos personales.							
La forma como le llaman la atención.							
La cantidad de trabajo que tiene que realizar.							
La entrega de informes de trabajo.							
El crecimiento integral de su institución.							
El trato que recibe de parte de sus compañeros.							
Las oportunidades que la institución le otorga para superarse.							
El reconocimiento que da la institución a su trabajo.							
La libertad que tiene para hacer su trabajo.							
El trato que le dan los administradores de su institución.							
La calidad de la supervisión que recibe.							
La evaluación que hacen de su trabajo.							
La justicia con la que es tratad(a).							
El apoyo que recibe por parte de los superiores.							
La capacitación que le dan para hacer su trabajo.							
La participación en las decisiones de su organización.							
Su integridad como trabajador(a).							
Los comentarios que los compañeros(as) hacen de su trabajo.							
El apoyo que le da su familia hacia su trabajo.							
El trato que recibe de parte de los compañeros(as) de trabajo.							
Las actividades sociales que se celebran en la organización.							
El medio de transporte que usa para ir a su trabajo.							
El interés que tienen los superiores en sus necesidades personales.							
Su vida de devoción personal.							
El tiempo que dedica a su vida familiar.							
Su estilo de vida.							
Su estado de salud.							

APÉNDICE B

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

CLIMA

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	100	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	100	100.0

a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Afa de Cronbach	N de elementos
.925	20

SATISFACCIÓN

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	100	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	100	100.0

a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Afa de Cronbach	N de elementos
.953	31

APÉNDICE C

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1 operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Clima Organizacional	Fenómeno que interviene en la media de los factores organizacionales y motivacionales que provocan un comportamiento y este impacta sobre la organización	<p>Los ítems de medición para la variable clima organizacional fueron:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La calidad de las relaciones interpersonales entre jefes y subalternos. 2. La calidad de las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo. 3. El reconocimiento del trabajo por parte de los jefes. 4. El grado de motivación de los empleados para realizar sus tareas. 5. El grado de compromiso de los empleados con la misión institucional. 6. El sistema de comunicación institucional. 7. La igualdad de salarios entre hombres y mujeres o solteros (as) y casados (as). 8. El procedimiento de selección del personal. 9. El grado de calidad del liderazgo de los jefes de departamentos. 10. La calidad del ambiente físico de las áreas de trabajo. 11. El grado de calidad de las herramientas y/o equipos de trabajo. 12. El sistema de protección o seguridad en las áreas de trabajo. 13. El nivel de los salarios en cada área de trabajo. 14. La calidad del sistema de salud para el trabajador y sus dependientes. 15. Los beneficios por prestaciones de trabajo. 16. El plan de capacitación profesional en las áreas de trabajo. 	<p>Esta variable se codificó de la siguiente manera</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Pésimo (2) Malo (3) Regular (4) Bueno (5) Excelente

		<p>17.El apoyo institucional para el logro de los objetivos personales.</p> <p>18.Las oportunidades de ascensos.</p> <p>19.La calidad moral del personal.</p> <p>20.El cumplimiento de las normas y conductas organizacionales</p>	
Satisfacción Laboral	Actitud general de la persona hacia su trabajo.	<p>Los ítems de medición para la variable satisfacción laboral fueron:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La forma como planifica su trabajo. 2. La puntualidad con que cumple sus compromisos. 3. El salario que recibe 4. El logro de los objetivos institucionales. 5. El logro de sus objetivos personales. 6. La forma como le llaman la atención. 7. La cantidad de trabajo que tiene que realizar. 8. La entrega de informes de trabajo. 9. El crecimiento integral de su institución. 10. Las oportunidades que la institución le otorga para superarse. 11. El reconocimiento que le da la institución a su trabajo. 12. La libertad que tiene para hacer su trabajo. 13. El trato que le dan los administradores de su institución. 14. La calidad de la supervisión que recibe. 15. La evaluación que hacen de su trabajo. 16. La justicia con la que es tratado (a). 17. El apoyo que recibe por parte de los superiores. 	<p>Esta variable se codificó de la siguiente manera:</p> <p>(1) Totalmente insatisfecho (2) Muy insatisfecho (3) Algo insatisfecho (4) Indeciso (5) Algo satisfecho (6) Muy satisfecho (7) Totalmente satisfecho</p>

		<ul style="list-style-type: none"> 18. La capacitación que le dan para hacer su trabajo. 19. La participación en las decisiones de su organización. 20. Su integridad como trabajador (a). 21. Los comentarios que los compañeros (as) hacen de su trabajo. 22. El apoyo que le da su familia hacia su trabajo. 23. El trato que recibe de parte de los compañeros (as) de trabajo. 24. Las actividades sociales que se celebran en la organización. 25. El medio de transporte que usa para ir a su trabajo. 26. El interés que tienen los superiores en sus necesidades personales. 27. Su vida de devoción personal. 28. El tiempo que dedica a su vida familiar 29. Su estilo de vida 30. Su estado de salud 	
--	--	---	--

Género	Condición orgánica que define el sexo del docente desde su nacimiento.	La variable se determinó por la respuesta obtenida bajo el ítem: Género: <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino	Los datos se clasificaron en las siguientes categorías: 1. Masculino 2. Femenino La escala de medición es nominal.
Edad	Años de vida de una persona.	La variable se determinó por la respuesta obtenida bajo el ítem: Edad: <input type="checkbox"/> -----	Los datos se clasificaron en las siguientes categorías: 1. Edad La escala de medición es métrica.
Tipo de empleo		La variable se determinó por la respuesta obtenida bajo el ítem: Tipo de empleo: <input type="checkbox"/> Base <input type="checkbox"/> Eventual	Los datos se clasificaron en las siguientes categorías: 1. Base 2. Eventual La escala de medición es nominal.
Antigüedad		La variable se determinó por la respuesta obtenida bajo el ítem: Antigüedad: <input type="checkbox"/> 1-10 años <input type="checkbox"/> 11-20 años <input type="checkbox"/> 21-30 años <input type="checkbox"/> 31 o más años	Los datos se clasificaron en las siguientes categorías: 1. 1-10 años 2. 11-20 años 3. 21-30 años 4. 31 o más años La escala de medición es de intervalo

APÉNDICE D

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

Operacionalización de hipótesis nulas

Hipótesis	Variables	Nivel de medición	Prueba estadística
H ₀ : El clima organizacional no es predictor de la satisfacción laboral en los empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social de Montemorelos, Nuevo León, México. A continuación se presentan las hipótesis complementarias del estudio.	<i>Independiente</i> A. Clima Organizacional	A. Métrica	Para el análisis de esta hipótesis se utilizó la técnica estadística de regresión lineal simple.
	<i>Dependiente</i> B. Satisfacción Laboral	B. Métrica	
H ₁ : No existe relación significativa entre el grado de satisfacción laboral de los empleados del seguro social de Montemorelos y la edad.	<i>Independiente</i> C. Edad	C. Ordinal	Para probar esta hipótesis se utilizó la técnica estadística <i>r</i> de Pearson. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$
	<i>Dependiente</i> B. Satisfacción laboral	B. Métrica	
H ₂ : No existe diferencia significativa entre el grado de satisfacción laboral de los empleados del seguro social de Montemorelos, según el género.	<i>Independiente</i> D. Genero	D. Nominal	Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística <i>t</i> para muestras independientes. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$
	<i>Dependiente</i> B. Satisfacción laboral	B. Métrica	
H ₃ : No existe diferencia significativa entre el grado de satisfacción laboral de los empleados del seguro social de Montemorelos, según la situación laboral.	<i>Independiente</i> E. Situación laboral	E. Ordinal	Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística <i>t</i> para muestras independientes. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$
	<i>Dependiente</i> B. Satisfacción laboral	B. Métrica	
H ₄ : No existe diferencia significativa entre el grado de satisfacción laboral de los empleados del seguro social de	<i>Independiente</i> F. Años de servicio	F. Ordinal	Para la prueba de la hipótesis se usó el procedimiento de análisis de varianza de un factor. El criterio de rechazo de
	<i>Dependiente</i> B. Satisfacción laboral	B. Métrica	

Operacionalización de hipótesis nulas

<p>Montemorelos, según los años de servicio.</p>	<p style="text-align: center;"><i>Independiente</i></p> <p>G. Edad</p>	<p>G. Ordinal</p>	<p>la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$</p>
<p>H₅: No existe relación significativa entre el grado de clima organizacional de los empleados del seguro social de Montemorelos y la edad.</p>	<p style="text-align: center;"><i>Dependiente</i></p> <p>B. Clima Organizacional</p>	<p>B. Métrica</p>	<p>Para probar esta hipótesis se utilizó la técnica estadística <i>r</i> de Pearson .El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$</p>
<p>H₆: No existe diferencia significativa entre el grado de clima organizacional de los empleados del seguro social de Montemorelos, según el género</p>	<p style="text-align: center;"><i>Independiente</i></p> <p>H. Genero</p>	<p>H. Nominal</p>	<p>Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística <i>t</i> para muestras independientes.</p>
<p>H₇: No existe diferencia significativa entre el grado de clima organizacional de los empleados del seguro social de Montemorelos, según la situación laboral.</p>	<p style="text-align: center;"><i>Dependiente</i></p> <p>B. Clima Organizacional</p>	<p>B. Métrica</p>	<p>El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$</p>
<p>H₈: No existe diferencia significativa entre el grado de clima organizacional de los empleados del seguro social de Montemorelos, según los años de servicio.</p>	<p style="text-align: center;"><i>Independiente</i></p> <p>I. Situación laboral</p>	<p>I. Ordinal</p>	<p>Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística <i>t</i> para muestras independientes.</p>
<p>H₈: No existe diferencia significativa entre el grado de clima organizacional de los empleados del seguro social de Montemorelos, según los años de servicio.</p>	<p style="text-align: center;"><i>Dependiente</i></p> <p>B. Clima Organizacional</p>	<p>B. Métrica</p>	<p>El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$</p>
<p>H₈: No existe diferencia significativa entre el grado de clima organizacional de los empleados del seguro social de Montemorelos, según los años de servicio.</p>	<p style="text-align: center;"><i>Independiente</i></p> <p>J. Años de servicio</p>	<p>J. Ordinal</p>	<p>Para la prueba de la hipótesis se usó el procedimiento de análisis de varianza de un factor.</p>
<p>H₈: No existe diferencia significativa entre el grado de clima organizacional de los empleados del seguro social de Montemorelos, según los años de servicio.</p>	<p style="text-align: center;"><i>Dependiente</i></p> <p>B. Clima Organizacional</p>	<p>B. Métrica</p>	<p>El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$</p>

APÉNDICE E

DATOS DEMOGRÁFICOS

DATOS DEMOGRÁFICOS

Estadísticos

		EDAD	GÉNERO	AÑOS	SITUACIÓN
N	Válidos	100	100	100	100
	Perdidos	0	0	0	0
Media		40.1500	1.6000	1.9200	1.2400
Asimetría		-.077	-.414	.248	2.375
Error típ. de asimetría		.241	.241	.241	.241
Curtosis		-1.060	-1.866	-1.470	3.712
Error típ. de curtosis		.478	.478	.478	.478

Tabla de frecuencia

EDAD

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 21.00	1	1.0	1.0	1.0
22.00	1	1.0	1.0	2.0
25.00	3	3.0	3.0	5.0
26.00	3	3.0	3.0	8.0
27.00	3	3.0	3.0	11.0
28.00	6	6.0	6.0	17.0
29.00	3	3.0	3.0	20.0
30.00	3	3.0	3.0	23.0
31.00	1	1.0	1.0	24.0
32.00	2	2.0	2.0	26.0
33.00	2	2.0	2.0	28.0
34.00	2	2.0	2.0	30.0
35.00	3	3.0	3.0	33.0
36.00	3	3.0	3.0	36.0
37.00	3	3.0	3.0	39.0
38.00	2	2.0	2.0	41.0
39.00	6	6.0	6.0	47.0
40.00	7	7.0	7.0	54.0
41.00	4	4.0	4.0	58.0
43.00	1	1.0	1.0	59.0
44.00	2	2.0	2.0	61.0
45.00	3	3.0	3.0	64.0
46.00	3	3.0	3.0	67.0
47.00	2	2.0	2.0	69.0
48.00	7	7.0	7.0	76.0
49.00	4	4.0	4.0	80.0
50.00	4	4.0	4.0	84.0
51.00	2	2.0	2.0	86.0

52.00	8	8.0	8.0	94.0
53.00	1	1.0	1.0	95.0
55.00	1	1.0	1.0	96.0
56.00	1	1.0	1.0	97.0
57.00	1	1.0	1.0	98.0
58.00	1	1.0	1.0	99.0
59.00	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

GÉNERO

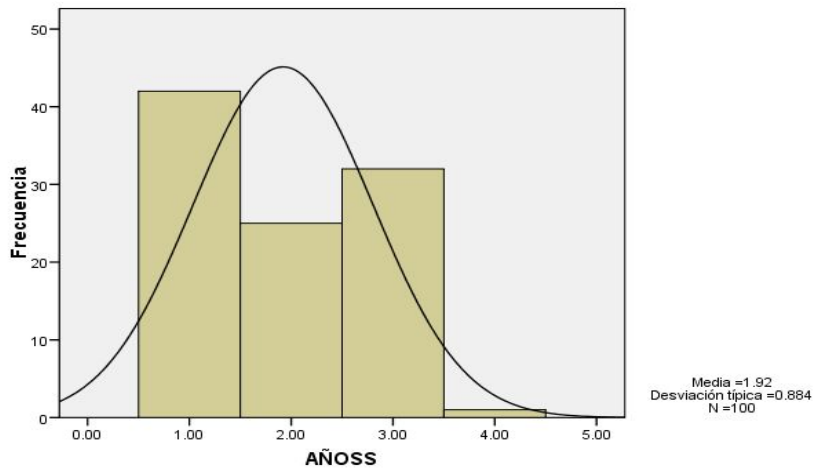
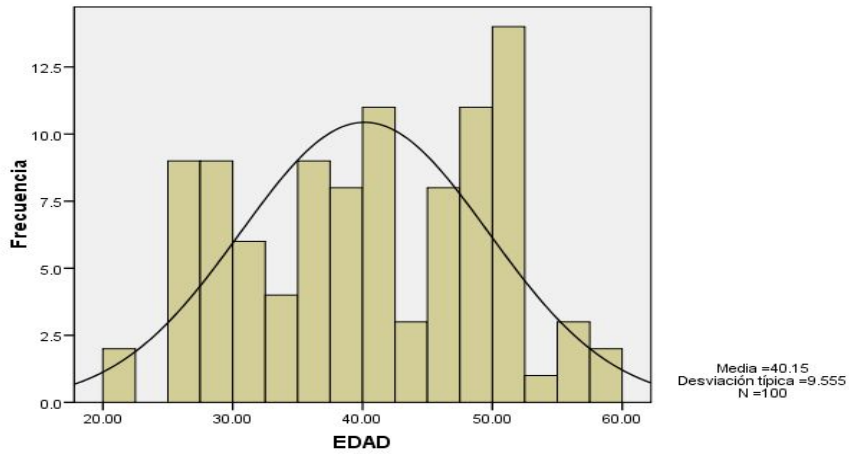
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1.00	40	40.0	40.0	40.0
	2.00	60	60.0	60.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

AÑOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1.00	42	42.0	42.0	42.0
	2.00	25	25.0	25.0	67.0
	3.00	32	32.0	32.0	99.0
	4.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

SITUACIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1.00	88	88.0	88.0	88.0
	3.00	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



APÉNDICE F

TABLAS CON RESULTADOS DE PRUEBAS DE HIPÓTESIS

PRUEBAS DE HIPÓTESIS

Hipótesis principal

El clima organizacional como predictor de la satisfacción laboral

Regresión lineal simple

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	.608(a)	.370	.363	.6315

a Variables predictoras: (Constante), CLIMA

ANOVA(b)

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	22.928	1	22.928	57.484	.000(a)
	Residual	39.088	98	.399		
	Total	62.016	99			

a Variables predictoras: (Constante), CLIMA

b Variable dependiente: SATISFACCIÓN

Coeficientes(a)

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	2.059	.433		4.755	.000
	CLIMA	.898	.118	.608	7.582	.000

a Variable dependiente: SATISFACCIÓN

COMPLEMENTARIAS

Hipótesis 1

Satisfacción laboral y edad

r de Pearson

Correlaciones

		SATIS- FACCIÓN	EDAD
SATISFACCIÓN	Correlación de Pearson	1	.084
	Sig. (bilateral)		.405
	N	100	100
EDAD	Correlación de Pearson	.084	1
	Sig. (bilateral)	.405	
	N	100	100

Hipótesis 2

Satisfacción laboral y género

Prueba T para muestras independientes

Estadísticos de grupo

GÉNERO		N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
SATISFACCIÓN	1.00	40	5.410	.8110	.1282
	2.00	60	5.237	.7773	.1003

Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error típ. de la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
		Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior
SATISFACCIÓN	Se han asumido varianzas iguales	.399	.529	1.072	98	.286	.1731	.1614	-.1472	.4935
	No se han asumido varianzas iguales			1.063	81.255	.291	.1731	.1628	-.1508	.4971

Hipótesis 3

Satisfacción laboral y situación laboral

Prueba T para muestras independientes

Estadísticos de grupo

	SITUACIÓN	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
SATISFACCIÓN	1.00	88	5.341	.7880	.0840
	3.00	12	5.051	.8035	.2320

Prueba de muestras independientes

	Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias						
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error típ. de la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
	Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior
S Se han asumido A varianzas iguales			1.19 1	98	.237	.2895	.2430	-.1928	.7718
T S F A C C I Ó N No se han asumido varianzas iguales			1.17 3	14.044	.260	.2895	.2467	-.2395	.8184

Hipótesis 4

Satisfacción y años de servicio

Análisis de varianza de un factor.

SATISFACCIÓN

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	2.508	3	.836	1.349	.263
Intra-grupos	59.507	96	.620		
Total	62.016	99			

Hipótesis 5
Clima Organizacional y Edad
r de Pearson

Correlaciones

		EDAD	CLIMA
EDAD	Correlación de Pearson	1	-.033
	Sig. (bilateral)		.743
	N	100	100
CLIMA	Correlación de Pearson	-.033	1
	Sig. (bilateral)	.743	
	N	100	100

Hipótesis 6

Clima Organizacional y género
Prueba T para muestras independientes

Estadísticos de grupo

GÉNERO		N	Media	Desviación tít.	Error tít. de la media
CLIMA	1.00	40	3.735	.6495	.1027
	2.00	60	3.538	.4328	.0559

Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error tít. de la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
									Superior	Inferior
CLIMA	Se han asumido varianzas iguales	6.356	.013	1.826	98	.071	.1975	.1081	-.0171	.4121
	No se han asumido varianzas iguales			1.689	61.925	.096	.1975	.1169	-.0362	.4312

Hipótesis 7

Prueba T para muestras independientes

SITUACIÓN	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
CLIMA 1.00	88	3.616	.5507	.0587
3.00	12	3.621	.4325	.1248

Prueba de muestras independientes

	Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias						
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error típ. de la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
	Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior
C L I M A Se han asumido varianzas iguales	1.098	.297	-.030	98	.976	-.0049	.1658	-.3339	.3241
No se han asumido varianzas iguales			-.036	16.301	.972	-.0049	.1380	-.2969	.2871

Hipótesis 8

Análisis de varianza de un factor

CLIMA

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	.364	3	.121	.415	.742
Intra-grupos	28.076	96	.292		
Total	28.440	99			

PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS

	N	Media	Desv. típ.
SATISFACCIÓN	100	5.306	.7915
CLIMA	100	3.617	.5360
N válido (según lista)	100		

APÉNDICE G

DESCRIPTIVOS DE PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS

DESCRIPTIVOS DE PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desv. típ.
SATISFACCIÓN	100	5.306	.7915
CLIMA	100	3.617	.5360
N válido (según lista)	100		

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desv. típ.	
C7 La igualdad de salarios entre hombres y mujeres, solteros(as) y casados(as).	100	4.2200	.73278	
C15 Los beneficios por prestaciones de trabajo	100	4.0300	.68836	
C18 Las oportunidades de ascensos.	100	3.8700	.78695	
C2 La calidad de las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo.	100	3.8100	.66203	
C5 El grado de compromiso de los empleados con la misión institucional.	100	3.6900	.84918	
C1 La calidad de las relaciones interpersonales entre jefes y subalternos.	100	3.6900	.77453	
C13 El nivel de los salarios en cada área de trabajo.	100	3.6800	.78983	
C6 El sistema de comunicación institucional.	100	3.6500	.71598	
C17 El apoyo institucional para el logro de los objetivos personales.	100	3.6500	.80873	
C20 El cumplimiento de las normas y conductas organizacionales.	100	3.6000	.77850	
C9 El grado de calidad del liderazgo de los jefes de departamentos	100	3.5900	.92217	

C16 El plan de capacitación profesional en las áreas de trabajo.	100	3.5800	.84303
C14 La calidad del sistema de salud para el trabajador y sus dependientes.	100	3.5800	.81872
C19 La calidad moral del personal	100	3.4800	.87016
C4 El grado de motivación de los empleados para realizar sus tareas.	100	3.4700	.89279
C8 El procedimiento de selección de personal.	100	3.4300	.96667
C10 La calidad del ambiente físico de las áreas de trabajo.	100	3.4100	.91115
C12 El sistema de protección o seguridad en las áreas de trabajo.	100	3.3900	.82749
C3 El reconocimiento del trabajo por parte de los jefes.	100	3.3800	1.02277
C11 El grado de calidad de las herramientas y/o equipos de trabajo.	100	3.1300	.91734
N válido (según lista)	100		

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desv. típ.
S30 Su estilo de vida.	100	6.1300	.86053
S23 El apoyo que le da su familia hacia su trabajo.	100	6.0600	1.05237
S29 El tiempo que dedica a su vida familiar.	100	5.9400	1.18765
S31 Su estado de salud.	100	5.9400	1.09008
S2 La puntualidad con que cumple sus compromisos.	100	5.9300	.98734
S28 Su vida de devoción personal.	100	5.7000	1.00000
S21 Su integridad como trabajador(a).	100	5.6800	1.07196
S1 La forma como planifica su trabajo.	100	5.5800	.96588

S24 El trato que recibe de parte de los compañeros(as) de trabajo.	100	5.4700	1.27489
S5 El logro de sus objetivos personales.	100	5.4600	1.10481
S13 La libertad que tiene para hacer su trabajo.	100	5.4500	1.11351
S26 El medio de transporte que usa para ir a su trabajo.	100	5.4400	1.24981
S11 Las oportunidades que la institución le otorga para superarse.	100	5.3900	1.20517
S10 El trato que recibe de parte de sus compañeros.	100	5.3100	1.08892
S22 Los comentarios que los compañeros(as) hacen de su trabajo.	100	5.2600	1.42574
S3 El salario que recibe.	100	5.2200	1.15102
S19 La capacitación que le dan para hacer su trabajo.	100	5.1900	1.13436
S4 El logro de los objetivos institucionales.	100	5.1600	1.04175
S17 La justicia con la que es tratad(a).	100	5.1500	1.34371
S16 La evaluación que hacen de su trabajo.	100	5.1300	1.41175
S8 La entrega de informes de trabajo.	100	5.1200	1.28141
S15 La calidad de la supervisión que recibe.	100	5.0800	1.20336
S18 El apoyo que recibe por parte de los superiores.	100	5.0700	1.28122
S20 La participación en las decisiones de su organización.	100	4.9900	1.29096
S14 El trato que le dan los administradores de su institución.	100	4.9800	1.52408
S7 La cantidad de trabajo que tiene que realizar.	100	4.9600	1.36271
S25 Las actividades sociales que se celebran en la organización.	100	4.8500	1.23399
S9 El crecimiento integral de su institución.	100	4.7700	1.33979

S27 El interés que tienen los superiores en sus necesidades personales.	100	4.7300	1.58181
S6 La forma como le llaman la atención.	100	4.7000	1.36700
S12 El reconocimiento que da la institución a su trabajo.	100	4.6400	1.40360
N válido (según lista)	100		

LISTA DE REFERENCIAS

- Adenike, A. (2011). Organizational climate as a predictor of employee job satisfaction: Evidence from covenant university. *Business Intelligence Journal*, 4(1), 151-165.
- Aguilar Morales, N., Magaña Medina, D. E. y Surdez Pérez, E. (2011, octubre). *Importancia de la satisfacción laboral*. Ponencia presentada en el 11° Congreso Internacional, Retos y Expectativas de la Universidad, Villahermosa, México.
- Aguirre Raya, D. A. (2009). Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería. Factores que la afectan. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(4). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180414045021>
- Alonso Martín, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), 25-40.
- Álvarez, S. (2001). *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología* (Tesis de licenciatura). Universidad del Perú, Lima, Perú.
- Amozorrutia Amozorrutia, J. (2007). Satisfacción laboral en trabajadores de una clínica de salud pública del Distrito Federal. *Psicología Iberoamericana*, 15(1), 34-43.
- Arias Jiménez, M. (2004). Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños. *Administración Servicios de Salud*, 26(1), 5-12.
- Badoni, S. C. (2010). A study of the organizational climate in relation to job satisfaction of senior secondary school teachers of Haridwar District in Uttarakhand. *International Journal of Education and Allied Sciences*, 2(2), 1-18
- Beer, M. (1964). Organizational size and job satisfaction. *Academy of Management Journal*, 7, 34-44. doi: 10.2307/255232
- Bhutto, N. A., Laghari, M. K. y Butt, F. D. (2012). A Comparative study of organizational climate and job satisfaction in public, private and foreign banks. *Asian Social Science*, 8(4), 259-267. doi:10.5539/ass.vs8n4p259

- Bobbio, L. y Ramos, W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima, Perú. *Revista Peruana de Epidemiología*, 14(2), 133-138.
- Bravo, M. J., Peiró, J. M. y Rodríguez, I. (1996). Satisfacción laboral. En J.M. Peiró y F. Prieto (Eds.), *Tratado de psicología del trabajo actividad laboral en su contexto*: (Vol. I, pp. 343-394). Madrid: Síntesis.
- Brunet, L. (1997). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas
- Calderón Hernández, G., Murillo Galvis, S. M. y Torres Narváez, K. Y. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de Administración*, 16(25), 109-137.
- Carrie, S. (2012). *Los beneficios de mantener un buen clima organizacional*. Recuperado de <http://www.educamericas.com/articulos/reportajes/losbeneficios-de-mantener-un-buen-clima-organizacional.com>
- Carvajal Peña, G. (2000). *Importancia de la cultura y clima organizacional como factores determinantes en la eficacia del personal civil en el contexto militar* (Tesis de maestría). Universidad Santa María, Caracas, Venezuela.
- Casales F., J. C., Ortega Malagón, J. C. y Romillo Rodríguez, M. D. (2000). Clima organizacional y fluctuación laboral en una institución financiera. *Revista de Psicología*, 17(3), 288-296.
- Chernyak-Hai, L. y Tziner, A. (2014). Relaciones entre comportamiento laboral contraproducente, justicia percibida y clima, estatus ocupacional e intercambio líder-subordinado. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 30 (1), 1-12. doi:10.5093/tr2014a1
- Chiang Vega, M. M. y Ojeda Hidalgo, J. F. (2013). Estudio de la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de ferias libres. *Contaduría y Administración*, 58(2), 1-22.
- Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., Huerta Rivera, P. C. y Núñez Partido, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas). Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum*, 23(2), 66-85. doi:10.4067/S0718-23762008000200004
- Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M. y Núñez Partido, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. *Theoria*, 16(2), 61-76.

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (9ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Cuadra Peralta, A. y Veloso Besio, C. (2007). Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. *Revista Universum*, 2(22), 40-56. doi:10.4067/50718-23762001000200004
- De Pelekais, C., Nava, A. y Tirado, L. (2006). Inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES. *Telos*, 8(2), 266-288.
- Del Río Moro, O., Perezagua García, M. C., Villalta Sevilla, M. T. y Sánchez Donaire A. (2010). Satisfacción personal de enfermería ¿Se cumplen nuestras expectativas? *Enfermería Cardiovascular*, 1-6. Recuperado de <http://www.fac.org.ar/.ccvc/llave/tl014.pdf>
- Dessler, G. (1976). *Organización y administración: enfoque situacional*. México: Prentice/Hall Internacional.
- Galaz Fontes, J. F. (2002). La satisfacción en el trabajo de académicos en una universidad pública estatal. *Perfiles Educativos*, 24(96), 47-72.
- Galaz Fontes, J.F. y Contreras Fresán, P. (2003). *La satisfacción laboral de los académicos en una universidad estatal pública: la realidad institucional bajo la lente del profesorado*. México: ANUIES.
- Gamero Burón, C. (2010). Satisfacción laboral de los asalariados inmigrantes. *Revista de Economía Aplicada*, 8(54), 33-56.
- García Solarte, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración*, 25(42), 43-61.
- García Viamontes, D. (2010) Satisfacción laboral. Una aproximación teórica. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>
- Gargallo, A. (2008). *La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas*. Conferencia presentada en el XXII Congreso Anual Building Bridges in a Global Economy. Asociación Europea de Dirección y Economía de Empresas. Salamanca, España.
- Gonçalves, A. P. (1997). *Dimensiones del clima organizacional*. Recuperado de <http://www.calidad.org/articles/dec97/2dec97.htm>
- Granados, P. I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista de Investigación en Psicología*, 14(2), 271-276.

- Griffin, R. W. y Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional* (9ª ed.). México: Cengage Learning.
- Hernández, C., Ramos, W., Monroy, H., Juárez, D. y Anchiarte, R. (2006). *Influencia entre el clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores del sistema integral de salud* (Tesis de licenciatura). Universidad de Lima, Lima, Perú.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Herrera Caballero, J. M. y Sánchez Guevara, I. (2012). Satisfacción laboral en trabajadores del IPN. Un análisis estructural. *Ra Ximhai*, 8(2), 217-232.
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. Nueva York: Harper and brothers.
- Iriarte Cerdán, L. (2012). *Factores que influyen en la satisfacción laboral de enfermería en el complejo hospitalario de Navarra* (Tesis de maestría). Universidad Pública de Navarra, Pamplona, España.
- Juárez Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3), 307-314.
- Keuter, K., Byrne, E., Voell, J. y Larson, E. (2000). Nurses' job satisfaction and organizational climate in a dynamic work environment. *Applied Nursing Research*, 13(1), 46-49. doi:10.1016/50897-1897(00)80018-x
- Locke, E. (1976). De nature and causes of job satisfaction. En M. Dunnette, (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*. (pp.1297-1349). Chicago: Rand-Mc Nally College. 1297-1349.
- Marín Rueda, F. J. y Angeli do Santos, A.A. (2014). Relación entre los constructos clima organizacional, apoyo laboral y salud organizacional en una muestra de estudiantes que trabajan. *Ciencias Psicológicas*, 8(1), 7-16)
- Martínez Tou, V. y Peiró Silla, J. R. (2014). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Madrid: Síntesis.
- Meliá, J. L. y Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5, 59-74.
- Méndez Álvarez, C. E. (2006). *Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención*. Bogotá: Rosarista.

- Muñoz Seco, E., Coll Benejama, J. M., Torrent Quetglasb, M. y Linares Pou, L. (2006). Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios. *Atención Primaria*, 37(4), 209-214.
- Ortiz Serrano, P. y Cruz García, L. (2008). Estudio sobre el clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. *Psicología para América Latina*. Recuperado de <http://www.psicolatina.org/13/clima>
- Palma Carrillo, S. (2004). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. *Revista de Investigación en Psicología*, 3(1), 11-21.
- Paltán Pérez, J., Martínez Torres, E. y Hernández Hernández, R. (2012). El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 5(5), 1-19.
- Paredes Saavedra, M. (2011). *Cohesión de equipos de trabajo y clima organizacional de la Universidad de Montemorelos* (Tesis de maestría). Universidad de Montemorelos, Montemorelos, México.
- Pelaes León, O .C. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos* (Tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Peña, M., Díaz, M. y Carrillo, A. (2013). Relación de factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria metal-mecánica. *Revista Internacional de Administración y Finanzas*, 6(3), 115-128.
- Pérez, D. (2005). *Estrategias para mejorar el clima organizacional en Confitería El Loro, S. A.* (Tesis de licenciatura). Instituto Universitario Gran Colombia, San Cristóbal Táchira, Venezuela.
- Pineda de Andara, N. (2001). Factores asociados al clima organizacional y a la motivación para el trabajo, en tres organizaciones diferentes. *Cicag*, 1(2). Recuperado de: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php./cicag/article/viewarticle/503/1246>
- Quintanilla Pardo, I. y Bonavía Martín, T. (2005). *Psicología y economía*. Valencia: Servei de Publicacions, Universidad de Valencia.
- Quintero, N., Africano, N. y Faría, E. (2008). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa de vigilantes asociados Costa Oriental del Lago* (Tesis de licenciatura). Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela.
- Rahimic, Z. (2013). Influence of Organizational climate on job satisfaction in Bosnia and Herzegovina companies. *International Business Research*, 6(3), 129-139. doi:10.5539/ibr.v6n3p129

- Rico Belda, P. (2012). Satisfacción laboral de los asalariados en España. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 14, 137-158.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional* (10ª ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S. P. y Coulter, M. (1996). *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Robles-García, M., Dierssen-Soto, T., Martínez-Ochoa, E., Herrera-Corral, P., Díaz-Mendi, A. y Llorca-Díaz, J. (2005). Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM. *Gaceta Sanitaria*, 19(2), 127-134. doi:10.1157/13074368
- Rodríguez, A. A., Retamal, M. P., Lizana, J. N. y Cornejo, F. A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño en una organización chilena. *Salud y Sociedad*, 2(2), 219-234.
- Salgado, F. J., Remeseiro, C. e Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*, 8(2), 329-335.
- Salinas, C., Laguna, J. y Mendoza M. R. (1994). La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica. *Salud Pública de México*, 36(1), 22-29.
- Sandoval Caraveo, M. C. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencia Económico Administrativas*, 27, 78-82.
- Sarella Parra, L. H. y Paravic K., T. (2002). Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU). *Ciencia y Enfermería*, 8(2), 37-48. doi:10.4067/S0717-95532002000200005
- Segredo Pérez, A.M. (2009). Caracterización del sistema de dirección en la atención primaria de salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 35(4), 78-109.
- Somarriba Arechavala, N., Merino Llorente, M. C., Ramos Truchero, G. y Negro Macho, A. (2010). La calidad del trabajo en la Unión Europea. *Estudios de Economía Aplicada*, 28(3), 1-22.
- Spector, P. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the job satisfaction survey. *American Journal of Community Psychology*, 13, 693-713. doi:10.1007/BF00929796
- Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional: investigación y práctica*. México: Manual Moderno.

Ucrós Brito, M. (2011). Factores del clima organizacional en las universidades de la Costa Caribe Colombiana. *Omnia*, 17(2), 91-102.

Villamil Pineda, O. N. y Sánchez Fonseca, W. J. (2012). *Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la municipalidad de Choloma* (Tesis de maestría). UNITEC, San Pedro Sula, Honduras.

White, E. G. (1993). *El camino a Cristo*. México: APIA.