

RESUMEN

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS RELIABILITY AND RISK MANAGEMENT

Por

Fabiola Beatriz Bruzual Sandra

Asesor principal: Manuel Muñoz Palomeque

RESUMEN DE TESIS DE MAESTRÍA

Universidad de Morelos

Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas

Título: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS RELIABILITY AND RISK MANAGEMENT

Investigador: Fabiola Beatriz Bruzual Sandra

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:

¿Existe relación significativa entre el grado de calidad del clima organizacional y el grado de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management?

Metodología

La presente investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, correlacional, estudio de campo y transversal. En el estudio se utilizaron dos instrumentos: el primero, con 20 declaraciones, para medir el grado de clima organizacional percibido por los trabajadores, con una confiabilidad de .939 y el segundo, con 31

declaraciones, para medir el grado de satisfacción laboral, con una confiabilidad de .947, respectivamente. La muestra contempló a 72 trabajadores, que representan un 100% de la población. Para las diferentes hipótesis formuladas, se utilizaron las pruebas estadísticas *r* de Pearson, *t* de Student y análisis de varianza de un factor.

Resultados

Se encontró que el grado de clima organizacional y la satisfacción laboral percibida por los trabajadores tuvo un resultado de relación positivo en grado alto ($r = .790$, $p = .000$). Se halló que las variables independientes edad y género tuvieron un efecto significativo sobre el grado de clima organizacional y las variables independientes país de residencia, tipo de empleo, género y edad tuvieron un efecto significativo sobre el grado de satisfacción laboral.

Conclusiones

En general, se concluyó que cuanto mejor sea el grado de clima organizacional, mayor o mejor será el grado de satisfacción laboral percibido por los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management. Los trabajadores manifestaron estar en un grado entre *regular* y *bueno* en el clima organizacional y en un grado entre *satisfecho* y *muy satisfecho* en la satisfacción laboral.

Universidad de Montemorelos
Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE
LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS
RELIABILITY AND RISK MANAGEMENT

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

por

Fabiola Beatriz Bruzual Sandra

Noviembre de 2016

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE
LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS
RELIABILITY AND RISK MANAGEMENT

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

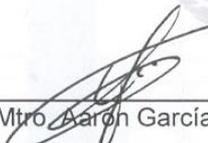
por

Fabiola Beatriz Bruzual Sandra

APROBADA POR LA COMISIÓN:


Asesor principal: Dr. Manuel Muñoz
Palomeque


Mtra. Ana Silvia Martínez Flores
Examinador externo


Miembro: Mtro. Aaron García


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


Miembro: Dra. Clara Elisa Campos Madrigal

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
Introducción.....	1
Antecedentes.....	1
Clima organizacional	1
Satisfacción laboral	2
Relación entre las variables	3
Clima organizacional y satisfacción laboral	3
Planteamiento del problema.....	5
Declaración del problema	7
Pregunta de investigación	7
Definición de términos.....	7
Hipótesis	8
Hipótesis principal	8
Hipótesis complementarias.....	8
Objetivos del estudio	10
Justificación.....	10
Limitaciones	11
Delimitaciones.....	11
Supuestos	11
Marco filosófico	12
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	15
Introducción	15
Clima organizacional.....	15
Importancia del clima organizacional.....	17

Dimensiones del clima organizacional.....	18
Características del clima organizacional.....	21
Factores que conforman el clima organizacional.....	25
Investigaciones realizadas.....	27
Satisfacción laboral	28
Importancia de la satisfacción laboral.....	30
Factores de la satisfacción laboral	31
Dimensiones de la satisfacción laboral.....	32
Investigaciones realizadas.....	33
 III. METODOLOGÍA.....	 35
Introducción	35
Tipo de Investigación	35
Población	37
Muestra	37
Instrumentos de medición	37
Clima organizacional	38
Satisfacción laboral	38
Operacionalización de variables	39
Hipótesis del estudio	39
Hipótesis principal	39
Hipótesis complementarias	41
Operacionalización de las hipótesis nulas	42
Preguntas complementarias	42
Recolección de datos.....	42
Análisis de datos.....	44
Resumen del capítulo.....	44
 IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	 45
Introducción	45
Descripción demográfica.....	46
Edad	46
Género.....	46
Estado civil	46
País de residencia	47
Nivel académico	48
Tipo de puesto.....	48
Pruebas de hipótesis.....	50

Hipótesis principal	50
Hipótesis complementarias.....	51
Hipótesis nula 1	51
Hipótesis nula 2	52
Hipótesis nula 3	52
Hipótesis nula 4	53
Hipótesis nula 5	53
Hipótesis nula 6	54
Hipótesis nula 7	55
Hipótesis nula 8	55
Hipótesis nula 9	56
Hipótesis nula 10	56
Preguntas complementarias	57
Resumen del capítulo	59
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	60
Introducción	60
Conclusiones.....	61
Sobre la declaración del problema	61
Sobre las hipótesis complementarias	62
Clima organizacional y género	62
Clima organizacional y país de residencia	62
Clima organizacional y estado civil.....	63
Clima organizacional y tipo de empleo.....	63
Clima organizacional y edad	63
Satisfacción laboral y género	63
Satisfacción laboral y país de residencia	64
Satisfacción laboral y estado civil.....	64
Satisfacción laboral y tipo de empleo	64
Satisfacción laboral y edad	64
Sobre las preguntas complementarias	65
Discusión	65
Recomendaciones	69
A los administradores de la empresa	
Reliability and Risk Management	69
Para futuras investigaciones	70
Apéndice	
A. INSTRUMENTO	71

B. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	74
C. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	76
D. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	81
E. DATOS DEMOGRÁFICOS.....	85
F. TABLAS CON RESULTADOS DE PRUEBAS DE HIPÓTESIS	89
G. DESCRIPTIVOS DE PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS.....	94
LISTA DE REFERENCIAS.....	99

LISTA DE FIGURAS

1. Histograma de la edad de la muestra	47
--	----

LISTA DE TABLAS

1. Operacionalización de las variables	40
2. Operacionalización de las hipótesis	43
3. Distribución de la muestra por estado civil	48
4. Distribución de la muestra por país de residencia.....	48
5. Distribución de la muestra por nivel académico	49
6. Distribución de la muestra por tipo de puesto	49
7. Tipos de hipótesis, pruebas estadísticas y nivel de significancia	50

RECONOCIMIENTOS

Deseo expresar mi más sincero agradecimiento a quienes con su contribución y colaboración hicieron posible la realización de esta investigación.

Principalmente a Dios, por permitirme culminar esta meta, por darme la energía y fortaleza para continuar y no decaer.

A mis padres: ¡Mami, has sido un ejemplo vivo de una mujer emprendedora, fuerte y que, sin importar qué tan duro sea el camino, continúa andando con una sonrisa en el rostro; tu bondad, comprensión cariño, atención, apoyo y amor fue, es y será fundamental en mi vida! ¡Indiscutiblemente eres la mejor, todo lo que soy te lo debo a ti! ¡Te amo mamita! ¡A ti, papá, por ser una base firme y fuerte, un pilar irremplazable; por quererme tanto, confiar y creer en mí! ¡Te amo! Son mi orgullo y mi mayor admiración; mi amor por ustedes es inmenso. Este triunfo es para ustedes y por ustedes.

A mi familia y amigos, por su constante apoyo, motivación, aliento y cariño; gracias por creer en mí y por ayudarme a que esta investigación fuera posible.

A la Universidad de Morelia, por ser como mi segunda casa y brindarme la oportunidad de poder lograr mi meta. Y en particular, a los maestros del posgrado, por la instrucción y formación académica que me han brindado.

A mi asesor principal el doctor Manuel Muñoz Palomeque: gracias por el tiempo y su disposición; por transmitirme con amor, tranquilidad y paciencia los

conocimientos necesarios; por aceptar ayudarme, apoyarme en esta investigación y, junto a mí, ser protagonista de ella.

A la doctora Clara Campos y al maestro Aarón García: infinitas gracias por su apoyo, ayuda y dedicación; les aprecio grandemente.

A la Empresa R2M: gracias por abrirme las puertas de su organización y por dejarme acceder a todo su personal; gracias por su tiempo, apoyo y disposición. Sin ustedes esta investigación no hubiese sido posible.

CAPÍTULO I

DIMENSIÓN DEL PROBLEMA

Introducción

El presente capítulo está compuesto por los antecedentes que respaldarán y serán base de la investigación. Se complementa con el planteamiento del problema, la hipótesis de investigación, los objetivos, la justificación, las limitaciones, las delimitaciones, los supuestos y el marco filosófico del estudio.

Antecedentes

A continuación se dan algunas definiciones conceptuales de las variables clima organizacional, satisfacción laboral, la relación entre las variables y algunas investigaciones.

Clima organizacional

A continuación se dan algunas definiciones conceptuales sobre el clima organizacional.

Gonçalves (2010) define el clima como un fenómeno que interviene en la media de los factores organizacionales y motivacionales que provocan un comportamiento y este impacta sobre la organización.

El clima organizacional es la médula de la organización que está presente en todas las funciones y acciones que realizan todos sus miembros (Dessler, 2008).

Por su parte, Mendoza Villamizar (2012) expresa que el clima organizacional determina la manera de funcionamiento de la empresa.

El clima organizacional se percibe como un fenómeno social complejo, que comprende el movimiento del entorno y la interacción de todo lo que involucra el desarrollo de una empresa u organización (Mayora, 2011).

De igual manera, Anzola Rojas (2003) opina que el clima organizacional se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización y que, a su vez, influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

En el mismo orden de ideas, Chiavenato (2011) menciona al clima organizacional como el ambiente psicológico tal como lo percibe y lo interpreta la persona, es decir, se trata del ambiente íntimamente relacionado con las necesidades actuales del individuo, el cual puede ser positivo y favorable o negativo y desfavorable.

Satisfacción laboral

A continuación se dan algunas definiciones conceptuales sobre la satisfacción laboral.

Chruden y Sherman (2002) explican que la satisfacción que reciben los individuos en su trabajo depende mucho del grado en el cual, tanto el puesto como lo relacionado con él, cubren sus necesidades y deseos.

De la misma manera, Davis y Newstrom (2003) expresan que la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables y desfavorables, con el cual los empleados consideran su trabajo.

El comportamiento que posee un individuo en su trabajo no depende únicamente de sus características personales, sino que influye la manera en que este percibe su ambiente de trabajo y los componentes de su organización (Brunet, 2007).

La satisfacción laboral se define como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Las labores que desempeña van más allá de simples actividades que se llevan a cabo; requiere de interacción social, acatamiento de los reglamentos organizacionales, así como de sus políticas; de cumplir con los estándares de desempeño y de sobrevivir con las condiciones de trabajo (Bautista Rivas, 2011).

Relacionado con lo anterior, Robbins (2004) define la satisfacción laboral como la actitud general de un empleado hacia su trabajo.

Según Hegney, Plank y Parker (2006), la satisfacción laboral en el área de trabajo es ampliamente determinada por la interacción entre el personal y las particularidades de su entorno.

Relación entre las variables

Clima organizacional y satisfacción laboral

A continuación se dan algunas relaciones entre clima organizacional y satisfacción laboral.

Núñez (2007) expresa que existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, en donde los intereses y necesidades del trabajador van dirigidos a mantener una salud mental positiva, claridad en el rol a ejercer, así como percepción de productividad en la actividad que desempeña.

De igual manera, Mendoza Villamizar (2012) afirma que un buen clima laboral se logra aumentando el rendimiento de los trabajadores, a la vez que influye de

manera positiva en su comportamiento, hasta llegar a sentirse identificados con la organización, lo que tendría un impacto directo con la satisfacción laboral de los mismos.

Autores como Chiang Vega, Salazar Botello y Núñez Partido (2007) consideran que el clima organizacional y la satisfacción laboral son factores determinantes en el éxito del trabajo de toda organización. Ambos condicionan el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones.

En relación con lo anteriormente mencionado, Bautista Rivas (2011) expresa que existe una relación directa entre clima organizacional y satisfacción laboral: cuanto mejor sea el clima organizacional, mayor será la satisfacción laboral que demuestren los empleados.

En el mismo orden de ideas, Mayora (2011) afirma que un buen ambiente laboral puede ayudar a aumentar el rendimiento de la empresa e influir positivamente en el comportamiento de los trabajadores, hasta el punto de sentirse identificados con la estructura de la organización, influyendo además, en la satisfacción de la persona.

Al igual que ocurre con el clima organizacional, en la satisfacción laboral se identifican diversas dimensiones, entre las que se encuentran los compañeros, la supervisión, el salario, las posibilidades de promoción y las tareas a realizar (Salgado, Remeseiro e Iglesias, 1996).

Planteamiento del problema

Hoy en día, las empresas están luchando por ser más eficientes y tener mayor participación en la industria, para lo cual necesitan un crecimiento constante. Ante tanta competitividad, las empresas deben estar en continuo proceso de mejora (Bruzual, 2012).

Gordon (2001) afirma que cada organización es única. Mucho más que las estructuras formales y jerárquicas comunes a empresas, las personas desarrollan características peculiares y especiales; cada empresa tiene una personalidad propia.

Resulta un reto para la gestión empresarial mantener el equilibrio entre las ganancias de la inversión, los excedentes financieros y las tendencias motivacionales que repercuten en el comportamiento del recurso humano, que abarca el clima organizacional, en diferentes factores (Mayora, 2011).

El mismo autor afirma que un buen ambiente laboral puede ayudar a aumentar el rendimiento de la empresa e influir en el comportamiento de los trabajadores, hasta el punto de sentirse identificados con la estructura de la organización, influyendo en la satisfacción de la persona.

En este mismo orden de ideas, Brunet (2007) expresa que el clima organizacional es la forma de comportarse un individuo en el trabajo, lo cual no depende solamente de sus características personales, sino también de la forma en que este percibe su ambiente de trabajo.

De igual manera, Chiavenato (2011) comenta que el clima organizacional es la atmósfera psicológica particular ligada a la satisfacción de necesidades humanas

de sus miembros. Bautista (2011) señala estar de acuerdo; sin embargo, agrega que el clima organizacional suele ser diferente de una organización a otra debido a sus trabajadores.

No obstante, Cruz Cordero (2003) comenta que los mecanismos de satisfacción laboral están dirigidos hacia la necesidad de autorrealización y actualización de potencialidades de los trabajadores, tales como adquisición de conocimientos novedosos, aplicación práctica de lo aprendido y desafío o reto ante las tareas asignadas.

La empresa de servicio Reliability and Risk Management, cuya sede principal se encuentra en Venezuela, tiene 12 años en el mercado. Es un equipo humano especializado que busca el desarrollo de estrategias basadas en análisis de confiabilidad y riesgo; pretende ayudar a otras empresas a alcanzar procesos y negocios más confiables y seguros, que permiten cumplir con las exigencias técnicas económicas y legales, con el propósito de obtener adecuados niveles de riesgo y rentabilidad. Además, brinda servicios de consultorías, asesorías, estudios e investigaciones; se especializa en capacitación, medición y transmisión de conocimientos que refuerzan el proceso de transferencia tecnológica.

Dado que esta empresa envía a sus trabajadores constantemente a diferentes países, como México y Colombia, muchos trabajadores dejan a sus familias y se van a laborar algunos meses en el exterior, creando esto en ellos cierta confusión por miedo a lo desconocido; por ello, es importante desarrollar herramientas de evaluación confiables y seguras, que puedan indicar el grado en que estos trabajadores se

sienten satisfechos o insatisfechos, lo que puede ser dado por el clima organizacional dentro de la empresa.

Declaración del problema

Para este estudio, se plantea el siguiente problema de investigación.

¿Existe relación significativa entre el grado de clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management?

Preguntas de investigación

El presente trabajo motivó a formular las siguientes preguntas de investigación.

1. ¿Cuál es el grado de clima organizacional percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management?
2. ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management?

Definición de términos

A continuación se presenta la definición de algunos términos.

Clima organizacional: conjunto de propiedades del entorno de trabajo, percibidas directa o indirectamente por los empleados, que viene a ser una fuerza importante para influir en el comportamiento, y que hace que sea diferente una organización de otra.

Satisfacción laboral: sentimiento de bienestar y confort que experimentan cada uno de los empleados con su trabajo, al alcanzar sus objetivos personales, profesionales y empresariales.

Reliability and Risk Management: empresa especializada en el desarrollo de planes y estrategias basadas en ingeniería de confiabilidad y análisis de riesgo, aplicados a la cadena de valor de la industria del gas y del petróleo.

Hipótesis

A continuación se presentan la hipótesis principal y las hipótesis complementarias del estudio.

Hipótesis principal

Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management.

Hipótesis complementarias

1. Existe diferencia significativa entre el grado de clima organizacional percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management, según el género.

2. Existe diferencia significativa en el grado de clima organizacional percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management, según el país de residencia.

3. Existe diferencia significativa en el grado de clima organizacional percibido por los trabajadores de la la empresa de servicios Reliability and Risk Management, según el estado civil.

4. Existe diferencia significativa en el grado de clima organizacional percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management, según el tipo de puesto de trabajo.

5. Existe relación significativa entre el grado de clima organizacional percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management, según la edad.

6. Existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management, según el género.

7. Existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management, según el país de residencia.

8. Existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management, según el estado civil.

9. Existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management, según el tipo de puesto de trabajo.

10. Existe relación significativa entre el grado de satisfacción laboral percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management, según la edad.

Objetivos del estudio

A continuación se expresan los objetivos del presente estudio.

1. Conocer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management.
2. Describir las variables clima organizacional y satisfacción laboral.
3. Hacer un aporte de información a la administración de la empresa Reliability and Risk Management.

Justificación

A continuación se expresa la justificación del presente estudio.

Es común en la actualidad que las empresas busquen su beneficio y mejora constante. La presente investigación servirá como punto de partida y catalizador para los trabajadores de la empresa en estudio, buscando que puedan tomar conciencia de la importancia de fortalecer y mantener un clima organizacional adecuado y, de esta manera, elevar el nivel de satisfacción laboral en la actividad que realizan. De acuerdo con lo planteado, surge el tema de investigación.

Carmona Lavado y Leal Millán (1998) afirman que las empresas podrían aprovechar las múltiples oportunidades para diferenciarse que le proporcionarían prestar atención a las dimensiones fuertemente vinculadas con la satisfacción y conseguir una posición competitiva más ventajosa.

De acuerdo con Spector (2002), la satisfacción laboral produce importantes aspectos vinculados con los empleados y las organizaciones; por tal motivo resulta importante el estudio de la satisfacción laboral de los trabajadores en dos líneas principales: la experiencia del empleado y el impacto que produce en la organización.

De igual forma, Imran, Saeed, Anis-ul-Haq y Fatima (2010) explican que el clima organizacional y la satisfacción laboral toman especial relevancia, pues contribuyen de forma transversal a la gestión de recursos humanos y al bienestar de las personas, ya sea por medio de la detección de necesidades de capacitación, de la calidad de vida laboral, de la salud ocupacional, del diseño de sistemas de gestión del capital humano y del fortalecimiento de políticas de desarrollo de las personas.

Limitaciones

A continuación se expresan algunas limitaciones del presente estudio.

1. Para la investigación, no fue posible estar presente en la aplicación de los instrumentos.
2. Deseo de abstención por parte de los empleados, en vista de la no participación en la encuesta para la investigación.
3. El tiempo que emplearon los trabajadores para responder al cuestionario.

Delimitaciones

A continuación se expresa la delimitación del presente estudio.

1. El estudio se desarrolló con la totalidad de los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management, en las sedes ubicadas en Villahermosa, México, Bogotá, Colombia y Maracaibo, Venezuela.
2. El presente estudio se realizó en el periodo correspondiente al periodo laboral que va de noviembre de 2014 a noviembre de 2016.

Supuestos

Se plantearon los siguientes supuestos para la investigación:

1. Los trabajadores que participaron en la investigación lo hicieron de manera voluntaria.
2. Los trabajadores comprendieron a cabalidad las instrucciones de las encuestas.
3. Los encuestados respondieron de manera honesta.
4. Las respuestas de los empleados no se vieron alteradas por influencias externas.
5. Los instrumentos midieron lo que se pretendía medir.
6. Las personas que participaron poseen un alto nivel ético.

Marco filosófico

A continuación se expresa la perspectiva cristiana del presente estudio.

En la Biblia se encuentran anécdotas de personajes y Dios habla a través de ella de todos los ámbitos de la vida, incluyendo el laboral; se encuentran versículos que recuerdan mantener una función como mediadores, halagadores y concedores del personal, como el que expresa lo siguiente: “Su señor le respondió: “¡Hiciste bien, siervo bueno y fiel! en lo poco has sido fiel; te pondré a cargo de mucho más. ¡Ven a compartir la felicidad de tu señor!” (Mateo 25:21).

La Biblia da un mensaje directo de la atención que se debe colocar en los empleados; debido a esto, es importante elaborar un diagnóstico de la situación interna de la empresa, analizando y evaluando las áreas que requieren intervención, para luego brindarle a la organización un conjunto de herramientas útiles para su desarrollo y el de sus trabajadores; que ellos se sientan en armonía, a gusto y satisfechos, pues ellos son lo más valioso e importante que tiene la empresa, “Por lo demás,

hermanos, tened gozo, perfeccionaos, consolaos, sed de un mismo sentir, y vivid en paz; y el Dios de paz y de amor estará con vosotros” (2 Corintios 13:11).

El hombre fue creado con un propósito. Dios le asignó tareas, como cuidar y trabajar en su obra con placer y satisfacción, pues eran tareas agradables y en un ambiente lleno de paz y amor. Sin embargo, en Génesis 3 se observa que, por causa de la desobediencia del hombre, sus labores no serían tan agradables como Dios lo estableció. Sin embargo, se puede encontrar en la Biblia el maravilloso trabajo de José. Él fue un hombre íntegro, respetuoso, responsable y muy trabajador. Al pasar por cada prueba a la que se enfrentó, y aun con insatisfacción dentro de la cárcel y en su entorno que en nada lo favorecía, Dios lo bendijo; terminó siendo un hombre muy importante. White (2005) comenta que el trabajo desinteresado da firmeza al carácter y profundidad y amabilidad semejantes a las de Cristo; da felicidad y, por consiguiente, satisfacción para trabajar con Dios.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, es importante buscar el bienestar de la empresa y del empleado, llegando a acuerdos y realizando negociaciones que traigan un ganar-ganar para ambas partes, como se expresa en Deuteronomio 24:14-15, donde dice que

no te aproveches del empleado pobre y necesitado, sea este un compatriota israelita o un extranjero. Le pagarás su jornal cada día, antes de la puesta de sol, porque es pobre y cuenta solo con ese dinero. De lo contrario, el clamará al Señor contra ti y tú resultarás convicto de pecado.

Es importante recordar que el trabajo es necesario para los seres humanos. San Pablo lo expresa en 2 Tesalonicenses 3:10: “Si alguien no quiere trabajar, que tampoco coma”. De igual manera, Salomón expresa en Eclesiastés 2:10-11: “Gocé de corazón con todos mis trabajos y ese gozo fue mi recompensa”. El trabajo es una

bendición, ya que, además de dar beneficios monetarios, las personas que lo realizan gozan de superación personal.

Con lo mencionado, es necesario que en las empresas existan hombres y mujeres que aprecien el valor del trabajo, que posean perseverancia y que poco a poco logren un desarrollo y crecimiento profesional, así como mental. Prepararse diariamente con conocimientos, obteniendo mayor sabiduría y también de forma espiritual que se pueda ver colocada en la vida. White (2005) expresa que es importante consagrarse a Dios todas las mañanas y hacer de esto el primer trabajo; de manera que poner empeño en las actividades y responsabilidades hace sentir satisfechos a los seres humanos.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Introducción

Este capítulo presenta la literatura revisada de diferentes autores que han desarrollado los términos y conceptos básicos del tema de investigación. Por ello, en primer lugar se describe el clima organizacional, que incluye su definición, importancia, dimensiones, características, tipos y factores. En segundo lugar, se describe la satisfacción laboral, que incluye concepto, importancia, factores y dimensiones.

Clima organizacional

En esta sección se presentan algunas definiciones del clima organizacional, la importancia que tiene el mismo, al igual que sus dimensiones, características y factores.

Estas definiciones importantes ayudarán a fundamentar y entender el estudio del clima organizacional dentro de las empresas.

El clima organizacional se considera como la serie de percepciones compartidas por los empleados sobre las prácticas y procedimientos de la empresa o institución, incluyendo qué conductas son esperadas y recompensadas (McKnight y Webster, 2001).

De igual manera, en diversos estudios, los autores expresan que un clima organizacional positivo puede promover el deseo de los trabajadores para desarrollarse profesionalmente y perfeccionar continuamente la manera en la que realizan su actividad, siendo ejemplo vivo para el desarrollo, capacitación y formación del resto de los integrantes de la organización, lo que beneficia a las personas, a las organizaciones y a la sociedad como un todo (Ucrós Brito y Gamboa Cáceres, 2010).

Los mismos autores exponen que el clima organizacional, por el impacto que tiene en el funcionamiento de la organización, debe ser lo más positivo posible y hacer que sus miembros lo perciban como favorable, lo cual influye considerablemente no solo en los resultados económicos de la organización, sino también en el desarrollo personal de sus miembros, aspecto a veces olvidado, pero de gran peso en la actividad laboral.

El clima organizacional brinda vitalidad a los sistemas organizativos y permite una mayor productividad por vinculación con los recursos humanos. Debido a su importancia, ha tomado gran valor y por la necesidad de comprender todo lo que influye en el rendimiento de las personas dentro de la organización (Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo, 2011; Segredo Pérez, 2011).

Refiriéndose igualmente al clima organizacional, Pérez de Maldonado, Maldonado Pérez y Bustamante Uzcátegui (2006) consideran que puede ser construido, ya que surge de las interacciones individuo-grupo-condiciones de trabajo, lo que le da un significado a las experiencias grupales e individuales; debido a que forma parte y sucede dentro de la organización, afecta todo el entorno, arrojando resultados como consecuencia de estas interacciones.

En el mismo orden de ideas, Anzola Rojas (2003) expresa que el clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

Importancia del clima organizacional

Mantener un buen clima organizacional es primordial; este lleva a los individuos a tomar ciertas actitudes o comportamientos que inciden en la actividad de la organización; por ejemplo, en su sentido de pertenencia, en la calidad de los servicios que prestan, en su efectividad, en su manera de relacionarse y en el desempeño general de la organización. El ambiente organizacional es percibido por los miembros de la organización e influye poderosamente en su comportamiento, motivación, desempeño y satisfacción (Mendoza Villamizar, 2012; Rodríguez Salvá et al., 2010; Salazar Estrada, Guerrero Pupo, Machado Rodríguez y Cañedo Andalia, 2009).

El clima organizacional repercute en las motivaciones y el comportamiento que tienen los trabajadores. La calidad de la vida laboral de una organización está evaluada por el entorno y el aire que se respira dentro de ella (Pérez de Maldonado et al., 2006; Segredo Pérez, 2013).

El clima organizacional es visto como una herramienta administrativa importante en la toma de decisiones de los directivos, que les permite conducir la gestión de los cambios necesarios de la organización para el mejoramiento continuo, constituye un elemento esencial en el desarrollo de la estrategia organizacional planificada y posibilita al directivo una visión futura de la organización (Segredo Pérez y Díaz Rojas, 2011).

El clima organizacional, actualmente, ha adquirido una importancia vital y se lo considera parte fundamental de la estrategia de una organización. Conocer el clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales y permite, además, introducir cambios planeados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional (Juárez-Adauta, 2012).

El clima organizacional no solo es importante por el cómo lo percibe el trabajador, sino también por el conocimiento que tengan los trabajadores en los diferentes niveles jerárquicos dentro de la empresa (Ramírez Pérez y Lee Maturana, 2011; Segura Massó y Barbón Pérez, 2010).

El clima organizacional se ha constituido en el instrumento para el cambio en busca del logro y de una mayor eficiencia organizacional. Busca determinar de qué manera el individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad y su satisfacción (Muñoz Seco, Coll Benejam, Torrent Quetglas y Linares Pou, 2006; Santa Eulalia Mainegra y Sampedro Díaz, 2012).

Dimensiones del clima organizacional

Litwin y Stinger (1968) expresan que existen nueve dimensiones para medir el clima dentro de una empresa; estas son la estructura, la responsabilidad, las recompensas, los desafíos, las relaciones, la cooperación, los estándares, los conflictos y la identidad.

El número de dimensiones varía de un autor a otro; sin embargo existen dimensiones comunes. Brunnet (2007) resalta las siguientes:

1. Autonomía individual: esta incluye la responsabilidad, la independencia de los individuos y la rigidez de las leyes de la organización. El aspecto primordial de esta dimensión es la posibilidad del individuo de ser su propio patrón y de conservar para sí mismo un cierto grado de decisión.

2. Grado de estructura que impone el puesto: mide el grado en el que los individuos y los métodos de trabajo se establecen y se comunican a los empleados por parte de los superiores.

3. Tipo de recompensa: se basa en los aspectos monetarios y las posibilidades de promoción.

4. Consideración, agradecimiento y apoyo: refiere al estímulo y al apoyo que un empleado recibe de su superior.

5. Sentido de pertenencia: variable que describe el sentido del individuo asociado a su deseo de permanecer integrado a una empresa, para desarrollar valores y con el deseo de compartir.

6. Sistemas de comunicaciones: la generalización de las percepciones se logra por medio de un proceso de comunicación persona a persona; las interacciones verbales y no verbales son indispensables para fortalecer los esfuerzos y el trabajo de los empleados.

7. Remuneraciones: se convierten en un elemento que influye directamente en el clima de las empresas; el nivel salarial afecta la apreciación de los trabajadores, de igual forma en los sistemas de recompensas, el reconocimiento y la remuneración.

8. Ambiente físico laboral: afecta la percepción del trabajador sobre la organización, debido a que está conformado por un entorno físico y material, el cual pudiera motivarlo o desmotivarlo, dependiendo de la ergonomía.

9. Funcionamiento de la gerencia: lo dan indicadores que determinan el funcionamiento de la gerencia, entre los que destaca la planificación de metas y actividades y la definición de los objetivos, lo cual permite identificar el funcionamiento óptimo del equipo gerencial, así como la habilidad para poner en marcha los planes propuestos favorables desde la perspectiva de la gerencia inspiradora que impulse las condiciones para que el trabajador esté motivado y produzca más.

Likert y Gibson Likert (1986) resaltan las siguientes dimensiones del clima organizacional:

1. Los métodos de mando: es la forma en la que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados

2. Las características de las fuerzas motivacionales: son los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades

3. Las características de los procesos de comunicación: es la naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.

4. Las características de los procesos de influencia: es la importancia de la interacción del superior con los subordinados para establecer los objetivos en la organización.

5. Las características de los procesos de toma de decisiones: es la pertenencia de las informaciones en las que se basan las decisiones, así como el reparto de funciones.

6. Las características de los procesos de planificación: es la forma en la que se establece el sistema de fijación de objetivos o de directrices.

7. Las características de los procesos de control: es el ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.

8. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento: es la planificación, así como la formación deseada.

Robbins (2004) ha encontrado que existen tres dimensiones clave para cualquier clima de una organización y las define de esta manera:

1. La capacidad de un clima: se refiere al grado en que se puede apoyar el crecimiento.

2. La volatilidad: donde hay un alto grado de cambio impredecible, el clima es dinámico.

3. Complejidad: es el grado de heterogeneidad y concentración entre los elementos ambientales.

Características del clima organizacional

Según Salom de Bustamante y D'Anello Koch (1994), el clima organizacional implica una referencia constante de los miembros, con respecto a su estancia en la organización. Se mencionan siete características resaltantes a continuación:

1. Las variables que definen el clima organizacional son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.

2. El clima organizacional tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales; esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios graduales; sin

embargo, esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia, derivadas de decisiones que afectan en forma relevante el devenir organizacional.

3. El clima organizacional tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa. Un mal clima hará difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores.

4. El clima organizacional afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con esta. Una organización con un buen clima tiene una alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de identificación de sus miembros; en tanto, una organización cuyo clima sea deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación.

5. El clima organizacional es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, a su vez, él afecta dichos comportamientos y actitudes. En otras palabras, un individuo puede ver cómo el clima de su organización es grato y contribuir con su propio comportamiento para que este clima sea agradable.

6. El clima organizacional es afectado por diferentes variables estructurales, como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos.

7. El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima laboral. Algo semejante ocurre con la insatisfacción laboral. La forma de atacar estos problemas puede ser difícil, dado que implica realizar modificaciones.

Según Brunet (2007), las características del concepto de clima organizacional son las siguientes:

1. El clima organizacional es un concepto molecular y sintético como la personalidad.
2. El clima organizacional es una configuración particular de variables situacionales.
3. Sus elementos constitutivos pueden variar, aunque el clima organizacional puede seguir siendo el mismo.
4. El clima organizacional tiene una connotación de continuidad, pero no de forma tan permanente como la cultura; por lo tanto, puede cambiar después de una intervención particular.
5. El clima organizacional está determinado en su mayor parte por las características, las conductas, las aptitudes, las expectativas de otras personas y por las realidades sociológicas y culturales de la organización.
6. El clima organizacional es fenomenológicamente exterior al individuo quien, por el contrario, puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza.
7. El clima organizacional es fenomenológicamente distinto a la tarea, de tal forma que se pueden observar diferentes climas en los individuos que efectúan una misma tarea.
8. El clima organizacional está basado en las características de la realidad externa, tal como las percibe el observador o el actor.
9. Al clima organizacional puede ser difícil describirlo con palabras, aunque sus resultados pueden identificarse fácilmente.
10. El clima organizacional tiene consecuencias sobre el comportamiento.

De igual manera, Mayora (2011) dice que el concepto de clima organizacional tiene importantes y diversas características, entre las que se pueden resaltar las siguientes:

1. El clima organizacional se refiere a las características del medio ambiente de la organización en que se desempeñan los miembros de esta; estas características pueden ser externas o internas.

2. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los miembros que se desempeñan en ese medio ambiente; esto último determina el clima organizacional, ya que cada miembro tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve.

3. El clima organizacional es un cambio temporal en las actitudes de las personas que se puede deber a varias razones: días finales del cierre anual, proceso de reducción de personal, incremento general de los salarios, entre otros.

4. Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo; se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra, dentro de una misma empresa.

5. El clima organizacional, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que lo componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

En este mismo orden de ideas, Gonçalves (2010) refiere que, a fin de comprender mejor el clima organizacional, es necesario resaltar las siguientes características:

1. El clima organizacional se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, las cuales son percibidas directas o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.

2. El clima organizacional tiene repercusiones en el comportamiento laboral.

3. El clima organizacional es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

4. Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo; se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra, dentro de una misma empresa.

En el mismo orden de ideas, algunas de las características principales que tienen impacto directo en la armonía del clima organizacional son referidas por el medio ambiente interno de la organización, el trato entre los empleados y entre empleados y jefes (Bernal González, Pedraza Melo y Sánchez Limón, 2015).

Factores que conforman el clima organizacional

Según Gonçalves (2010), los factores extrínsecos de la organización influyen sobre el desempeño de los miembros dentro de la organización y dan forma al ambiente en que la organización se desenvuelve. Estos factores influyen directamente sobre la percepción que los miembros de la empresa tengan.

Acorde con lo anteriormente mencionado, Lezama y Molina Villalobos (2005) dicen que la importancia de estos factores reside en el hecho de que el comportamiento de un miembro de la organización no es el resultado de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador

de cada uno de estos factores, en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la organización.

En el mismo orden de ideas, los mismos autores expresan que cada organización cuenta con factores externos e internos, los cuales están conformados por elementos físicos, tecnológicos, sociales, políticos y económicos que afectan en gran manera la percepción de los empleados.

Las percepciones y respuestas que abarcan el clima organizacional se originan en una gran variedad de factores, como liderazgo y prácticas de dirección, a diferencia de otros que se encuentran relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización. Algunos son la consecuencia del comportamiento de los empleados dentro del trabajo (Mayora, 2011).

De acuerdo con lo anteriormente planteado, García (2009) declara que el clima organizacional representa las apreciaciones que el individuo tiene de la organización en la que trabaja y la opinión que se ha formado de ella, de acuerdo con ciertos factores, como las recompensas, los beneficios, la autonomía, el apoyo y la amabilidad para con ellos.

Bautista Rivas (2011) expresa que existen cuatro factores principales que influyen sobre la percepción individual del clima organizacional, los cuales se definen como sigue:

1. Los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura misma del sistema organizacional.

2. La posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización, así como el salario que gana.

3. Los factores propios del individuo, tales como la personalidad, las actitudes y el nivel de satisfacción.

4. La percepción que tienen los subordinados, los colegas y los superiores del clima de la organización.

Investigaciones realizadas

A continuación se presentan algunas investigaciones que se han realizado.

Pérez de Maldonado et al. (2006) realizaron un estudio con el propósito de discutir el clima organizacional y la gerencia en el contexto de los cambios organizacionales. Este estudio posee un abordaje general, que puede ser aplicable a diversos tipos de organizaciones. Se describen tres experiencias de trabajo con organizaciones que muestran el resultado de 527 evaluaciones del clima organizacional, en las cuales se evidencia la influencia de la acción gerencial sobre la calidad del clima organizacional, siendo esta cuantificada y ubicada en un intervalo porcentual que oscila entre el 50% y el 70%.

Chiang Vega, Núñez Partido y Martín Rodrigo (2011) elaboraron una investigación en la que se realizó un estudio empírico transversal. La muestra estuvo conformada por 64 trabajadores. Los resultados muestran que en los diferentes factores de compromiso y clima organizacional no hay diferencias significativas entre ambos géneros; los trabajadores, hombres y mujeres, tienen niveles similares de compromiso con la organización y el clima organizacional. Igual resultado se observa al segmentar las muestras por edad; sin embargo, en ambas muestras, en el segmento con edad de más de 40 años aumenta el compromiso con la organización en los factores afectivo y normativo en un nivel alto.

Por su parte, Mendoza Villamizar (2012) realizó un estudio en donde el objetivo principal fue determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del docente en la educación media técnica. La población estuvo compuesta por 81 personas, divididas en 16 directores y 65 docentes. En los resultados se evidenció una significativa relación entre las variables, mostrando con ello que, a medida que aumentan los valores de la variable clima organizacional, aumentan proporcionalmente los valores de la variable satisfacción laboral.

Por último, Mayora (2011) realizó una investigación que tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa televisiva Zuvisión TV en el estado Zulia, en Venezuela. La población estuvo conformada por 70 trabajadores. Los resultados obtenidos reflejan que los empleados tienen una percepción positiva del clima organizacional. En cuanto a la satisfacción laboral, se encontró a los empleados medianamente satisfechos. De acuerdo con la relación entre ambas variables, se indica que el clima organizacional tiene una incidencia leve sobre la satisfacción laboral.

Satisfacción laboral

En esta sección se presentan algunas definiciones de satisfacción laboral; además, se presenta la importancia que tiene la misma, así como algunos factores y dimensiones de esta variable.

Para diversos autores, existen diferentes conceptos de lo que puede significar satisfacción laboral; por ejemplo, la han conceptualizado como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto (Davis y Newstrom, 2003).

De igual manera, los autores concuerdan y definen la satisfacción laboral como un elemento que influye en toda actividad del ser humano y un factor de gran apoyo que eleva los sentimientos de valor, importancia y superación personal de cada individuo. Está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla de su propio trabajo (Hernández Zavala et al., 2012).

En el mismo orden de ideas, diversos autores concuerdan y declaran que la satisfacción laboral es el nivel de satisfacción que encuentran las personas en sus trabajos; son los sentimientos positivos y negativos que se ven reflejados en las actitudes que representan los empleados ante el trabajo; de igual manera se ven influenciados por factores extrínsecos e intrínsecos (Chiang Vega, Salazar Botello, Huerta Rivera y Núñez Partido, 2008; Cuadra Peralta y Veloso Besio, 2009; Hellriegel y Slocum, 2009; Molina Linde, Avalos Martínez, Valderrama Orbegozo y Uribe Rodríguez, 2009; Salinas Oviedo, Laguna Calderón y Mendoza Martínez, 1994).

En relación con lo anterior, Omar y Paris (2008) expresan que la satisfacción laboral es el resultado de una evaluación cognitiva mediante la cual el sujeto compara su realidad cotidiana con un estándar ideal construido a lo largo del tiempo. Si el resultado de tal comparación es positivo, el sujeto experimentará una sensación de bienestar y satisfacción; por consiguiente, puede presentar satisfacción para algún aspecto en el que otro trabajador experimente insatisfacción.

Cabe destacar que los autores declaran que el deseo de la dirección de la organización es una elevada satisfacción de los empleados, ya que tiende a relacionarse con los resultados positivos, con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo empresarial, al igual que se puede deducir que, al medir la

satisfacción laboral, se está comprobando la calidad de la organización y de sus servicios internos (Fernández San Martín et al., 2000; Fuentes Navarro, 2012).

Fuentes Navarro (2012) menciona que es indispensable mantener satisfechos a los empleados para que de esta manera puedan desempeñar sus tareas para el cumplimiento de su misión institucional y sus objetivos estratégicos en función de cumplir satisfactoriamente con las metas trazadas, tanto personales como organizacionales.

Importancia de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral es importante en cualquier tipo de trabajo, no solo en términos del bienestar deseable de las personas, sino también en términos de productividad y calidad (Chiang Vega, Salazar Botello, Martín Rodrigo y Núñez Partido, 2011).

De igual manera, Sarriés Sanz y Casares García (2008) afirman que la satisfacción laboral es importante, ya que ejerce efectos directamente sobre el desempeño del empleado, porque influye sobre la productividad, el ausentismo y la rotación.

La satisfacción evoluciona en función de las necesidades y aspiraciones del individuo y de la realidad vivida en el trabajo dentro de la organización, resultando de la acción de fuerzas internas y externas a ella (Arzadun y Vuotto, 2007).

En el mismo orden de ideas, se ha encontrado que la satisfacción laboral es un elemento de gran utilidad e importancia dentro de las empresas, ya que a través de su medición se tiene conocimiento de la experiencia de su capital humano, lo cual se transforma en una percepción y una carga emotiva dirigidas hacia el entorno o

ambiente organizacional (Abrajan Castro, Contreras Padilla y Montoya Ramírez, 2009).

Robbins (2004) declara que, en las organizaciones, la importancia de la satisfacción en su personal es fundamental, ya que para poder complacer a los clientes deben preocuparse primeramente por sus empleados y preguntarse si realmente están satisfechos, para así obtener buenos resultados a través de su personal.

Factores de la satisfacción laboral

Hellriegel y Slocum (2009) clasifican los factores de satisfacción laboral de la siguiente manera: el trabajo en sí, la estructura de recompensas, las condiciones de trabajo, el yo, otros en la organización, la organización y la administración y las prestaciones.

Otros factores que complementan lo anterior son los expuestos por Robbins (2007), quien establece que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son el reto del trabajo, la autonomía, la identificación de tareas, las características del puesto y la variedad de habilidades.

Sin embargo, Ochoa Gómez (2006) expresa que la teoría de los dos factores plantea que existen factores motivacionales, los cuales son extrínsecos al trabajo mismo, denominados de higiene, entre los que podrán enumerarse el tipo de supervisión, las remuneraciones, las relaciones humanas y las condiciones físicas de trabajo. Y los factores intrínsecos al trabajo, denominados motivadores, entre los cuales están las posibilidades de logro personal, las promociones y los reconocimientos.

De igual manera, los autores concuerdan en que la satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados, refiriéndose a factores específicos, tales como los salarios, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, los reconocimientos, la evaluación del trabajo, las relaciones sociales, la resolución rápida de necesidades y el tratamiento justo por los patrones (Abrajan Castro et al., 2009; Arias-Jiménez, 2007; Fuentes Navarro, 2012).

La satisfacción laboral se encuentra relacionada con las habilidades del empleado y el buen aprovechamiento que se haga de ellas en la empresa; de igual manera, están vinculadas las condiciones ambientales, así como la adaptación que tengan los individuos con respecto al entorno, las condiciones laborales y las necesidades de cada individuo (Aguirre Raya, 2009).

Dimensiones de la satisfacción laboral

Locke (1976) manifiesta que el individuo logra satisfacción laboral al apreciar que el trabajo le facilita la realización de valores importantes para él y que estos son compatibles con sus necesidades; de igual manera, clasifica la satisfacción laboral en nueve dimensiones: satisfacción con el trabajo, satisfacción con el salario, satisfacción con la promoción, satisfacción con el reconocimiento, satisfacción con los beneficios, satisfacción con las condiciones de trabajo, satisfacción con la supervisión, satisfacción con los compañeros y satisfacción con la empresa.

Igualmente, Palma (2001) expresa que alguna de las dimensiones más relevantes son la eficacia, eficiencia y efectividad que obtiene la institución.

Robbins (2007) señala algunas dimensiones resaltantes que complementan las dimensiones anteriormente mencionadas. Se explican a continuación.

1. Satisfacción y productividad: señala que los empleados contentos no son siempre empleados productivos. Al momento de reunir los datos de satisfacción en la organización, se encuentra que las empresas con más empleados satisfechos son más eficaces que aquellas con menos empleados satisfechos.

2. Satisfacción y ausentismo: mide la probabilidad de que los trabajadores insatisfechos tiene más posibilidades de faltar al trabajo.

3. Satisfacción y rotación: se ve influenciada por las condiciones del mercado de trabajo y antigüedad de la organización.

De la misma manera, los autores concuerdan con las siguientes dimensiones que influyen directamente en la satisfacción laboral como lo son la satisfacción con los salarios, la satisfacción con la promoción, la satisfacción con los beneficios, la satisfacción con las prestaciones, la satisfacción con la supervisión, la satisfacción con la compañía y la dirección (Alles 2010; González García, 2006; Llanos Rete, 2007; Rubio y Piatti, 2000).

Napione Bergé (2008) expone que la satisfacción posee dos perspectivas que determinan la insatisfacción y la satisfacción del individuo: la personal, la cual especifica que la satisfacción viene determinada por el trabajo que realiza el individuo cuando se proyecta directamente de forma gratificante hacia las necesidades del propio sujeto y la profesional, que tiene que ver con las relaciones personales en el centro de trabajo y en el entorno.

Investigaciones realizadas

A continuación se presentan otras investigaciones que se han realizado.

Fuentes Navarro (2012) realizó un estudio con el objetivo de conocer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad. El procedimiento estadístico a utilizar fue la significación y fiabilidad de la correlación. Con base en los resultados, se estableció que no hay una influencia de satisfacción laboral en la productividad. Los encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto, así como elevados puntajes con respecto al cumplimiento de sus objetivos y desempeño.

Ochoa Gómez (2006) realizó un estudio con el objetivo de estudiar los estilos de liderazgo directivos y su relación con la satisfacción laboral del personal docente de las escuelas zulianas. El estudio fue de tipo correlacional, con una población de 68 individuos entre directivos y docentes. En los resultados se observó que existe una relación significativa entre el enfoque de liderazgo y la variable satisfacción laboral, lo cual indica que esta depende del liderazgo.

Chaparro (2008) efectuó un estudio que tuvo como objetivo determinar el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Zulia Industrial Constructions, C. A. Fue un estudio descriptivo, en el que se realizó un censo poblacional a 57 empleados. Los resultados obtenidos mostraron que existe relación significativa entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral. De igual manera, los empleados tienen una percepción parcialmente adecuada del clima organizacional. En cuanto a la satisfacción laboral, se determinó que los empleados se encuentran medianamente satisfechos.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Introducción

El contenido de este capítulo está compuesto por la descripción de la metodología utilizada durante la investigación; se aborda el diseño del estudio que incluye lo siguiente: (a) tipo de investigación, (b) población, (c) muestra, (d) instrumento de medición, (e) hipótesis nulas, (f) recolección de datos y (g) análisis de datos.

Tipo de investigación

Para definir el tipo de investigación de este proyecto, es de gran utilidad conocer declaraciones expresadas sobre los tipos de investigación.

Esta investigación se considera de tipo descriptivo, ya que permite conocer el clima organizacional, así como la satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios analizada, definida por Tamayo y Tamayo (2004) como aquella investigación que comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta.

Bajo este mismo contexto, la investigación se considera un estudio de campo, debido a que la información fue extraída directamente de una situación real. Dentro de la perspectiva anterior, Kerlinger (2002) argumenta que los estudios de campo

son investigaciones científicas no experimentales que buscan descubrir las relaciones e interrelaciones entre variables sociológicas, psicológicas y educativas, en estructuras sociales reales. Dentro de este marco, se obtuvieron los datos primarios, ya que los mismos fueron recogidos de manera directa en la empresa de servicios, dentro de la realidad en la cual se inserta su situación problemática.

En este orden de ideas, la presente investigación se enmarcó dentro del diseño no experimental, lo cual implica observar las situaciones ya existentes, no provocadas por el investigador. Según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2010), el diseño no experimental es aquel que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en el que solo se observan los fenómenos del ambiente para después analizarlos.

Se considera una investigación transversal, ya que se recolectaron los datos en un momento único. Hernández Sampieri et al. (2010) explican que un diseño transversal recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. En este caso, se analizaron el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa de servicios, para lo cual en un momento determinado se recolectaron datos.

Igualmente, se considera una investigación correlacional, ya que tuvo como objetivo conocer si existe relación entre las variables del estudio. En este sentido, Hernández Sampieri et al. (2010) señalan que los estudios correlacionales tienen como propósito conocer que existe relación entre dos conceptos, categorías o variables en un contexto particular.

Posee un enfoque cuantitativo, debido a que esta investigación se basó en la medición numérica y en el análisis de los datos mediante métodos estadísticos.

Población

La población de estudio es definida por Chávez (1994) como el universo de la investigación sobre el cual se pretende generalizar los resultados.

En esta investigación la población que fue objeto de estudio estuvo conformada por 72 trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management.

Muestra

En esta investigación no se utilizó ninguna técnica de muestreo; en su lugar, se consideró objeto de estudio a la totalidad de los sujetos, realizándose un censo poblacional. Según Hernández Sampieri et al. (2010), el censo poblacional tiene lugar cuando se incluyen en el estudio a todos los sujetos, todos los casos del universo o toda la población.

Instrumentos de medición

En este estudio, la variable dependiente fue el grado de satisfacción laboral y la variable independiente fue el grado de clima organizacional. Las variables demográficas fueron edad, género, estado civil, país de residencia, nivel académico y tipo de puesto.

En esta sección se presentan los instrumentos de medición utilizados para cada variable y su confiabilidad.

Clima organizacional

El cuestionario de clima organizacional fue elaborado por Paredes Saavaedra (2011) y consta de 20 reactivos presentados en forma de respuestas de tipo Likert, de cinco opciones, que van en una escala de 1 a 5 puntos, como sigue: (1) *pésimo*, (2) *malo*, (3) *regular*, (4) *bueno* y (5) *excelente*. Estos reactivos se agrupan en cuatro dimensiones, las cuales son ambiente social-laboral, ambiente físico, ambiente intelectual y ambiente espiritual. La confiabilidad del instrumento para los 20 ítems de la variable clima organizacional utilizada en los trabajadores de la empresa de servicios fue de .925. Todos los valores alfa de Cronbach fueron considerados como correspondientes a medidas de confiabilidad muy aceptables para la variable latente (ver Apéndice B).

Satisfacción laboral

Meliá y Peiró (1998) diseñaron un cuestionario (S4/82) para obtener una evaluación adecuada y correcta, de una manera práctica y profesional, sobre el estado de satisfacción laboral en una empresa, útiles tanto para empresas industriales como de servicios, haciendo comparaciones entre los datos de distintos departamentos, sectores, tipos de empresas o zonas geográficas.

El S4/82 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 31 ítems, los cuales se presentan en forma de respuestas 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*. La confiabilidad del instrumento para los 31 ítems de la variable satisfacción laboral utilizada en los trabajadores de la empresa de servicios fue de .953. Todos los valores alfa de Cronbach fueron considerados como correspondientes a medidas de confiabilidad muy aceptables para la variable latente (ver Apéndice B).

Operacionalización de las variables

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

Hipótesis del estudio

A continuación se enuncian la hipótesis principal y las complementarias del presente estudio.

Hipótesis principal

H₁: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management.

Tabla 1
Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Clima Organizacional	Conjunto de propiedades del entorno de trabajo, percibidos directa o indirectamente por los empleados, que viene a ser una fuerza importante para influir en el comportamiento lo cual hace que sea diferente de una organización a otra.	Esta variable se catalogó de la siguiente manera (1) Pésimo (2) Malo (3) Regular (4) Bueno (5) Excelente	Para conocer el nivel del indicador grado de calidad del clima organizacional percibido, se determinó por la sumatoria de los puntos acumulados en las respuestas de los ítems, de la cual se obtuvo la media aritmética. Para las conclusiones la media aritmética de la escala instrumental se ubicó a la siguiente escala: 1 = Pésimo(a) 2 = Muy malo(a) 3 = Malo(a) 4 = Regular 5 = Excelente
Satisfacción laboral	Sentimiento de bienestar y confort que experimentan cada uno de los empleados con su trabajo al alcanzar sus objetivos personales, profesionales y empresariales.	Esta variable se catalogó de la siguiente manera (1) Totalmente insatisfecho (2) Muy insatisfecho (3) Algo insatisfecho (4) Indeciso (5) Algo satisfecho (6) Muy satisfecho (7) Totalmente satisfecho	Para conocer el nivel del indicador grado de satisfacción laboral percibido, se determinó por la sumatoria de los puntos acumulados en las respuestas de los ítems, de la cual se obtuvo la media aritmética. Para las conclusiones 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 complementarias

1. Existe diferencia significativa en el grado de clima organizacional percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management, según el género.

2. Existe diferencia significativa en el grado de clima organizacional percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management, según el país de residencia.

3. Existe diferencia significativa en el grado de clima organizacional percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management, según el estado civil.

4. Existe diferencia significativa en el grado de clima organizacional percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management, según el tipo de empleo.

5. Existe relación significativa entre el grado de clima organizacional percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management y la edad.

6. Existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management, según el género.

7. Existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management, según el país de residencia.

8. Existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral percibido por

los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management, según el estado civil.

9. Existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management, según el tipo de empleo.

10. Existe relación significativa entre el grado de satisfacción laboral percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management y la edad.

Operacionalización de las hipótesis nulas

En la Tabla 2 se presenta un ejemplo de 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.

Preguntas complementarias

En el presente trabajo se atendieron las siguientes preguntas complementarias:

1. ¿Cuál es el grado de clima organizacional percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management?

2. ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral percibida por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management?

Recolección de datos

La recolección de los datos se realizó cumpliendo con los siguientes pasos:

1. Se solicitó por escrito la autorización a las autoridades de la empresa de servicios para la aplicación del instrumento a los trabajadores de la misma.
2. Se solicitó la colaboración de todos los trabajadores de la empresa para la aplicación del instrumento.
3. Se aplicó el instrumento por correo electrónico; todos recibieron iguales instrucciones durante la aplicación.
4. Se interpretaron los resultados de acuerdo con los objetivos de la investigación, permitiendo desarrollar las conclusiones y las recomendaciones de dicho estudio.

Tabla 2

Operacionalización de las hipótesis nulas

Hipótesis	VARIABLES	Nivel de medición	Prueba estadística
H ₀ : No existe relación significativa entre el grado de clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management.	<i>Independiente</i>		Para el análisis de esta hipótesis se utilizó la técnica estadística <i>r</i> de Pearson.
	A. Clima organizacional	A. Métrica	
	<i>Dependiente</i>		
	B. Satisfacción laboral.	B. Métrica.	

Análisis de datos

Para fines de la presente investigación se seleccionó el paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS, versión 15.0 para Windows) que permitió analizar de manera confiable los datos que se recolectaron. Las pruebas utilizadas en esta investigación fueron la r de Pearson, el análisis de varianza de un factor y la prueba t de Student para muestras independientes.

Resumen del capítulo

Este capítulo presenta contenido importante para los fines de esta investigación. Se analizó y se definió el tipo de investigación para este estudio. Igualmente, se consideró la población, se identificó el instrumento, se plantearon las hipótesis nulas, así como la operacionalización de las variables e hipótesis utilizadas en el estudio, las preguntas de investigación y las pruebas estadísticas utilizadas.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Introducción

La investigación tuvo por objetivo principal conocer si existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral percibida por los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management.

Para realizar esta investigación, se utilizó una estadística cuantitativa. El tipo de investigación fue descriptiva, correlacional, con un enfoque cuantitativo y utilizando un diseño transversal. Los instrumentos fueron aplicados a la totalidad de los empleados de la empresa Reliability and Risk Management en sus diversas sedes de Venezuela, México y Colombia.

La variable independiente principal fue el grado de clima organizacional. Las variables independientes demográficas fueron edad, género, estado civil, país de residencia, nivel académico y tipo de puesto. La variable dependiente utilizada en esta investigación fue el grado de satisfacción laboral.

El presente capítulo se encuentra dividido de la siguiente forma: descripción demográfica de los sujetos, pruebas de hipótesis, respuestas a las preguntas complementarias y resumen del capítulo.

Las hipótesis de investigación fueron probadas, considerando un nivel de significación p menor a .05. La muestra estuvo constituida por 72 empleados y participó

el total de la población. La población total, pues, fue de 72 empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management.

Descripción demográfica

A continuación se presenta el resumen de las características demográficas obtenidas por medio de este estudio. Se reflejan los resultados de las variables edad, género, estado civil, país de residencia, nivel académico y tipo de puesto. En el Apéndice E se encuentran las tablas que respaldan la información.

Edad

El rango de edad de los empleados encuestados fue de los 23 a los 61 años. En cuanto a la distribución de la variable, en la Figura 1 se percibe una media de 38.44; de igual manera se refleja una asimetría positiva de .182. Con respecto a la curtosis, se observa una distribución con tendencia leptocúrtica, valorada en -1.131, ya que presenta su concentración en alto grado en la media de los valores de la variable.

Género

Los datos referidos al género de los 72 empleados fueron distribuidos de la siguiente manera: el 51.4% estuvo conformado por mujeres ($n = 37$) y el 48.6% estuvo conformado por hombres ($n = 35$).

Estado Civil

La Tabla 3 contiene los datos referidos al estado civil de los 72 empleados que respondieron los instrumentos; en cuanto al estado civil, se observa que el 36.1%

son personas solteras ($n = 26$), el 61.1% son personas casadas ($n = 61.1$) y el 2.8% son personas viudas ($n = 2$).

País de residencia

La Tabla 4 contiene los datos referidos al país de residencia de los 72 empleados que respondieron los instrumentos. Estos se encuentran distribuidos en 43.1% de Venezuela ($n = 31$), en 41.7% de México ($n = 30$) y en 15.3% de Colombia ($n = 11$). Se puede ver reflejado que la mayoría de los trabajadores que resolvieron el instrumento fueron los que residen en Venezuela

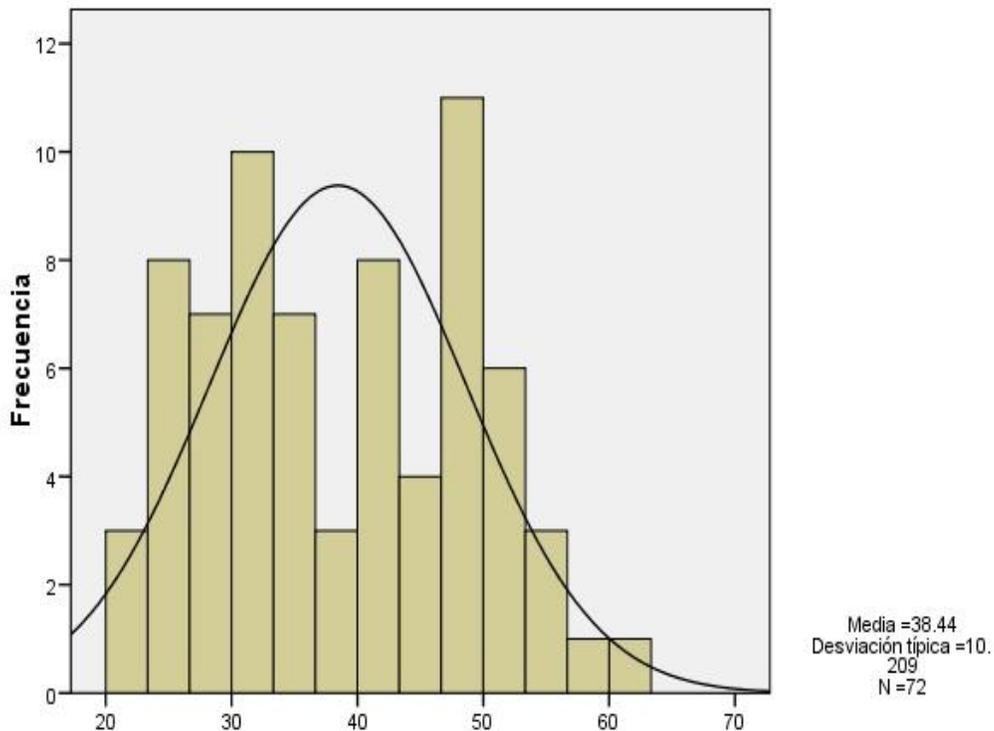


Figura 1: Histograma de la variable edad.

Tabla 3

Distribución de la muestra por estado civil

Estado civil	<i>n</i>	%
Soltero	26	36.1
Casado	44	61.1
Viudo	2	2.8
Total	72	100.0

Tabla 4

Distribución de la muestra por país de residencia

País de residencia	<i>n</i>	%
Venezuela	31	43.1
México	30	41.7
Colombia	11	15.3
Total	72	100.0

Nivel académico

La Tabla 5 contiene los datos referidos al nivel académico de los 72 empleados que respondieron los instrumentos. El 2.8% de los trabajadores poseen un nivel académico de técnico superior industrial (TSU) ($n = 2$), el 34.7% tienen un nivel académico de licenciatura ($n = 25$), el 55.6% de los empleados poseen un nivel académico de maestría ($n = 40$) y el 6.9% poseen un nivel académico de doctorado ($n = 5$).

Tipo de puesto

La Tabla 6 contiene los datos referidos al tipo de puesto de los 72 empleados que respondieron los instrumentos. El 15.3% poseen cargos administrativos ($n = 11$),

el 31.9% tienen cargo de consultor ($n = 23$), el 9.7% son especialistas ($n = 7$); de igual manera, el 9.7% poseen cargo de contabilidad ($n = 7$); del mismo modo que el 9.7% tienen el cargo de capacitación y logística ($n = 7$), el 20.8% son socios de la empresa ($n = 15$) y el 2.8% poseen otros cargos ($n = 2$).

Tabla 5

Distribución de la muestra por nivel académico

Nivel académico	n	%
TSU	2	2.8
Licenciatura	25	34.7
Maestría	40	55.6
Doctorado	5	6.9
Total	72	100.0

Tabla 6

Distribución de la muestra por tipo de puesto

Tipo de puesto	n	%
Administrativo	11	15.3
Consultor	23	31.9
Especialista	7	9.7
Contabilidad	7	9.7
Capacitación y logística	7	9.7
Socio	15	20.8
Otro	2	2.8
Total	72	100.0

Pruebas de hipótesis

En esta sección se presentan las pruebas estadísticas de la diez hipótesis nulas formuladas para esta investigación. En la Tabla 7 se muestra un resumen de los tipos de hipótesis, las pruebas estadísticas utilizadas y el nivel de significancia. Todas las tablas con los resultados de cada una de las hipótesis se encuentran en el Apéndice F.

Tabla 7

Tipos de hipótesis, pruebas estadísticas y nivel de significancia

Hipótesis	Tipo	Prueba estadística	Nivel de significancia
H ₀	Principal	r de Pearson	$r = .790$
H ₁	Complementaria	t de Student para muestras independientes	$p = .052$
H ₂	Complementaria	Análisis de varianza de un factor	$p = .053$
H ₃	Complementaria	Análisis de varianza de un factor	$p = .133$
H ₄	Complementaria	Análisis de varianza de un factor	$p = .551$
H ₅	Complementaria	r de Pearson	$r = .010$
H ₆	Complementaria	t de Student para muestras independientes	$p = .047$
H ₇	Complementaria	Análisis de varianza de un factor	$p = .023$
H ₈	Complementaria	Análisis de varianza de un factor	$p = .085$
H ₉	Complementaria	Análisis de varianza de un factor	$p = .699$
H ₁₀	Complementaria	r de Pearson	$r = .037$

Hipótesis principal

H_i: No existe relación significativa entre el grado de clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management.

En esta hipótesis se utilizó la prueba estadística r de Pearson. Las variables consideradas son el grado de clima organizacional y el grado de satisfacción laboral percibido por los empleados.

Al correr la prueba estadística, se encontró un valor r de .790 y un nivel de significación p de .000. Para dicho nivel de significación ($p < .05$), se determinó rechazar la hipótesis nula de independencia entre las variables y aceptar la hipótesis de relación entre ellas. Con base en lo anterior, se rechaza la hipótesis nula, encontrándose una correlación positiva en grado alto.

Hipótesis complementarias

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

Hipótesis nula 1

Ho1: No existe diferencia significativa entre el grado de clima organizacional percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management, según el género

La variable independiente considerada en esta hipótesis es el género de los empleados. La variable dependiente en la que se compararon los grupos fue el grado del clima organizacional.

La prueba estadística empleada en esta hipótesis fue la prueba t para muestras independientes y arrojó un valor del estadístico t de 4.563 ($gl = 70$) y un nivel crítico bilateral asociado de p igual a .052. Los resultados de este análisis demuestran que la variable independiente género no tiene un efecto significativo sobre el

grado del clima organizacional percibido por los trabajadores; se determinó retener la hipótesis nula.

Hipótesis nula 2

Ho2: No existe diferencia significativa en el grado de clima organizacional percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management, según el país de residencia.

La variable independiente o factor en esta hipótesis es el país de residencia. La variable dependiente con la que se compararon los grupos es el grado de clima organizacional. Para analizar esta hipótesis, se utilizó el análisis de varianza de un factor.

El nivel crítico asociado al estadístico F fue de 3.059 y la p igual a .053, mayor a .05, lo que muestra que el modelo no explica la variación observada en la variable dependiente grado de clima organizacional. Los resultados de este análisis permiten concluir que la variable independiente país de residencia no tiene un efecto significativo sobre el grado de clima organizacional percibido por los trabajadores; se determinó retener la hipótesis nula.

Hipótesis nula 3

Ho3: No existe diferencia significativa en el grado de clima organizacional percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management, según el estado civil.

La variable independiente en esta hipótesis es el estado civil. La variable dependiente con la que se compararon los grupos es el grado de clima organizacional.

La prueba estadística empleada en esta hipótesis fue el análisis de varianza de un factor y arrojó un valor F de 2.078 y un nivel de significación p de .133. El nivel crítico o de significación fue mayor a .05, lo que muestra que el modelo no explica la variación observada en la variable dependiente clima organizacional. Los resultados de este análisis permiten concluir que la variable independiente estado civil no tiene un efecto significativo sobre el grado de clima organizacional percibido por los trabajadores; se determinó retener la hipótesis nula.

Hipótesis nula 4

Ho4: No existe diferencia significativa en el grado de clima organizacional percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management, según el tipo de empleo.

La variable independiente considerada en esta hipótesis es el tipo de empleo. La variable dependiente con la que se compararon los grupos es el grado de clima organizacional.

La prueba estadística empleada en esta hipótesis fue el análisis de varianza de un factor y arrojó un valor F de .830 y un nivel de significación p de .551. Puesto que el nivel crítico o de significación fue mayor a .05, los resultados de este análisis permiten concluir que la variable independiente tipo de empleo no tiene un efecto significativo sobre el grado de clima organizacional percibido por los trabajadores; se determinó retener la hipótesis nula.

Hipótesis nula 5

Ho5: No existe relación significativa entre el grado de clima organizacional

percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management y la edad.

La variable independiente o factor en esta hipótesis es la edad. La variable dependiente en la que se compararon los grupos es el grado de clima organizacional.

En esta hipótesis se utilizó la prueba estadística r de Pearson. Al correr la prueba estadística, se encontró un valor r de $-.301$ y un nivel de significación p de $.010$. Para dicho nivel de significación ($p < .05$), se determinó rechazar la hipótesis nula de independencia entre las variables y retener la hipótesis de relación entre ellas.

Hipótesis nula 6

Ho6: No existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management, según el género.

La variable independiente considerada en esta hipótesis es el género de los empleados. La variable dependiente con la que se compararon los grupos fue el grado de satisfacción laboral.

La prueba estadística empleada en esta hipótesis fue la prueba t para muestras independientes y arrojó un valor del estadístico t de 2.026 ($gl = 70$) y un nivel crítico bilateral asociado de p igual a $.047$. Puesto que el nivel crítico o de significación fue menor a $.05$, los resultados de este análisis permiten concluir que la variable independiente género tiene una diferencia significativa sobre el grado de satisfacción laboral percibido por los trabajadores; se determinó rechazar la hipótesis de igualdad

de medias considerando el grado de satisfacción. Los valores de la media aritmética fueron los siguientes: (a) femenino de 5.603 y (b) masculino de 5.136, mostrando que el género femenino manifestó mayor grado de satisfacción que el género masculino.

Hipótesis nula 7

Ho7: No existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management, según el país de residencia.

La variable independiente o factor en esta hipótesis es el país de residencia. La variable dependiente con la que se compararon los grupos es el grado de satisfacción laboral. Para analizar esta hipótesis, se utilizó el análisis de varianza de un factor. El nivel crítico asociado al estadístico F fue de 3.993 y la p igual a .023, menor a .05, por lo que se rechazó la hipótesis de igualdad de medias, considerando el grado de satisfacción. Los resultados de este análisis permiten concluir que la variable independiente país de residencia tiene un efecto significativo sobre el grado de satisfacción laboral; se determinó rechazar la hipótesis de igualdad de medias, considerando el grado de satisfacción. Los valores de la media aritmética fueron los siguientes: (a) Venezuela, de 5.687, (b) México, de 5.277 y (c) Colombia, de 5.277, mostrando que los trabajadores que residen en Venezuela manifestaron mayor grado de satisfacción que los que viven en México y en Colombia.

Hipótesis nula 8

Ho8: No existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk

Management, según el estado civil.

La variable independiente o factor en esta hipótesis es el estado civil. La variable dependiente con la que se compararon los grupos es el grado de satisfacción laboral. La prueba estadística empleada en esta hipótesis fue el análisis de varianza de un factor y arrojó un valor F de 2.553 y un nivel de significación p de .085. Puesto que el nivel crítico o de significación fue mayor a .05, se determinó retener la hipótesis nula.

Hipótesis nula 9

Ho9: No existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management, según el tipo de empleo.

La variable independiente considerada en esta hipótesis es el tipo de empleo. La variable dependiente con la que se compararon los grupos es el grado de satisfacción laboral. La prueba estadística empleada en esta hipótesis fue el análisis de varianza de un factor y arrojó un valor F de .638 y un nivel de significación p de .699. Puesto que el nivel crítico o de significación fue mayor a .05, se determinó retener la hipótesis nula.

Hipótesis nula 10

Ho10: No existe relación significativa entre el grado de satisfacción laboral percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management, según la edad.

La variable independiente o factor en esta hipótesis es la edad. La variable dependiente con la que se compararon los grupos es el grado de satisfacción laboral.

En esta hipótesis, se utilizó la prueba estadística r de Pearson. Al correr la prueba estadística, se encontró un valor r de $-.246$ y un nivel de significación p de $.037$. Para dicho nivel de significación ($p < .05$), se determinó rechazar la hipótesis nula de independencia entre las variables y retener la hipótesis de relación entre ellas.

Preguntas complementarias

A continuación se da respuesta a las preguntas complementarias formuladas en esta investigación. En el Apéndice G se muestran las tablas de resultados:

1 ¿Cuál es el grado de clima organizacional percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management?

Mediante el análisis de datos de los 20 criterios, se obtuvo una media aritmética, para la variable grado de clima organizacional de 3.66 y una desviación estándar de $.791$. Según los niveles utilizados en la escala de Likert del instrumento, se obtuvo una percepción de la variable de clima organizacional de los empleados de grado *regular y bueno*.

Los indicadores que obtuvieron mayor valor, representados por la media aritmética y la desviación estándar del grado de clima organizacional percibido por los trabajadores de la empresa de servicios fueron los siguientes: (a) “la calidad de las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo” ($\bar{X} = 4.21$, $DE = .82$), (b) “la calidad moral del personal” ($\bar{X} = 4.18$, $DE = .899$), (c) “la calidad de las relaciones interpersonales entre jefes y subalternos” ($\bar{X} = 3.96$, $DE = .813$) y (d) “la igualdad de salarios entre hombres y mujeres, solteros (as) y casados (as)” ($\bar{X} = 3.91$, $DE = .913$).

Los indicadores de menor valor del grado de clima organizacional fueron los siguientes: (a) “el sistema de comunicación institucional” ($\bar{X} = 3.4$, $DE = 1.18$), (b) “los beneficios por prestaciones de trabajo” ($\bar{X} = 3.13$, $DE = 1.18$), (c) “la calidad del sistema de salud para el trabajador y sus dependientes” ($\bar{X} = 3.23$, $DE = 1.27$) y (d) “el apoyo institucional para el logro de objetivos personales” ($\bar{X} = 3.54$, $DE = 1.10$).

2 ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management?

El análisis de datos de los 31 criterios arrojó una media aritmética para la variable grado de satisfacción de 5.37 y la desviación típica correspondió a .999. Según los niveles utilizados en la escala de Likert del instrumento, se obtuvo una percepción de la variable de satisfacción laboral de los empleados entre *satisfecho* y *muy satisfecho* con respecto a su satisfacción. Los resultados de cada ítem se encuentran en el Apéndice G.

Los indicadores que obtuvieron mayor valor, representado por la media aritmética y la desviación estándar del grado de satisfacción laboral percibido por los trabajadores de la empresa de servicios, fueron los siguientes: (a) “el apoyo que le da su familia hacia su trabajo” ($\bar{X} = 6.14$, $DE = .893$), (b) “el trato que recibe de parte de sus compañeros” ($\bar{X} = 6.13$, $DE = .804$), (c) “la libertad que tiene para hacer su trabajo” ($\bar{X} = 5.85$, $DE = 1.13$) y (d) “su vida de devoción personal” ($\bar{X} = 5.74$, $DE = 1.2$).

Los indicadores de menor valor del grado de satisfacción laboral percibido por los trabajadores de la empresa de servicios fueron los siguientes: (a) “el salario que recibe” ($\bar{X} = 4.34$, $DE = 1.48$), (b) “el interés que tienen los superiores en sus necesidades personales” ($\bar{X} = 4.58$, $DE = 1.794$), (c) “la participación en las decisiones de

su organización” ($\bar{X} = 3.9$, $DE = 2.1$) y (d) “la capacitación que le dan para hacer su trabajo” ($\bar{X} = 4.83$, $DE = 1.65$).

Resumen del capítulo

En este capítulo se presentaron los resultados de la investigación. Se hizo uso de los datos recolectados y, para su presentación, se usaron diferentes tablas, las cuales muestran los datos demográficos obtenidos de la aplicación de las 72 encuestas, así como las pruebas a las que se sometieron las hipótesis nulas y los resultados que se obtuvieron. De igual manera, se dio respuesta a las preguntas de investigación.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Introducción

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar si el grado de clima organizacional es predictor del grado de satisfacción laboral de los empleados de una empresa de servicios.

La investigación se llevó a cabo con una muestra de 72 empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management. La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, correlacional, estudio de campo y transversal. Las variables a estudiar fueron las siguientes: (a) independiente y dependiente: grado de clima organizacional y grado de satisfacción laboral de los empleados y (b) demográficas: edad, género, país de residencia, estado civil, nivel académico y tipo de puesto.

El informe de los resultados fue organizado en estos cinco capítulos:

Capítulo I. En él se encuentran los antecedentes sobre clima organizacional y satisfacción laboral, al igual que las investigaciones que se han desarrollado dentro de las áreas. Así mismo, se hizo el planteamiento y la declaración del problema, definición de términos, hipótesis, preguntas complementarias, objetivos, justificación, limitaciones, delimitaciones, supuestos y marco filosófico.

Capítulo II. Presentó el desarrollo del marco teórico, analizando distintos autores que han escrito sobre el tema a investigar. Quedó estructurado de tal manera que

el lector pueda comprender los conceptos bajo los cuales se desarrolló la presente investigación, abarcando la importancia, dimensiones, así como los factores influyentes, tanto para el clima organizacional como para la satisfacción laboral.

Capítulo III. Describió el marco metodológico que comprende lo siguiente: tipo de investigación, población, instrumento de medición, hipótesis, preguntas complementarias, recolección de datos y análisis de datos.

Capítulo VI. Se presentaron los resultados obtenidos de los datos recogidos con las encuestas, a través de sus pruebas estadísticas correspondientes. Se presentaron las variables demográficas, las pruebas de hipótesis, las preguntas complementarias y, finalmente, el resumen del capítulo.

Capítulo V. En este capítulo se presentaron las conclusiones a las que se llegó, así como la discusión presentada por la investigadora. Al término de este, se presentan algunas recomendaciones, tanto para los directivos de la empresa Reliability and Risk Management como para futuras investigaciones.

Conclusiones

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

Sobre la declaración del problema

La presente investigación tuvo como finalidad conocer si el grado de clima organizacional es predictor del grado de satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicio Reliability and Risk Management.

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 en el grado de satisfacción laboral en los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management.

Por lo cual se puede afirmar que, cuanto mejor sea el grado de clima organizacional, mayor o mejor será el grado de satisfacción laboral percibido por los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management.

Sobre las hipótesis complementarias

En esta sección se presentan las conclusiones de las hipótesis complementarias.

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. Esto significa que la percepción del grado de clima organizacional no es incidida por el género de los trabajadores.

Clima organizacional y país de residencia

Realizar el análisis estadístico para esta hipótesis permitió conocer que la variable país de residencia no tuvo un efecto significativo sobre el grado de clima organizacional. Esto significa que la percepción del grado de clima organizacional no es incidida por el país de residencia de los trabajadores.

Clima organizacional y estado civil

Realizar el análisis estadístico para esta hipótesis permitió conocer que la variable estado civil no tuvo un efecto significativo sobre el grado de clima organizacional. Esto significa que la percepción del grado de clima organizacional no es incidiada por el estado civil de los trabajadores.

Clima organizacional y tipo de empleo

Realizar el análisis estadístico para esta hipótesis permitió conocer que la variable tipo de empleo no tuvo un efecto significativo sobre el grado de clima organizacional. Esto significa que la percepción del grado de clima organizacional no es incidiada por el tipo de empleo de los trabajadores.

Clima organizacional y edad

Analizando los resultados obtenidos para esta hipótesis, se determinó que se tuvo un efecto negativo significativo entre la edad y el grado de calidad del clima organizacional. Esto significa que el grado del clima organizacional influye de acuerdo con la edad de los trabajadores.

Satisfacción laboral y género

El análisis estadístico para esta hipótesis permitió conocer que la variable género tuvo un efecto significativo sobre el grado de satisfacción laboral. Esto significa que la percepción del grado de satisfacción laboral se ve influida por el género de los trabajadores, mostrando que el género femenino manifestó mayor grado de satisfacción que el género masculino.

Satisfacción laboral y país de residencia

El análisis estadístico para esta hipótesis permitió conocer que la variable país de residencia tuvo un efecto significativo sobre el grado de satisfacción laboral. Esto significa que la percepción del grado de satisfacción laboral se ve influida por el país de residencia de los trabajadores, mostrando que los trabajadores que residen en Venezuela manifestaron mayor grado de satisfacción que los que viven en México y en Colombia.

Satisfacción laboral y estado civil

El análisis estadístico para esta hipótesis permitió conocer que la variable estado civil no tuvo un efecto significativo sobre el grado de satisfacción laboral. Esto significa que la percepción del grado de satisfacción laboral no se ve incidida por el estado civil de los trabajadores.

Satisfacción laboral y tipo de empleo

El análisis estadístico para esta hipótesis permitió conocer que la variable tipo de empleo no tuvo un efecto significativo sobre el grado de satisfacción laboral. Esto significa que la percepción del grado de satisfacción laboral no se ve incidida por el tipo de empleo de los trabajadores.

Satisfacción laboral y edad

Analizando los resultados obtenidos para esta hipótesis, se encontró una relación negativa significativa entre la edad y el grado de satisfacción laboral. Esto significa que, a mayor edad, menor fue el grado de satisfacción que manifestaron los trabajadores.

Sobre las preguntas complementarias

Con las preguntas complementarias de investigación se buscó conocer el grado de clima organizacional y el grado de satisfacción laboral y la relación entre ambas variables en los empleados de una empresa de servicios. Mediante la aplicación de los instrumentos aplicados se obtuvo la siguiente información.

En relación con el grado de calidad del clima organizacional, se pudo observar que los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management tienen una percepción del clima organizacional entre *regular* y *buena*. Los empleados perciben más las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo y menos la calidad del sistema de salud, los beneficios y las prestaciones.

En cuanto al grado de satisfacción laboral, se pudo encontrar que los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management manifestaron estar entre *satisfechos* y *muy satisfechos* con respecto a su trabajo. Los empleados se sienten más satisfechos con la relación con sus compañeros de trabajo y menos satisfechos con el salario que reciben y la capacitación que se les da para hacer su trabajo.

Discusión

En esta investigación se propuso conocer si el grado del clima organizacional es predictor del grado de la satisfacción laboral en los empleados de una empresa de servicios.

Los hallazgos encontrados en esta investigación muestran que existe una influencia lineal positiva del clima organizacional con el grado de satisfacción laboral en los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management. Los

resultados del presente estudio concuerdan con los encontrados por Chiang Vega et al. (2007) y Salgado et al. (1996), quienes dicen que el clima organizacional y la satisfacción laboral son factores determinantes en el éxito del trabajo de toda organización. Todos ellos condicionan el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones a una relación significativa y positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral: cuanto mejor clima perciban, más satisfechas estarán las personas.

De acuerdo con los resultados de este estudio, se obtuvo una media aritmética de 3.66 para la variable del grado de calidad del clima organizacional percibido por los empleados de la empresa de servicios. Los empleados perciben un grado de calidad del clima organizacional entre *regular* y *bueno*. Los resultados de esta investigación están acordes con lo que enuncian Ucrós Brito y Gamboa Cáceres (2010), quienes expresan que el clima organizacional, por el impacto que tiene en el funcionamiento de la organización, debe ser lo más positivo posible y que sus miembros lo deben percibir como favorable, lo cual influye considerablemente en los resultados de la organización.

En consecuencia, al tener un clima organizacional positivo, como se pudo observar en los resultados, los trabajadores estarán en constante búsqueda del logro y de una mayor eficiencia organizacional. Esto concuerda con lo manifestado por diversos autores: que el individuo perciba su trabajo, su rendimiento, su productividad y su satisfacción de una mejor manera (Muñoz Seco et al., 2006; Santa Eulalia Mainegra y Sampedro Díaz, 2012).

Igualmente, el clima organizacional no solo es importante por cómo lo percibe el trabajador; también en la relación que tengan los trabajadores en sus diferentes jerarquías y con sus jefes (Ramírez Pérez y Lee Maturana, 2011; Segura Massó y Barbón Pérez, 2010). Esto concuerda con los resultados obtenidos en la investigación: los trabajadores expresaron tener conocimientos de las jerarquías existentes dentro de la empresa.

En el mismo orden de ideas, los resultados del estudio van de acuerdo a lo expuesto por los autores ya que expresan mantener un buen clima organizacional, y esto es primordial, ya que conlleva a los individuos a tomar ciertas actitudes o comportamientos positivos y los mismos inciden en la actividad de la organización, por consiguiente en su sentido de pertenencia, la calidad de los servicios que prestan, en su efectividad, su manera de relacionarse y en el desempeño general de la organización (Mendoza Villamizar, 2012; Rodríguez Salvá et al., 2010; Salazar Estrada et al., 2009).

De igual manera, Mendoza Villamizar (2012), expresa que un buen clima laboral se logra aumentando el rendimiento de los trabajadores, a la vez que influye de manera positiva en su comportamiento hasta llegar a sentirse identificados con la organización, lo que tendría un impacto directo con la satisfacción laboral de los mismos. Esto concuerda con la manera en que los trabajadores perciben que tienen libertad para poder realizar su trabajo, al igual que con sus relaciones positivas con sus compañeros de trabajo.

Con base en los datos encontrados en esta investigación, los empleados de la empresa de servicio Reliability and Risk Management perciben un grado de

satisfacción laboral entre *satisfecho* y *muy satisfecho*, que va acorde con lo expuesto por Davis y Newstrom (2003), quienes expresan que la satisfacción laboral responde a un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias del sujeto.

De igual forma, Molina Linde et al. (2009) indican que, dependiendo de la actitud positiva o negativa del trabajador, este obtendrá un comportamiento o perspectiva agradable de acuerdo con el entorno laboral donde se encuentre.

Arzadun y Vuotto (2007) destacan que la satisfacción evoluciona en función de las necesidades y de las aspiraciones del individuo y de la realidad vivida en el trabajo dentro de la organización. Sin embargo, según los resultados arrojados en las declaraciones sobre el interés que tienen los superiores en sus necesidades personales y el apoyo que reciben por parte de los superiores, se mostraron poco satisfechos, lo cual les impide llegar a sentirse totalmente satisfechos, comprobando las declaraciones de los autores.

Consecuentemente, se puede confirmar lo que mencionan Omar y Paris (2008), de que la satisfacción laboral es el resultado de una evaluación cognitiva mediante la cual el sujeto compara su realidad cotidiana con un estándar ideal construido a lo largo del tiempo. Si el resultado de tal comparación es positivo, el sujeto experimentará una sensación de bienestar y satisfacción. Los trabajadores se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos, debido al apoyo que les da su familia con respecto a su trabajo, al igual que el trato que reciben de sus compañeros de trabajo y la libertad que le dan para realizar su trabajo.

Recomendaciones

El estudio que se ha hecho sobre el grado de clima organizacional y el grado de satisfacción laboral, aunado a la aportación de varios autores consultados en esta investigación, dan las bases para recomendar lo siguiente:

A los administradores de Reliability and Risk Management

1. Establecer planes de salud que favorezcan tanto a los empleados como a sus dependientes, al igual que mostrar interés en sus necesidades, de manera que los trabajadores puedan sentir que son escuchados y tomados en cuenta.
2. Crear oportunidades de ascenso para que los empleados puedan desarrollarse. Una empresa que ofrezca oportunidades para avanzar profesionalmente tendrá características de un ambiente de trabajo positivo.
3. Crear políticas salariales sobre la base de parámetros de eficacia y de resultados que son medibles. Esto con el objetivo de generar un ambiente hacia el logro y que fomente el esfuerzo.
4. Ofrecer a los trabajadores mejores prestaciones salariales, lo cual puede favorecer una mejor satisfacción laboral.
5. Fomentar el reconocimiento y apoyo a los empleados en el logro de sus objetivos personales.
6. Realizar los ajustes necesarios para mejorar el sistema de comunicación institucional.
7. Tomar en cuenta, en las reuniones, las opiniones de los empleados, siempre y cuando se encuentren dentro de los lineamientos y límites permitidos.

8. Establecer un programa de inducción para capacitar a los empleados que ingresan en las actividades que deberán realizar.

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

Para futuras investigaciones

1. Repetir el estudio en un lapso no mayor a dos años en la misma población y observar si hay progresos o retrocesos significativos.

2. Realizar futuras investigaciones en donde se aplique un test que evalúe la resiliencia organizacional. De esta manera, se podrá evaluar la capacidad que tiene la empresa para superar las situaciones adversas; desarrollar investigaciones confiables y seguras que puedan indicar el grado en el que una empresa es resiliente o posee el potencial para lograrlo.

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

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 de la empresa Reliability and Risk Management. 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.

Género: F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> Estado Civil: S <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> Edad:	País de Residencia: Venezuela <input type="checkbox"/> México <input type="checkbox"/> Colombia <input type="checkbox"/> Tipo de Puesto: Administrativo <input type="checkbox"/> Consultor <input type="checkbox"/> Especialista <input type="checkbox"/> Contabilidad <input type="checkbox"/> Capacitación y Logística <input type="checkbox"/> Socios <input type="checkbox"/> Otro: _____
Nivel académico máximo:	<input type="checkbox"/> Preparatoria/ Bachillerato <input type="checkbox"/> TSU <input type="checkbox"/> Licenciatura <input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado

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.					

SATISFACCIÓN 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 tratado(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

Alfa 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

Alfa 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	Conjunto de propiedades del entorno de trabajo, percibidos directa o indirectamente por los empleados, que viene a ser una fuerza importante para influir en el comportamiento lo cual hace que sea diferente de una organización a otra.	<p>Los ítems de medición para la variable clima organizacional percibido 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. 17. El apoyo institucional para el logro de los objetivos personales. 18. Las oportunidades de ascensos. 19. La calidad moral del personal. 20. El cumplimiento de las normas y conductas organizacionales. 	<p>Para conocer el nivel del indicador grado de calidad del clima organizacional percibido, se determinó por la sumatoria de los puntos acumulados en las respuestas de los ítems, de la cual se obtuvo la media aritmética.</p> <p>Para las conclusiones la media aritmética de la escala instrumental se ubicó a la siguiente escala:</p> <p>1 = Pésimo(a) 2 = Muy malo(a) 3 = Malo(a) 4 = Regular 5 = Excelente</p> <p>Esta variable se catalogó de la siguiente manera</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Pésimo (2) Malo (3) Regular (4) Bueno (5) Excelente

Tabla de operacionalización de variables (continuación)

Variable	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Satisfacción laboral	Sentimiento de bienestar y confort que experimentan cada uno de los empleados con su trabajo al alcanzar sus objetivos personales, profesionales y empresariales.	Los ítems de medición para la variable satisfacción laboral percibida fueron: <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. El trato que recibe de parte de sus compañeros. 11. Las oportunidades que la institución le otorga para superarse. 12. El reconocimiento que le da la institución a su trabajo. 13. La libertad que tiene para hacer su trabajo. 14. El trato que le dan los administradores de su institución. 15. La calidad de la supervisión que recibe. 16. La evaluación que hacen de su trabajo. 17. La justicia con la que es tratado (a). 18. El apoyo que recibe por parte de los superiores. 19. La capacitación que le dan para hacer su trabajo. 20. La participación en las decisiones de su organización. 21. Su integridad como trabajador (a). 22. Los comentarios que los compañeros (as) hacen de su trabajo. 23. El apoyo que le da su familia hacia su trabajo. 	Para conocer el nivel del indicador grado de satisfacción laboral percibido, se determinó por la sumatoria de los puntos acumulados en las respuestas de los ítems, de la cual se obtuvo la media aritmética. Para las conclusiones la media aritmética de la escala instrumental se ubicó a la siguiente escala: <ol style="list-style-type: none"> 1 = Totalmente insatisfecho 2 = Muy insatisfecho 3 = Algo insatisfecho 4 = Indeciso 5 = Algo satisfecho 6 = Muy satisfecho 7 = Totalmente satisfecho Esta variable se catalogó de la siguiente manera <ol style="list-style-type: none"> (1) Totalmente insatisfecho (2) Muy insatisfecho (3) Algo insatisfecho (4) Indeciso (5) Algo satisfecho (6) Muy satisfecho (7) Totalmente satisfecho

-
24. El trato que recibe de parte de los compañeros (as) de trabajo.
 25. Las actividades sociales que se celebran en la organización.
 26. El medio de transporte que usa para ir a su trabajo.
 27. El interés que tienen los superiores en sus necesidades personales.
 28. Su vida de devoción personal.
 29. El tiempo que dedica a su vida familiar
 30. Su estilo de vida
 31. Su estado de salud.
-

Tabla de operacionalización de variables demográficas

Variable	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Género	Es una autoconcepción individual como masculino y femenino	Para conocer el género, se preguntó así: <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino	La variable fue categorizada así: 1 = Femenino 2 = Masculino
País de residencia	Lugar en el que reside o vive habitualmente	País de residencia: <input type="checkbox"/> Venezuela <input type="checkbox"/> México <input type="checkbox"/> Colombia	La variable se clasificó de la siguiente manera: 1 = Venezuela 2 = México 3 = Colombia
Estado civil	Situación personal en que se encuentra o no una persona física en relación a otra, con quien se crean lazos jurídicamente reconocidos sin que sea su pariente.	Para conocer el estado civil, se preguntó así: <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Viudo	La variable fue categorizada así: 1 = Soltero 2 = Casado 3 = Viudo
Tipo de puesto de trabajo	Puesto específico en el que labora la persona	Para conocer el tipo de puesto, se preguntó: <input type="checkbox"/> Administrativo <input type="checkbox"/> Consultor <input type="checkbox"/> Especialista <input type="checkbox"/> Contabilidad <input type="checkbox"/> Capacitación y logística <input type="checkbox"/> Socios <input type="checkbox"/> Otros	La variable fue categorizada así: 1 = Administrativo 2 = Consultor 3 = Especialista 4 = Contabilidad 5 = Capacitación y logística 6 = Socios 7 = Otros
Edad	Tiempo transcurrido que ha vivido una persona desde que nació	Para conocerla edad, se preguntó: Edad: <input type="checkbox"/> -----	Los datos se clasificaron en las siguientes categorías: 1. Edad La escala de medición es métrica.

APÉNDICE D

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

Operacionalización de hipótesis nulas

Hipótesis	Variables	Nivel de medición	Prueba estadística
H ₀ : No existe relación significativa entre el grado de clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management.	<i>Independiente</i>		Para el análisis de esta hipótesis se utilizó la técnica estadística <i>r</i> de Pearson.
	A. Clima organizacional	A. Métrica	
	<i>Dependiente</i>		
	B. Satisfacción laboral	B. Métrica	
H ₁ : No Existe diferencia significativa entre el grado de clima organizacional percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management según el género	<i>Independiente</i>		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 $p \leq .05$.
	C. Género	C. Nominal	
	<i>Dependiente</i>		
	A. Clima organizacional	A. Métrica	
H ₂ : No existe diferencia significativa en el grado de clima organizacional percibida por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management según el país de residencia.	<i>Independiente</i>		Para la prueba de la hipótesis se usó el procedimiento de análisis de varianza de un factor. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$.
	D. País de residencia	D. Nominal	
	<i>Dependiente</i>		
	A. Clima organizacional	A. Métrica	
H ₃ : No existe diferencia significativa en el grado de clima organizacional percibida por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management según el estado civil.	<i>Independiente</i>		Para la prueba de la hipótesis se usó el procedimiento de análisis de varianza de un factor. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$.
	E. Estado civil	E. Nominal	
	<i>Dependiente</i>		
	A. Clima organizacional	A. Métrica	
H ₄ : No existe diferencia significativa en el grado de clima organizacional percibida por los trabajadores de la	<i>Independiente</i>		Para la prueba de la hipótesis se usó el procedimiento de análisis de varianza de un factor.
	F. Tipo de empleo	F. Nominal	

Operacionalización de hipótesis nulas

empresa de servicios Reliability and Risk Management según el tipo de empleo	<i>Dependiente</i> A. Clima organizacional.	A. Métrica	El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$.
H ₅ : No existe relación significativa entre el grado de clima organizacional percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management según la edad	<i>Independiente</i> G. Edad	G. Métrica	Para el análisis de esta hipótesis se utilizó la técnica estadística r de Pearson.
	<i>Dependiente</i> A. Clima organizacional	A. Métrica	
H ₆ : No existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management según el género.	<i>Independiente</i> C. Género	C. Nominal	Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística t 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 ₇ : No existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management según el país de residencia.	<i>Independiente</i> D. País de residencia	D. Nominal	Para la prueba de la hipótesis se usó el procedimiento de análisis de varianza de un factor. 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 ₈ : No existe significativa en el grado de satisfacción laboral percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management según el estado civil.	<i>Independiente</i> E. Estado civil	E. Nominal	Para la prueba de la hipótesis se usó el procedimiento de análisis de varianza de un factor. 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 ₉ : No existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral percibido por los trabajadores de la empresa de servicios	<i>Independiente</i> F. Tipo de empleo	F. Nominal	Para la prueba de la hipótesis se usó el procedimiento de análisis de varianza de un factor. El criterio de rechazo de la hipótesis nula
	<i>Dependiente</i> B. Satisfacción laboral	B. Métrica	

Operacionalización de hipótesis nulas

Reliability and Risk Management según el tipo de empleo.

fue para valores de significación $p \leq .05$.

H₁₀: No existe relación significativa entre el grado de satisfacción laboral percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management según la edad.

Independiente

G. Edad

G. Métrica

Dependiente

B. Satisfacción laboral

B. Métrica

Para el análisis de esta hipótesis se utilizó la técnica estadística r de Pearson.

APÉNDICE E

DATOS DEMOGRÁFICOS

DATOS DEMOGRÁFICOS

Estadísticos

		genero	país	estadocivil	edad	nivelacademico	tipodepuesto
N	Válidos	72	72	72	72	72	72
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		1.49	1.72	1.67	38.44	3.67	3.40
Desv. típ.		.503	.716	.531	10.209	.650	1.904
Asimetría		.057	.469	-.129	.182	-.176	.356
Error típ. de asimetría		.283	.283	.283	.283	.283	.283
Curtosis		-2.055	-.924	-.813	-1.131	.017	-1.358
Error típ. de curtosis		.559	.559	.559	.559	.559	.559

Tabla de frecuencia

Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	37	51.4	51.4	51.4
	2	35	48.6	48.6	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

País

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	31	43.1	43.1	43.1
	2	30	41.7	41.7	84.7
	3	11	15.3	15.3	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	26	36.1	36.1	36.1
	2	44	61.1	61.1	97.2
	3	2	2.8	2.8	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	23	3	4.2	4.2	4.2
	24	2	2.8	2.8	6.9
	25	2	2.8	2.8	9.7
	26	4	5.6	5.6	15.3
	27	2	2.8	2.8	18.1
	28	2	2.8	2.8	20.8
	29	3	4.2	4.2	25.0
	30	4	5.6	5.6	30.6
	31	3	4.2	4.2	34.7
	32	1	1.4	1.4	36.1
	33	2	2.8	2.8	38.9
	34	1	1.4	1.4	40.3
	35	5	6.9	6.9	47.2
	36	1	1.4	1.4	48.6
	37	1	1.4	1.4	50.0
	39	2	2.8	2.8	52.8
	40	1	1.4	1.4	54.2
	41	2	2.8	2.8	56.9
	42	4	5.6	5.6	62.5
	43	1	1.4	1.4	63.9
	44	1	1.4	1.4	65.3
	45	3	4.2	4.2	69.4
	47	4	5.6	5.6	75.0
	48	2	2.8	2.8	77.8
	49	5	6.9	6.9	84.7
	50	4	5.6	5.6	90.3
	51	1	1.4	1.4	91.7
	53	1	1.4	1.4	93.1
	54	1	1.4	1.4	94.4
	55	1	1.4	1.4	95.8
	56	1	1.4	1.4	97.2
	58	1	1.4	1.4	98.6
	61	1	1.4	1.4	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

Nivel académico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	2	2.8	2.8	2.8
	3	25	34.7	34.7	37.5
	4	40	55.6	55.6	93.1
	5	5	6.9	6.9	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

Tipo de puesto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	11	15.3	15.3	15.3
	2	23	31.9	31.9	47.2
	3	7	9.7	9.7	56.9
	4	7	9.7	9.7	66.7
	5	7	9.7	9.7	76.4
	6	15	20.8	20.8	97.2
	7	2	2.8	2.8	100.0
	Total	72	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

Correlaciones

		clima	satis
clima	Correlación de Pearson	1	.790(**)
	Sig. (bilateral)		.000
	N	72	72
satis	Correlación de Pearson	.790(**)	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	72	72

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

COMPLEMENTARIAS

Hipótesis nulas 1 y 6

Clima organizacional y género

Satisfacción laboral y género

Prueba T para muestras independientes

Estadísticos de grupo

genero	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
clima 1	37	3.845	.6311	.1038
2	35	3.484	.9037	.1528
satis 1	37	5.603	.9135	.1502
2	35	5.136	1.0431	.1763

		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
clima	Se han asumido varianzas iguales	4.563	.036	1.976	70	.052	.3613	.1829	-.0034	.7261
	No se han asumido varianzas iguales			1.957	60.456	.055	.3613	.1847	-.0080	.7307
satis	Se han asumido varianzas iguales	.312	.578	2.026	70	.047	.4675	.2308	.0072	.9277
	No se han asumido varianzas iguales			2.018	67.617	.048	.4675	.2316	.0052	.9297

Prueba de muestras independientes

Hipótesis nulas 2 y 7

Clima organizacional y país de residencia

Satisfacción laboral y país de residencia

Análisis de varianza de un factor

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
clima	Inter-grupos	3.621	2	1.810	3.059	.053
	Intra-grupos	40.838	69	.592		
	Total	44.458	71			
satis	Inter-grupos	7.362	2	3.681	3.993	.023
	Intra-grupos	63.607	69	.922		
	Total	70.969	71			

Hipótesis nulas 3 y 8

Clima organizacional y estado civil

Satisfacción laboral y estado civil

Análisis de varianza de un factor

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
clima	Inter-grupos	2.526	2	1.263	2.078	.133
	Intra-grupos	41.933	69	.608		
	Total	44.458	71			
satis	Inter-grupos	4.891	2	2.445	2.553	.085
	Intra-grupos	66.078	69	.958		
	Total	70.969	71			

Hipótesis nulas 4 y 9

Clima organizacional y tipo de empleo

Satisfacción laboral y tipo de empleo

Análisis de varianza de un factor.

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
clima	Inter-grupos	3.165	6	.527	.830	.551
	Intra-grupos	41.294	65	.635		
	Total	44.458	71			
satis	Inter-grupos	3.948	6	.658	.638	.699
	Intra-grupos	67.021	65	1.031		
	Total	70.969	71			

Hipótesis nulas 5 y 10

Clima Organizacional y edad

Satisfacción laboral y edad

r de Pearson

Correlaciones

		clima	satis	edad
clima	Correlación de Pearson	1	.790(**)	-.301(*)
	Sig. (bilateral)		.000	.010
	N	72	72	72
satis	Correlación de Pearson	.790(**)	1	-.246(*)
	Sig. (bilateral)	.000		.037
	N	72	72	72
edad	Correlación de Pearson	-.301(*)	-.246(*)	1
	Sig. (bilateral)	.010	.037	
	N	72	72	72

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

APÉNDICE G

DESCRIPTIVOS DE PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS

DESCRIPTIVOS DE PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desv. típ.
clima	72	3.669	.7913
satis	72	5.376	.9998
N válido (según lista)	72		

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desv. típ.
CO2 La calidad de las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo.	72	4.21	.821
CO19 La calidad moral del personal	71	4.18	.899
CO1 La calidad de las relaciones interpersonales entre jefes y subalternos	72	3.96	.813
CO7 La igualdad de salarios entre hombres y mujeres, solteros(as) y casados(as)	70	3.91	.913
CO3 El reconocimiento del trabajo por parte de los jefes.	72	3.89	.987
CO5 El grado de compromiso de los empleados con la misión institucional.	72	3.78	.826
CO11 El grado de calidad de las herramientas y/o equipos de trabajo.	72	3.75	.989
CO20 El cumplimiento de las normas y conductas organizacionales	71	3.75	.906
CO9 El grado de calidad del liderazgo de los jefes de departamentos	72	3.69	1.083
CO12 El sistema de protección o seguridad en las áreas de trabajo.	72	3.67	1.007

CO10 La calidad del ambiente físico de las Áreas de trabajo.	71	3.66	1.055
CO13 El nivel de los salarios en cada Área de trabajo.	70	3.66	.931
CO16 El plan de capacitación profesional en las Áreas de trabajo.	72	3.64	1.117
CO18 Las oportunidades de ascensos	68	3.59	.966
CO4 El grado de motivación de los empleados para realizar sus tareas.	72	3.58	1.017
CO8 El procedimiento de selección de personal	69	3.54	1.065
CO17 El apoyo institucional para el logro de los objetivos personales.	71	3.54	1.106
CO14 La calidad del sistema de salud para el trabajador y sus dependientes	70	3.23	1.276
CO15 Los beneficios por prestaciones de trabajo	71	3.13	1.182
CO6 El sistema de comunicación institucional	72	3.04	1.180
N válido (según lista)	64		

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desv. típ.
SL23 El apoyo que le da su familia hacia su trabajo.	72	6.14	.893
SL10 El trato que recibe de parte de sus compañeros.	72	6.13	.804
SL24 El trato que recibe de parte de los compañeros(as) de trabajo.	72	6.03	.903
SL13 La libertad que tiene para hacer su trabajo.	72	5.85	1.134
SL28 Su vida de devoción personal.	70	5.74	1.236
SL21 Su integridad como trabajador(a).	72	5.64	1.476

SL22 Los comentarios que los compañeros(as) hacen de su trabajo.	71	5.58	1.203
SL31 Su estado de salud.	71	5.58	1.421
SL2 La puntualidad con que cumple sus compromisos	71	5.56	1.118
SL8 La entrega de informes de trabajo.	71	5.54	1.093
SL15 La calidad de la supervisión que recibe	72	5.51	1.384
SL14 El trato que le dan los administradores de su institución.	71	5.48	1.731
SL30 Su estilo de vida.	72	5.44	1.342
SL7 La cantidad de trabajo que tiene que realizar.	72	5.43	1.208
SL1 La forma como planifica su trabajo	72	5.43	.962
SL5 El logro de sus objetivos personales.	72	5.42	1.432
SL29 El tiempo que dedica a su vida familiar.	72	5.35	1.375
SL25 Las actividades sociales que se celebran en la organización.	71	5.34	1.764
SL18 El apoyo que recibe por parte de los superiores.	72	5.25	1.608
SL26 El medio de transporte que usa para ir a su trabajo.	72	5.25	1.297
SL4 El logro de los objetivos institucionales.	72	5.25	1.207
SL17 La justicia con la que es tratado(a).	72	5.24	1.666
SL11 Las oportunidades que la institución le otorga para superarse.	72	5.21	1.414
SL6 La forma como le llaman la atención.	71	5.20	1.591
SL16 La evaluación que hacen de su trabajo.	71	5.18	1.280
SL12 El reconocimiento que da la institución a su trabajo.	71	5.01	1.526
SL9 El crecimiento integral de su institución.	71	4.96	1.553

SL19 La capacitación que le dan para hacer su trabajo.	72	4.83	1.653
SL20 La participación en las decisiones de su organización.	70	4.59	1.757
SL27 El interés que tienen los superiores en sus necesidades personales.	71	4.58	1.794
SL3 El salario que recibe.	71	4.34	1.483
N válido (según lista)	63		

LISTA DE REFERENCIAS

- Abrajan Castro, M. G., Contreras Padilla, J. M. y Montoya Ramírez, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1), 105-118.
- 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://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1729-519X2009000400021&script=sci_abstract
- Alles, M. A. (2010). *12 pasos para conciliar vida profesional y personal: desde la mirada individual*. Buenos Aires: Granica.
- Anzola Rojas, S. (2003). *Administración de pequeñas empresas* (2ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Arias-Jiménez, M. (2007). Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004. *Enfermería en Costa Rica*, 28(1), 12-19.
- Arzadun, P. y Vuotto, M. (2007). El buen trabajo y la satisfacción laboral. *Documentos del Centro de Estudios de Sociología del Trabajo*, 59, 1-15.
- Bautista Rivas, Y. L. (2011). *Clima organizacional y satisfacción laboral en empleados de la Universidad del Zulia* (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela.
- Bernal González, I., Pedraza Melo, N. A. y Sánchez Limón, M. L. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8-19. doi:10.1016/j.estger.2014.08.003
- Brunet, L. (2007). *Tipología de los conflictos organizacionales*. México: McGraw-Hill.
- Bruzual, F. (2013). *Resiliencia en empleados de una empresa de servicios* (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela.
- Carmona Lavado, A. y Leal Millán, A. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 4(1), 53-80.
- Chaparro, K. (2008). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los empleados de la empresa Zulia Industrial Constructions, C. A.* (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela.

- Chávez Alizo, N. (1994) *Introducción a la investigación educativa* (1ª ed.) Maracaibo: Gráfica González.
- Chiang Vega, M. M., Núñez Partido, A. y Martín Rodrigo M. J. (2011). Compromiso del trabajador hacia su organización y la relación con el clima organizacional: un análisis de género y edad. *Panorama Socioeconómico*, 20(40), 92-103.
- 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., Martín Rodrigo, M. J. y Núñez Partido, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de los Trabajadores*, 19(1), 5-16.
- 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.
- Chruden, H. J. y Sherman, A. W. (2002) *Administración de personal* (1ª ed.). México: Continental.
- Cruz Cordero, T. (2003). *Motivación y satisfacción laboral. La experiencia de una empresa productiva*. La Habana: Siglo XXI.
- Cuadra Peralta, A. A. y Veloso Besio, C. B. (2009). Grado de supervisión como variable moderadora entre liderazgo y satisfacción, motivación y clima organizacional. *Ingeniare: Revista Chilena de Ingeniería*, 18(1), 15-25. doi:10.4067/150718-33052010000100003
- Davis, K. y Newstrom, J. W. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México, McGraw-Hill
- Dessler, G. (2008). *Human resource management* (11ª ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Fernandez San Martín, M. I., Moineo Camporro, A., Villanueva Guerra, A., Andrade-River, Rosa, C., Rivera Teijido, M., Gomez Ocaña, J. M. y Parrilla Ulloa, O. (2000). NJ: Satisfacción laboral de los profesionales de Atención Primaria del Área 10 del Insalud de Madrid. *Revista Española de Salud Pública*, 74(2), 139-147. doi:10.1590/S1135-57272000000200005
- Fuentes Navarro, S. M. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad* (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

- García Solarte, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Revista de Administración y Negocios*, 25(42). Recuperado de <http://revistalenguaje.univalle.edu.co/index.php/cuadernosadmin/article/view/695/2526>
- Gonçalves, A. (2010). *Psicología del trabajo para las relaciones laborales*. Madrid: McGraw-Hill.
- González García, M. J. (2006). *Habilidades directivas*. Málaga: Innovación y cualificación.
- Gordon (2001). *La estrategia para el cambio organizacional*. Mexico: Addison-Wesley Iberoamericana.
- Hegney, D., Plank, A. y Parker, V. (2006). Extrinsic and intrinsic work values: Their impact on job satisfaction in nursing. *Journal of Nursing Management*, 14(4), 271–281. doi:10.1111/J1365-2934.2006.00618.X
- Hellriegel, D. y Slocum, J. Jr. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: CENGAGE Learning.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Hernández Zavala, M., Hernández Cantoral, A., Nava Galán, M. G., Pérez López, M. T., Hernández Ramírez, M. G., Matus Miranda, R. y Balseiro Almario, C. L. (2012). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Enfermería Universitaria*, 9(1), 7-15.
- Imran, R., Saeed, T., Anis-ul-Haq, M. y Fatima, A. (2010). Organizational climate as a predictor of innovative work behavior. *African Journal of Business Management*, 4(15), 3337-3343.
- Juárez-Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3), 307-314.
- Kerlinger, L. (2002). *Investigación del comportamiento* (4ª ed.) México: McGraw-Hill Interamericana.
- Lezama, M. y Molina Villalobos, R. E. (2005). *Clima organizacional y estrés laboral en los empleados de una organización del gobierno municipal* (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela.
- Likert, R. y Gibson Likert, J. (1986). *Nuevas formas para solucionar conflictos*. México: Trillas.
- Litwin, G. H. y Stringer, R. A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Nueva York: Simon y Schuster.
- Llanos Rete, J. (2007). *Estrategias para la administración de sueldos y salarios*. México: Trillas.

- 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.
- Mayora, J. (2011). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa televisiva del estado Zulia* (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela.
- McKnight, D. H. y Webster, J. (2001). Colaborative insight or privacy invasion? Trust climate as a lense for understanding acceptance of awareness systems. En G. L. Cooper, S. Cartwright y P. C. Earley (Eds.), *The international handbook of organizational culture and climate* (pp. 533-555). Chichester, Inglaterra: Wiley and Sons.
- 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.
- Mendoza Villamizar, M. (2012). *Clima organizacional y satisfacción laboral del docente en educación media técnica* (Tesis de maestría). Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela.
- Molina Linde, J. M., Avalos Martínez, F., Valderrama Orbegozo, L. J. y Uribe Rodríguez, A. F. (2009). Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico. *Investigación y Educación en Enfermería*, 27(2), 218-225.
- Muñoz Seco, E., Coll Benejam, J. M., Torrent Quetglas, M. y Linares Pou, L. (2006). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los profesionales sanitarios. *Atención Primaria*, 37(4), 209-214. doi:10.1157/13085951
- Napione Bergé, M. E. (2008). *¿Cuándo se quema el profesorado de secundaria?* México: Díaz de Santos.
- Núñez Rubio, V. B. (2007). *Satisfacción y desempeño laboral en los empleados de una entidad bancaria* (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela.
- Ochoa Gómez, J. R. (2006). *Liderazgo directivo y satisfacción laboral del docente en escuelas zulianas de avanzada* (Tesis de maestría). Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela.
- Omar, A. y Paris, L. (2008). Predictores de la satisfacción laboral en médicos y enfermeros. *Estudio de Psicología*, 13(3), 233-244. doi:10.1590/S1413-294X2008000300006
- Palma, S. (2001). Factores para evaluar la satisfacción laboral. *Revista Debates, Tecnología y Sociedad*, 3, 24-28.
- Paredes Saavedra, M. (2011). *Cohesión de equipos de trabajo y clima laboral de la Universidad de Montemorelos* (Tesis de maestría). Universidad de Montemorelos, Montemorelos, México

- Pérez de Maldonado, I., Maldonado Pérez, M. y Bustamante Uzcátegui, S. (2006). Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional. *Investigación y Postgrado*, 21(2), 231-248.
- Ramírez Pérez, M. y Lee Maturana, S. L. (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. *Polis, Revista de la Universidad Bolivariana*, 10(30), 431-446.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Trillas.
- Robbins, S. P. (2007). *Administración teórica y práctica*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Rodríguez, A. A., Retamal, M. P., Lizana, J. N. y Cornejo, F. A. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño en una organización estatal chilena. *Salud y Sociedad*, 2(2), 219-234.
- Rodríguez Salvá, A., Álvarez Pérez, A., Sosa Lorenzo, I., De Vos, P., Bonet Gorbea, M. H. y Van der Stuyft, P. (2010). Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 48(2), 177-196.
- Rubio, V. y Piatti, G. (2000). *Manual de remuneraciones*. Mendoza, Argentina: Jurídicas Cuyo.
- Salazar Estrada, J. G., Guerrero Pupo, J. C., Machado Rodríguez, Y. B. y Cañedo Andalia, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 20(4), 67-75.
- Salinas Oviedo, C., Laguna Calderón, J. y Mendoza Martínez, 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.
- Salgado, F. J., Remeseiro, C. e Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*, 8(2), 329-335.
- Salóm de Bustamante, C. y D'Anello Koch, S. (1994). Motivación de logro, actitud hacia el trabajo, satisfacción laboral y estrés. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 13(11), 35-48.
- Santa Eulalia Mainegra, J. M. y Sampedro Díaz, B. A. (2012). Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. *Revista Médica Electrónica*, 34(5), 606-618. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242012000500011
- Sarriés Sanz, L. y Casares García, E. (2008). *Buenas prácticas de recursos humanos*. Madrid: ESIC.

- Segredo Pérez, A. M. (2011). La gestión universitaria y el clima organizacional. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 25(2), 164-177.
- Segredo Pérez, A. M. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 385-393.
- Segredo Pérez, A. M. y Díaz Rojas, P. A. (2011). Clima organizacional en la gestión del coordinador docente de estado en la Misión Médica-Cubana. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 25(3), 255-274.
- Segura Massó, A. A. y Barbón Pérez, O. G. (2010). El estudio del clima organizacional. Una herramienta eficaz para los gerentes de enfermería. *Actualizaciones en Enfermería*, 13(3), 22-26.
- Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional: investigación y práctica*. México: El Manual Moderno.
- Tamayo y Tamayo, M. (2004) *El proceso de la investigación científica*. (4ª ed.) México: Limusa.
- Ucrós Brito, M. y Gamboa Cáceres, T. (2010). Clima organizacional: discusión de diferentes enfoques teóricos. *Visión Gerencial*, 9(1), 179-190.
- White, E. G. (2005). *El camino a Cristo*. México: APIA.