



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA
DE RUBRO NAVIERO DE LIMA METROPOLITANA**

AUTORAS

Mary Milagros Evita Guzmán Guillén

Scarlett Milagros Coral Sánchez

ASESORA

Dra. Ana Esther Delgado Vásquez

Lima – Perú

2015

A Dios, que con su inmenso amor, nos ha permitido lograr las metas trazadas.

A nuestros amados padres, por el ejemplo, valores e inspiración que nos brindaron en el transcurso de nuestras vidas.

A nuestras familias y aquellas personas importantes en nuestras vidas, por ser partícipes y brindarnos su apoyo constante.

Agradecimientos

Al terminar esta tesis deseamos expresar nuestros agradecimientos a todas esas personas que con su gran apoyo han contribuido a la realización de esta investigación. En primer lugar, a nuestra asesora, la Dra. Ana Esther Delgado Vásquez, por su motivación, dedicación, soporte y guía constante.

Al Dr. William Torres Acuña por su guía, asesoría y por sus aportes psicométricos brindados.

A los trabajadores de la Empresa de Rubro Naviero, por su colaboración y participación.

INDICE

RESUMEN	11
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I	16
1 PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	16
1.1. Formulación del problema	16
1.2. Objetivos	18
1.2.1. Objetivo General	18
1.2.2. Objetivos específicos	19
1.3. Importancia y justificación del estudio	20
1.4. Limitación del estudio	22
CAPÍTULO II	23
2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	13
2.1. Investigaciones relacionadas con el tema	13
2.1.1. Investigaciones internacionales	13
2.1.2. Investigaciones nacionales	29
2.2. Bases teóricas- científicas del estudio	34
2.2.1 Clima Laboral	34
2.2.1.1. Definiciones	34
2.2.1.2. Teorías sobre el clima laboral	38
2.2.1.3. Factores del clima laboral	48
2.2.1.4. Características del clima laboral	50
2.2.1.5. Tipos de clima laboral	52
2.2.1.6. Componentes y dimensiones del clima laboral	53
2.2.1.8. Causas y consecuencias del clima laboral	55
2.2.2 Satisfacción Laboral	57
2.2.2.1. Definición	57
2.2.2.2. Teorías sobre la satisfacción laboral	60

2.2.2.3. Factores de la satisfacción laboral	66
2.2.2.4. Variables determinantes de la satisfacción laboral	67
2.2.2.5. Consecuencias de la insatisfacción laboral	69
2.3. Definición de términos básicos	70
2.4. Hipótesis y variables	72
2.4.1. Supuestos científicos básicos	72
2.4.2. Hipótesis	72
2.4.2.1. General	72
2.4.2.2. Específicas	73
2.5. Variables de estudio	74
CAPÍTULO III	76
3. MÉTODO	76
3.1. Diseño de investigación	76
3.2. Población de estudio	77
3.3. Muestra de investigación o participantes	77
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	78
3.4.1. Escala de Clima Laboral	78
3.4.1.1. Ficha técnica	78
3.4.1.2. Descripción de la prueba	78
3.4.1.3. Validez y confiabilidad de la prueba	81
3.4.2. Escala de Satisfacción laboral	81
3.4.2.1. Ficha técnica	81
3.4.2.2. Descripción de la prueba	82
3.4.2.3. Validez y confiabilidad de la prueba	82
3.5. Procedimientos para la recolección de datos	86
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	86
CAPITULO IV	87
4. RESULTADOS	87
4.1. Presentación de resultados generales	87

4.2. Presentación y análisis de resultados	97
4.3. Discusión de resultados	103
CAPÍTULO V	110
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	110
5.1. Conclusiones generales y específicas	110
5.2. Recomendaciones	112
REFERENCIAS	113
ANEXOS	118

Lista de Tablas

Tabla 1	<i>Información descriptiva para la Escala de Clima Laboral(CL-SPC)</i>	79
Tabla 2	<i>Categorías Diagnósticas de la Escala CL-SPC</i>	80
Tabla 3	<i>Análisis de Confiabilidad Escala CL – SPC</i>	81
Tabla 4	<i>Información descriptiva para la Escala de Satisfacción Laboral(SL-SPC)</i>	83
Tabla 5	<i>Categorías Diagnósticas de la Escala SL-SPC</i>	84
Tabla 6	<i>Confiabilidad Escala SL – SPC</i>	85
Tabla 7	<i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov de los puntajes de la Prueba de Clima Laboral</i>	89
Tabla 8	<i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov de los puntajes de la Prueba de Satisfacción Laboral</i>	89
Tabla 9	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes de los puntajes totales en la Escala del Clima Laboral CL-SPC</i>	90
Tabla 10	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes del factor autorrealización de la Escala Clima Laboral CL-SPC</i>	90
Tabla 11	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes del factor involucramiento laboral de la Escala Clima Laboral CL-SPC</i>	91
Tabla 12	<i>Distribución de frecuencias y porcentaje del factor supervisión de la Escala Clima Laboral CL-SPC</i>	92
Tabla 13	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes del factor comunicación de la Escala Clima Laboral CL-SPC</i>	93
Tabla 14	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes del factor condiciones laborales de la Escala Clima Laboral CL-SPC</i>	94
Tabla 15	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes de los puntajes totales en la</i>	94

Escala Satisfacción Laboral CL-SPC

Tabla 16	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes del factor significación de la tarea de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC</i>	95
Tabla 17	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes del factor condiciones de trabajo de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC</i>	96
Tabla 18	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes del factor reconocimiento personal y/o social de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC</i>	96
Tabla 19	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes del factor beneficios económicos de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC</i>	97
Tabla 20	<i>Correlación entre los puntajes totales de las Escalas Clima Laboral y Satisfacción Laboral</i>	98
Tabla 21	<i>Correlación entre el puntaje total de la Escala de Clima Laboral y el factor significación de la tarea de la Escala de Satisfacción Laboral</i>	98
Tabla 22	<i>Correlación entre el puntaje total de la Escala de Clima Laboral y el factor condiciones de trabajo de la Escala de Satisfacción Laboral</i>	99
Tabla 23	<i>Correlación entre el puntaje total de la Escala de Clima Laboral y el factor reconocimiento personal y/o social de la Escala de Satisfacción Laboral</i>	99
Tabla 24	<i>Correlación entre el puntaje total de la Escala de Clima Laboral y el factor beneficios económicos de la Escala de Satisfacción Laboral</i>	100
Tabla 25	<i>Correlación entre el puntaje del factor autorrealización de la Escala de Clima Laboral y el puntaje total de la Escala de Satisfacción Laboral</i>	101
Tabla 26	<i>Correlación entre el puntaje del factor involucramiento laboral de la Escala de Clima Laboral y el puntaje total de la Escala de Satisfacción Laboral</i>	101
Tabla 27	<i>Correlación entre el puntaje del factor supervisión de la Escala de</i>	102

	<i>Clima Laboral y el puntaje total de la Escala de Satisfacción Laboral</i>	
Tabla 28	<i>Correlación entre el puntaje del factor comunicación de la Escala de Clima Laboral y el puntaje total de la Escala de Satisfacción Laboral</i>	102
	<i>Clima Laboral y el puntaje total de la Escala de Satisfacción Laboral</i>	
Tabla 29	<i>Correlación entre el puntaje del factor condiciones de trabajo de la Escala de Clima Laboral y el puntaje total de la Escala de Satisfacción Laboral</i>	103

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como propósito estudiar la relación entre los constructos referidos al clima laboral y la satisfacción laboral considerando los colaboradores de una empresa de rubro naviero. El estudio es de diseño correlacional y el tipo de muestreo fue intencional, por tanto no probabilístico, con la participación de 52 colaboradores. Los instrumentos psicológicos utilizados en la medición de las variables de estudio fueron la Escala de Clima Laboral (2004) y la Escala de Satisfacción Laboral (2005).

Los resultados del estudio permiten apreciar que el clima laboral de la empresa de rubro naviero es percibido por la mayoría de colaboradores como favorable y muy favorable. Por otro lado, con respecto a la satisfacción laboral, la tendencia mayoritaria de la muestra se ubicó en el nivel satisfactorio.

Respecto a la correlación entre variables, se encontró que el clima laboral tiene una relación estadísticamente significativa con los factores significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos; además, la satisfacción laboral se relaciona estadísticamente con los factores autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Palabras clave: Clima laboral, satisfacción laboral, empresa naviera

ABSTRACT

The purpose of this study is to determinate if there is a significant relationship between laboral climate and job satisfaction in Navy company's employees in Lima, Peru. The design of the study is correlational and the type of sampling was intentional, so it is not a probabilistic one, and there were 52 participants. The instruments used were a Laboral Climate Scale (2004) and a Job Satisfaction Scale (2005).

The results showed that the organizational climate is perceived as positive and very favorable for the majority number of employee, also the majority of employees showed favorable satisfaction too.

Considering the relationship between the variables, there is a significant relationship between laboral climate with the following job satisfaction's factors: significant of task, working conditions, personal and social recognition and economic benefits, in addition, there is significant relation between job satisfaction with the following organizational climate's factors: achievement, labor involvement, supervision, communication and work conditions.

Key words: Laboral climate, job satisfaction, navy company.

INTRODUCCIÓN

El clima laboral y la satisfacción laboral juegan un papel importante en la vida de la persona, ya que la actividad laboral ocupa una cantidad de tiempo importante en nuestro día a día. Por lo mismo, actualmente las organizaciones se encuentran orientadas a una mejora constante del entorno laboral para que así los trabajadores puedan sentirse satisfechos con su lugar de trabajo y por lo tanto el nivel de desempeño y compromiso sea el adecuado.

Al realizar un estudio y diagnóstico del clima y la satisfacción laboral, la organización podrá generar estrategias de cambios que influyan en el comportamiento y las actitudes de los colaboradores.

Por las consideraciones expuestas, el presente trabajo se orienta a determinar la relación entre el clima y la satisfacción laboral, pues consideramos de suma importancia que éstas variables permiten aproximarse al estudio de la eficiencia y la productividad de una organización.

El presente estudio está organizado en cinco capítulos a través de los cuales se presentan los diversos aspectos teóricos y metodológicos correspondientes al problema de investigación, el método utilizado y los resultados obtenidos.

En el primer capítulo se formula el planteamiento de la investigación, la correspondiente justificación, al igual que la formulación de los objetivos generales y específicos que permiten a su vez guiar los supuestos hipotéticos.

El segundo capítulo se encuentra referido al marco teórico del estudio, el cual muestra los antecedentes del estudio, las bases teóricas y se describe los constructos de la investigación, además las hipótesis planteadas. La revisión de la información es amplia y actualizada.

El tercer capítulo, comprende aspectos metodológicos como el tipo de investigación, el diseño, los participantes, las variables de estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas para procesamiento y el análisis de los resultados.

El cuarto capítulo se presenta las tablas correspondientes a la evaluación de la distribución de los datos, los datos descriptivos, así como los referidos a los índices de relación correspondientes a las contrastaciones de las hipótesis.

En el quinto capítulo se analiza y discute los resultados del estudio tomando en cuenta las hipótesis y las investigaciones realizadas por diferentes autores, así como también se presenta la formulación de conclusiones de la investigación y las recomendaciones que se considere pertinentes.

Adicionalmente, se incluyen las referencias bibliográficas y anexos referidos a los instrumentos de evaluación. Finalmente, hacemos la respectiva invitación a la lectura de la presente tesis.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Formulación del problema

En la actualidad, las organizaciones se encuentran en una búsqueda continua para comprender mejor el conjunto de variables que afectan en el normal desempeño de sus colaboradores, con el propósito de optimizar sus resultados. Los colaboradores ya no están satisfechos solo con tener un buen sueldo o sobrepasar el acorde al mercado, están mucho más interesados en el grado de importancia que se les otorga en la gestión dentro de la organización, en las condiciones de trabajo o beneficios que se le otorguen.

Los colaboradores están en la búsqueda de empresas que les brinden oportunidad de utilizar sus habilidades y destrezas y a su vez les ofrezcan variedad de tareas, libertad y

retroalimentación sobre el cumplimiento de sus obligaciones. Estas personas al sentir que trabajan en un ambiente con condiciones favorables, estarán interesadas en su ambiente laboral ya que se sentirán más cómodos y el rendimiento se verá incrementado.

Palma (2004) indica que el clima laboral es la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, lo cual va a permitir evaluar el sistema de trabajo que va a orientar acciones preventivas y correctivas necesarias para mejorar, optimizar y fortalecer el funcionamiento y resultados dentro de las organizaciones, a su vez Palma (2005) refiere que la satisfacción laboral es la disposición o actitud relativamente estable desarrollada a partir de la experiencia obtenida en su ámbito laboral.

Por consiguiente, se cree que el Clima y la Satisfacción Laboral, son constructos que inciden sobre la calidad de vida laboral en general, sobre la salud y el bienestar psicológico, así como sobre la motivación adecuada para desempeñarse en la realización de sus funciones y generar de esta manera un desempeño óptimo dentro de la organización. Según Chiang, Salazar, Huerta y Núñez (2008) estas variables pueden ser de distinta naturaleza, en cuanto a sus causas y consecuencias, sin embargo, pueden estar estrechamente relacionadas por ser fenómenos psicosociales que se producen en un contexto organizacional y afectan el comportamiento de los colaboradores durante el trabajo.

Hoy en día, las organizaciones se encuentran motivadas e interesadas en conocer la opinión y el sentir de sus colaboradores, es decir, se ha tomado conciencia de la importancia de valorar la satisfacción laboral como componente esencial para

desencadenar un buen clima laboral. Por tal motivo, el presente trabajo se realizó en una empresa de rubro naviero, dado que en la actualidad este tipo de organizaciones poseen un dinamismo de trabajo constante y exigente, que demanda un alto grado de esfuerzo y dedicación. Además de considerarse un tipo de rubro importante en la economía y desarrollo del país, ya que su aporte logístico contribuye al progreso del comercio exterior.

De acuerdo a lo revisado, tanto en investigaciones teóricas como empíricas, y por la información reunida, se desarrolló el estudio del clima laboral y satisfacción laboral, realizando un diagnóstico actual de la empresa con el fin de detectar las necesidades, fortalezas, debilidades y oportunidades, enfocándonos en el mejoramiento de la calidad de vida del trabajador y a través de ello optimizar el desempeño de los mismos dentro de la organización. Por lo tanto, el presente estudio formuló la siguiente pregunta de investigación:

¿En qué medida se relaciona el clima y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de rubro naviero de Lima Metropolitana?

1.2. Objetivos

1.2.1. General

Estudiar la relación entre el clima y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de rubro naviero de Lima Metropolitana.

1.2.2. Específicos

- a. Identificar el clima laboral en los colaboradores de una empresa de rubro naviero de Lima Metropolitana.
- b. Identificar la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de rubro naviero de Lima Metropolitana.
- c. Conocer la relación entre el clima laboral y el factor significación de la tarea correspondiente a la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de rubro naviero de Lima Metropolitana.
- d. Conocer la relación entre el clima laboral y el factor condiciones de trabajo correspondiente a la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de rubro naviero de Lima Metropolitana.
- e. Conocer la relación entre el clima laboral y el factor reconocimiento personal y/o social correspondiente a la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de rubro naviero de Lima Metropolitana.
- f. Conocer la relación entre el clima laboral y el factor beneficios económicos correspondiente a la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de rubro naviero de Lima Metropolitana.

- g. Conocer la relación entre el factor autorrealización del clima laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de rubro naviero de Lima Metropolitana.
- h. Conocer la relación entre el factor involucramiento laboral del clima laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de rubro naviero de Lima Metropolitana.
- i. Conocer la relación entre el factor supervisión del clima laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de rubro naviero de Lima Metropolitana.
- j. Conocer la relación entre el factor comunicación del clima laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de rubro naviero de Lima Metropolitana.
- k. Conocer la relación entre el factor condiciones laborales del clima laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de rubro naviero de Lima Metropolitana.

1.3. Importancia y justificación del estudio

En los últimos años en que la globalización se encuentra en su máxima expresión, han ido surgiendo cambios, los valores han ido evolucionando, trayendo como consecuencia la escasez de recursos humanos comprometidos con la organización. Por esto se cree que

es importante estudiar y evaluar las variables que están relacionadas con el rendimiento en las organizaciones y de esta manera identificar las posibles medidas de cambio, logrando un bienestar para la persona y por ende para la organización.

Realizar una investigación sobre el clima laboral y la satisfacción laboral como variables que se relacionan no es nada nuevo, sin embargo, varios estudios afirman que de estas variables depende el éxito de una organización.

En el Perú, este tema es totalmente revolucionario; hoy en día no hay empresa que no cuente con un departamento de Recursos Humanos, que se encargue de velar por las necesidades del trabajador. Es importante tomar en cuenta que la persona tenga una percepción positiva dentro de su centro de trabajo ya que este repercutirá directamente en su desenvolvimiento, por ende en la productividad de la misma.

El clima laboral influye notablemente en la eficiencia y productividad de una organización. Muchas empresas dejan de ser productivas ya que no se fomenta un buen ambiente de trabajo, por lo que es importante reconocer y reforzar los factores que intervienen; siendo este un punto clave para un mejor reconocimiento y posicionamiento de las propias organizaciones.

Una de las variables que interacciona de manera directa con el clima laboral es la satisfacción laboral ya que ambas se encuentran en una misma dimensión. Rodríguez (1999) dice que el clima organizacional se refiere a las percepciones colectivas, que comparten los miembros de una organización respecto al trabajo, mientras que Alfaro,

Leyton, Meza y Sáenz (2012) dicen que la satisfacción hace referencia a la actitud que el individuo tiene hacia el trabajo.

La investigación permitió identificar cuáles fueron los factores que intervienen para conocer un adecuado clima y satisfacción laboral dentro de este rubro laboral.

1.4. Limitaciones del estudio

Debido a que se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo intencional, la generalización de los resultados quedó restringida a la empresa de rubro naviero de donde se extrajo la muestra. Esta es pues una limitación de carácter metodológica.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO/CONCEPTUAL

2.1. Investigaciones relacionadas con el tema

2.1.1. Internacionales

Arias (2004) realizó un estudio en base a los factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral del personal de enfermería de la Unidad de ciudadanos intensivos neonatales del Hospital del Niño, Costa Rica. La muestra estuvo conformada por 36 personas, para recoger los datos se realizó a través de cuestionarios, entrevistas estructurada, lista de cotejo y triangulación; analizándose por medio de Excel. Los resultados fueron los siguientes: La comunicación se definió como satisfactoria, el liderazgo se calificó como satisfactorio, la motivación se describió como fuente de satisfacción y de realización y la reciprocidad se determinó como satisfactoria. Se llegó a la conclusión que el clima

organizacional en UNCIN es definido como positivo, porque existen oportunidades de mejora.

Chaparro (2006) realizó un estudio en base a la descripción y comparación de los factores motivacionales y el clima organizacional en empleados de una empresa pública y privada del sector de telecomunicaciones en Bogotá. La muestra estuvo conformada por 60 trabajadores de los cuales 30 pertenecen a la empresa pública y 30 a la empresa privada. Los instrumentos psicológicos utilizados fueron los siguientes: El Cuestionario de Motivación para el trabajo (CMT) desarrollado por Toro en el año de 1995 y el Cuestionario de Clima Organizacional Tecla, validado por Guzmán en el año 1974. Se llegó a la conclusión de que no existen diferencias significativas en cuanto al clima y la motivación laboral entre los empleados de una empresa pública y una privada en el sector de las telecomunicaciones, contra la creencia popular de la existencia de un compromiso relativamente bajo en las empresas del estado. Las diferencias se podían generar en cuanto a lo cultural, legal y jurídico.

Chiang, Salazar, Huerta y Núñez (2008) realizaron una investigación con el fin de elaborar y validar los instrumentos para medir el clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de instituciones del sector estatal en la ciudad de Chile. La muestra estuvo conformada por 547 trabajadores pertenecientes a 44 grupos de trabajo y de seis empresas. Para evaluar el clima organizacional se aplicó la Escala de Clima Organizacional de Koys y Decottis (1991) y para la satisfacción laboral se desarrolló un instrumento tomando en cuenta los

Cuestionarios de S21/26 (1990) y el S4/82(1986) de Meliá y Peiró, de 39 ítems. El estudio demostró la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en cuanto a las dimensiones: (a) Con el trabajo en general, (b) con la forma en que realiza su trabajo, y (c) con la relación subordinado-supervisor. No se demostró alguna relación del clima organizacional con la dimensión de la satisfacción laboral vinculada con el ambiente físico del trabajo.

Ortiz y Cruz (2008) realizaron una investigación en la cual utilizaron la variable clima laboral para explicar la satisfacción laboral en una empresa comercializadora sucursal Mega Jiutepec en México. La muestra estuvo conformada por 30 trabajadores de los cuales 14 son de sexo femenino y 16 de sexo masculino. Utilizaron una encuesta compuesta por 47 ítems que miden factores como: Sentirse parte de la empresa, la relación entre trabajador y jefe, conocimiento del área de trabajo, satisfacción con el área de trabajo, satisfacción con el trabajo que desempeña, trabajo en equipo, si cuenta con la información necesaria sobre su área de trabajo, etc. Los resultados descriptivos obtenidos indicaron la existencia de un clima laboral favorable y una satisfacción óptima dentro de la empresa comercializadora de México.

Cortés (2009) realizó una investigación sobre el Diagnóstico del clima laboral en el Hospital Dr. Luis F. Nachón de Veracruz, México. Diagnosticó las dimensiones del clima laboral y determinó el nivel de motivación, participación y liderazgo. La población estuvo conformada por 727 participantes a quienes se les aplicó el instrumento que elaboró la OPS en su Programa Regional de Desarrollo de

Servicios de Salud, compuesto por 80 afirmaciones. Los resultados obtenidos indicaron que las autoridades no contribuyeron en realización personal y profesional, así como no existió retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales, siendo el liderazgo el de mejor calificación. En general, la muestra manifestó una percepción no satisfactoria con respecto al clima laboral en todas sus dimensiones.

Chiang, Méndez y Sánchez (2010) realizaron una investigación cuyo objetivo fue estudiar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño a fin de que se puedan realizar mejoras en empresas del mismo rubro en el país de Chile. La muestra estuvo conformada por trabajadores de seis unidades del departamento de Electro-Hogar, de los cuales el total fue de 53 trabajadores. Para el análisis de la satisfacción laboral se utilizó el Cuestionario de Satisfacción laboral de Chiang (2008) de 41 ítems. Los resultados del estudio arrojaron que los empleados que participaron se encontraban en un rango de desempeño de regular a bueno, mientras que en lo relacionado con la satisfacción laboral mostraron un alto nivel, al sentirse satisfechos con los diferentes aspectos de su trabajo en las seis escalas evaluadas. En el grupo de empleados se encontró que las correlaciones entre ambas variables mostraron que a medida que la orientación al logro aumenta, su satisfacción con la oportunidad de desarrollo disminuye, ya que por su poca educación no pueden acceder a puestos superiores. Por su parte, en el grupo de funcionarios se encontró que a medida que aumenta su satisfacción con el reconocimiento por rendimiento, su orientación al logro disminuye, porque les basta con cumplir los objetivos propuestos por su jefe. También se encontró que a

medida que la satisfacción con la forma de reconocimiento aumenta, la orientación al cliente disminuye.

Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2011) realizaron un estudio con respecto al clima organizacional y la satisfacción laboral en relación al desempeño laboral en Santiago de Chile, Chile. Se aplicaron los cuestionarios de clima organizacional de Litwing y Stringer (1989) y de satisfacción laboral JDI y JIG (1969) a un total de 96 trabajadores de un organismo público de la Región del Maule. Los cuestionarios fueron contestados de forma individual y en un solo momento. Esta aplicación fue realizada justo al proceso de evaluación de desempeño anual, aplicándose un cuestionario elaborado por la institución. Los resultados fueron: se evidenció una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño, asimismo el desempeño es predicho de mejor forma por las variables en conjunto. A su vez, considerando las dimensiones del desempeño, sólo el clima predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales, mientras que la satisfacción solo predice el rendimiento y la productividad.

Chiang y Ojeda (2013) realizaron un estudio sobre la relación entre la satisfacción y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres en una población total de 264 trabajadores de las ferias en el país de Chile. Se aplicó un instrumento de 54 ítems. Los resultados mostraron que las dimensiones de satisfacción con el trabajo en general, satisfacción en la relación con el jefe y satisfacción con el reconocimiento tienen una relación estadísticamente significativa con la productividad: ventas diarias/horas diarias de trabajo. Otra dimensión relevante

dentro del estudio fue la satisfacción con el ambiente físico, que tiene una relación estadísticamente significativa con el salario diario y mensual, lo que incide significativamente con las horas de trabajo que dedican los feriantes a sus tareas y con el salario que estos perciben.

Sandoval, Magaña y Surdez (2013) realizaron un estudio cuyo objetivo fue determinar la percepción del clima organizacional en el personal docente investigador perteneciente a los cuerpos académicos. El estudio se realizó en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México. Se realizó una adaptación propia del cuestionario de Chiang, et al. (2007) diseñado para instituciones de educación superior. Los resultados indicaron que el 24% de la población percibía un clima organizacional altamente favorable y el 27% no favorable. Se concluyó de manera general que las dimensiones que reportaron los valores más bajos fueron la de interés por la investigación y el estudio y la presión laboral sin embargo, la percepción del clima organizacional no fue igual en todas las divisiones.

Manosalvas, Manosalvas y Nieves (2015) analizaron la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas. El objetivo principal fue dar mayor validez a los resultados descriptivos que se han encontrado en estudios similares en otros países y proponer un modelo generalizable hacia otro tipo de organizaciones, que sirva de base para la implementación de estrategias enfocadas en una mayor gestión del talento humano. La población estuvo conformada por 193 personas entre ellos : Personal médico, paramédico y administrativo del

hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas. Los instrumentos de medición utilizados para ambos constructos fueron los propuestos por Chiang, Salazar y Núñez (2007). Los resultados indicaron que existe una correlación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral; es decir, que si el nivel percibido del clima organizacional es alto, la actitud de la satisfacción laboral también se manifiesta en estas proporciones en cada una de sus dimensiones.

2.1.2. Nacionales

Guerrero (2005) realizó un estudio de la satisfacción laboral cuyo objetivo fue identificar las diferencias de satisfacción laboral teniendo en cuenta la variable sexo, grado de instrucción y tiempo de servicio. La población estuvo conformada por 406 trabajadores. La muestra para la aplicación del estudio fue de 239 trabajadores que cubrían las variables a estudiar. En este estudio se empleó la versión experimental de la escala SL-SPC. Los factores considerados eran condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. El estudio concluyó que no existen diferencias entre los puntajes alcanzados de satisfacción laboral respecto al sexo. Existe relación entre la satisfacción laboral y el nivel de instrucción, también entre la satisfacción laboral y el tiempo de servicio. Además, se concluyó que tanto para grado de instrucción, sexo y tiempo de servicio, existen diferencias en los factores condiciones físicas y materiales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

Palma (2007) realizó un estudio sobre motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias de la ciudad de Lima, Perú. La muestra estuvo conformada por 473 trabajadores de instituciones universitarias. Los instrumentos aplicados fueron dos escalas de motivación y clima laboral bajo el enfoque de MacClelland y Litwing. Los resultados evidenciaron niveles medios de motivación y clima laboral y también diferencias en cuanto a la motivación organizacional a favor de los profesores y de trabajadores con más de cinco años de servicios; sin embargo en relación al clima laboral no se detectaron diferencias en ninguna de las variables de estudio. Se recomendó la necesidad de un adecuado manejo en la toma de decisiones y en los sistemas de comunicación para optimizar el rendimiento organizacional.

Monteza (2012) realizó una investigación sobre la influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital ESSALUD en Chiclayo, Perú. La muestra estuvo conformada por 46 enfermeras y se utilizó la Escala de Clima Laboral CL –SPC (2004) y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (2005). Los resultados indicaron que el 42% de las enfermeras consideran que existe un clima medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho. Se concluyó que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras de centro quirúrgico.

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2013) realizaron un estudio en base a la medición de la satisfacción en el trabajo y el análisis de su relación a las variables

ocupacionales: Condición laboral, género y tiempo de servicio en tres municipales distritales de Lima y Callao, así como la comparación del nivel de satisfacción general. Tomaron en cuenta una muestra de 82, 126 y 161 trabajadores en cada uno de los tres municipios. Para medir la satisfacción en el trabajo se utilizó la Eescala de Opiniones SL-SPC (Palma, 2005). Los resultados demostraron que no existen diferencias significativas en el nivel de la satisfacción laboral en los trabajadores de cada uno de los tres municipios, y que podía ser considerada como promedio; por otra parte, se encontraron diferencias significativas en las condiciones de trabajo en lo que respecta al nivel de satisfacción con cada uno de sus factores.

Céspedes (2013) estudió la relación entre la percepción del clima organizacional con la satisfacción laboral en colaboradores de la Sede Administrativa de la Red de Salud SJL del MINSA con sede en Lima. La muestra estuvo conformada por 100 persona de ambos sexos, que tenían como mínimo tres meses de antigüedad laborando en la institución. Los datos se recogieron mediante la técnica de encuesta y se utilizaron los siguientes instrumentos: El Cuestionario de Clima Organizacional de Litwin y Stringer y el Cuestionario basado en la teoría de F.Herzberg elaborado por Cook y Wall. El análisis de resultados indicó que existe una correlación significativa entre la satisfacción laboral con cada una de las dimensiones y con el total del clima organizacional. No se encontró una correlación significativa entre la dimensión estructura con la satisfacción laboral, lo cual indica que ambas variables son independientes. Por el contrario, las dimensiones de cooperación y recompensa se correlacionan muy

significativamente. En general, se concluyó que existe tendencia positiva en la percepción del clima organizacional.

Castillo (2014) realizó una investigación acerca de la relación entre tres variables psicológicas: Clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral. El estudio se realizó con una muestra de trabajadores pertenecientes a diferentes niveles jerárquicos de una empresa del sector privado que fue seleccionada para participar en la encuesta nacional de clima laboral denominada Great Place To Work. Se utilizó la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma (1999), la Escala de Motivación Laboral de Gagné, Forest, Gilbert, Aubé, Morin y Malorni (2010) y la Escala de Satisfacción Laboral de Price, la cual fue adaptada al contexto peruano por Alarcón (2010). Los resultados mostraron una correlación significativa y positiva entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral. También se encontró en los diferentes grupos jerárquicos, diferencias estadísticamente significativas entre las variables estudiadas. Los trabajadores que ocupaban posiciones más elevadas dentro de la organización, percibieron el clima organizacional de manera más favorable. Asimismo, reportaron niveles más altos de motivación intrínseca y satisfacción laboral.

Atalaya (2014) estudió la relación existente entre las variables clima laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores de una empresa agente de aduanas. La muestra estuvo conformada por 110 participantes de ambos géneros, y de diferentes grupos ocupacionales. Los instrumentos psicológicos utilizados en la medición de las variables fueron: La Escala de Clima Laboral de Sonia Palma y el

Inventario Burnout de Maslach y Jackson. Los resultados encontrados demostraron la existencia de una relación estadísticamente significativa, negativa y media con la dimensión cansancio emocional del síndrome de burnout; además se encontró una relación significativa, negativa y moderada con la dimensión despersonalización del síndrome de burnout y finalmente se observó que se asociaba de manera significativa moderada y positiva con la dimensión realización personal del síndrome de burnout.

Arias y Arias (2014) estudiaron la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Se utilizó una muestra de 45 trabajadores de una pequeña empresa privada y aplicaron el Perfil Organizacional de Likert y la Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wall. Los resultados indicaron que existen relaciones moderadas no significativas entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Además, existían relaciones más fuertes y significativas entre las dimensiones de flexibilidad y de reconocimiento; y la satisfacción laboral. Por otro lado, se encontró también relaciones significativas en varones y mujeres, entre el grado de instrucción y el área de trabajo del personal de la organización. Por último, el clima organizacional se relacionaba con la satisfacción laboral de manera moderada.

Gutiérrez (2014) realizó un estudio en base a la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral según grupos ocupacionales en el personal militar y civil del Círculo Militar del Perú- Sede Salaverry. La población estuvo conformada por 300 personas , entre ellos personal civil y militar de sexo

femenino y masculino comprendida entre las edades de 23 a 65 años de edad, distribuidos en tres grupos ocupacionales: Personal de jefaturas, del área administrativa y del área operativa. Se utilizó la técnica de encuesta y dos cuestionarios como instrumentos: El Cuestionario de Percepción del Clima Organizacional de Litwin y Stringer y la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) de War, Cook y Wall. Se llegó a la conclusión de que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral y que existen diferencias entre los componentes del clima organizacional y los componentes de la satisfacción según grupos ocupacionales en el personal militar y civil del Círculo Militar del Perú-Sede Salaverry.

2.2. Bases teórico-científicas del estudio

2.2.1. Clima laboral

2.2.1.1. Definiciones

A lo largo de los años, la definición de clima laboral ha ido evolucionando y diferentes autores e investigadores se han centrado en el tema. Algunas definiciones son las siguientes:

Brunet, citado por Ramos (2012), define el clima organizacional como el conjunto de características que son percibidas de una institución y las áreas que la conforman. Estas áreas son consideradas según la forma en que la empresa y las mismas se desenvuelven con sus colaboradores.

Por su parte, Chiavenato, citado por Ramos (2012), considera el clima organizacional como el medio interno y el ambiente de una institución. Diferentes aspectos como la tecnología, normas, el estilo de liderazgo, etc., los cuales influyen en el comportamiento de los colaboradores, desempeño laboral y productividad de la empresa.

Cornell, citado por Chaparro (2006) define el clima organizacional como la percepción que se hacen los trabajadores dentro de una organización acerca del rol que desempeñan o de la relación con los integrantes de la organización, etc. Es decir, en base a las percepciones de los individuos se define el clima organizacional y en base a esas percepciones se puede determinar las características del mismo.

Por otro lado, Argyris, citado por Chaparro (2006) refiere que lo primordial dentro de una organización para poder definir el clima organizacional será la buena relación entre los colaboradores, en otras palabras que exista un grado alto de confianza, veracidad y honestidad en conjunto.

Forehand y Gilmer, citados por Chiang, Salazar, Huerta y Núñez (2008), sostienen que el clima laboral es multidimensional formado por ciertas características que describen a la empresa haciendo que sea diferente al resto y duradera en el tiempo. Por lo cual, cada empresa manifestará un clima laboral propio y distinguido del resto de organizaciones.

Para McClelland y Atkinson, citados por Chiang, Salazar y Núñez (2007), indican que el clima laboral es la incidencia de las motivaciones sociales como la motivación de logro, de poder y de pertenencia en el desarrollo individual.

Asimismo, Tagiuri y Laitwin, citados por Chiang, et al. (2007) definen el clima organizacional de acuerdo al ambiente interno que se forma a lo largo del tiempo a causa de la conducta de los colaboradores que conforman la empresa.

El clima laboral es para Campbell, citado por Navarro (2012) un conjunto de atributos muy propios dentro de una organización, el cual se aprecia en la interacción de sus miembros con el ambiente.

Alvares, citado por Navarro (2012) concluye que el clima organizacional refiere principalmente a las actitudes, valores, normas y sentimientos que los sujetos perciben y que conciernen a la institución donde pertenecen. Se basa también en los objetivos del individuo, los incentivos que proveen la empresa y la interacción entre los colaboradores. Asimismo, las características que describen a una organización serán diferentes que otras y a su vez éstas van a influir en el comportamiento de los individuos involucrados en esa organización.

Para Gómez (2004) es la expresión personal de la percepción en los individuos que se forma en el área de trabajo donde pertenecen y que incide en el desempeño de la organización.

Según Palma (2004) es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, lo cual va permitir evaluar el sistema de trabajo que orientará a tomar acciones preventivas y correctivas necesarias para mejorar, optimizar y fortalecer el funcionamiento y resultados dentro de las organizaciones.

En resumen, el clima laboral es la percepción que tienen los colaboradores sobre diferentes aspectos relacionados al ambiente de trabajo que se vive dentro de la organización. El clima se ve influido por un conjunto de variables, las cuales interactúan entre sí de diversa manera según las circunstancias y los individuos. Asimismo, la apreciación que los colaboradores hacen se puede relacionar por cuestiones internas y externas de cada uno. Por lo tanto, los aspectos psíquicos, anímicos, familiares, sociales, de educación y económicos que rodean la vida de cada individuo, intervienen en la consideración del clima laboral y su organización.

2.2.1.2. Teorías sobre el clima organizacional

- Teoría sobre el Clima Organizacional de McGregor.

Douglas McGregor, citado en Ramos (2012), es el creador de la “Teoría X” y “Teoría Y”, las cuales son dos teorías opuestas. En la primera teoría, los gerentes o jefaturas consideran que los colaboradores actúan en base a amenazas, mientras que en la segunda teoría, las jefaturas consideran importante a su grupo humano pues éstos se caracterizan por el empeño que demuestran al realizar sus funciones y las ganas de trabajar.

McGregor luego de observar la forma en que las jefaturas tratan a sus colaboradores, llegó a la conclusión que la opinión manifestada por la cima sobre sus empleados conllevará a tomar en cuenta un conjunto de premisas que servirán para moldear su comportamiento hacia sus subordinados.

A raíz de lo descrito anteriormente, la Teoría X postula cuatro aspectos importantes:

1. Las personas sienten una repugnancia interna hacia el trabajo y lo van a evitar cada vez que puedan.
2. Debido a que no les gusta el trabajo, los colaboradores serán obligadas constantemente y muchas veces a la fuerza a cumplir sus funciones y los objetivos de la organización. Si es un caso

extremo, estas personas serán amenazadas con castigos para que puedan desarrollar sus actividades con esfuerzo y dedicación.

3. Los colaboradores van evitar las responsabilidades y continuamente pedirán instrucciones formales para realizar sus funciones.
4. Los colaboradores no consideran importante el trabajo que realizan por lo cual siempre van a considerar sus necesidades como primordiales a pesar que se encuentren en una organización donde se debe de cumplir políticas y normas. Por lo cual, demostrarán poca ambición durante su periodo de trabajo.

Por el contrario, la Teoría Y se basa en otros aspectos importantes:

1. Los colaboradores consideran el trabajo como una actividad cotidiana así como descansar o jugar.
2. Las personas que conforman la organización se encuentran comprometidos con la misma, por tal motivo ellos mismos se dirigen, cumplen sus propios objetivos y también los de la organización.
3. El colaborador está dispuesto a aceptar y aún a solicitar responsabilidades.
4. No sólo los puestos administrativos se encargan de tomar las decisiones, sino también los colaboradores pueden ser partícipes generando ideas innovadoras.

McGregor considera que las premisas de la “Teoría Y” tienen mayor relevancia que la Teoría X. Por tal, propuso algunas recomendaciones como la toma participativa de decisiones, crear puestos de trabajo con un alto nivel de responsabilidad, así como también la buena comunicación y relación entre los integrantes de la institución. En líneas generales, generar medios para aumentar la motivación laboral de los empleados.

Es importante tomar en cuenta que cada aspecto de la Teoría X o Teoría Y serán las apropiadas dependiendo de la situación, considerando que lo primordial de la motivación es realizar el trabajo más dinámico, innovador, completo de nuevas ideas con el fin de evitar lo monótono a quien ejerce el trabajo.

- Teoría sobre el Clima Laboral de Rensis Likert

La teoría de Clima Laboral de Likert, citado por Pelaes (2010) o más conocida como teoría de los sistemas de la organización, es considerada una de las teorías más completas que permite visualizar la importancia y eficacia del clima dentro de una organización. Likert, citado por Ramos (2012) indica que la conducta a manifestar de los colaboradores es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben. Por tal, si la

realidad influye sobre la percepción, ésta será la que determine el tipo de conducta que un individuo adoptará dentro de una organización. Para Likert, existen cuatro factores determinantes sobre la percepción individual del clima:

- a. Las variables ligadas al contexto, a la tecnología y a la estructura de la organización.
- b. El salario y la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización.
- c. Las características del individuo tales como la personalidad, el nivel de satisfacción y las actitudes.
- d. La percepción que tiene cada colaborador dentro de la organización: Subordinados, colegas y los superiores dentro de la organización.

De forma concreta, Likert, citado por Pelaes (2010), propone tres tipos de variables que definen las características propias de una organización influyentes en la percepción individual del clima. Las variables causales se van a centrar en el crecimiento y resultados obtenidos de una organización, también suelen llamarse variables independientes. Por ejemplo, la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencias, actitudes y reglas. Las variables intermedias, reflejan la valorización interna de una organización orientadas a medir aspectos como el rendimiento,

motivación, comunicación y tomas de decisiones. Por último, las variables finales que van a manifestar el impacto de las variables independientes e intermedias, manifestando la productividad, ganancia o por el contrario pérdida y gastos de la empresa.

La interacción de estas variables determina dos tipos de clima organizacional que a la vez se subdividen, los cuales son: Clima de tipo autoritario y clima de tipo participativo.

Clima de tipo autoritario

Sistema I: Autoritarismo explotador.

Las gerencias y las jefaturas, no demuestran confianza en sus empleados. Las decisiones y objetivos planteados se realizan entre colaboradores de mandos altos. Los empleados se desenvuelven dentro de una atmósfera de miedo y castigo pues surgen amenazas y a veces recompensas.

Sistema II: Autoritarismo paternalista

Se manifiesta confianza pero no en sus totalidad con los empleados de la organización. Las recompensas y castigos se utilizan para motivar a los colaboradores. La mayoría de las decisiones son tomadas por la cima, sin embargo sólo algunas pueden ser tomadas por los

empleados, dando la impresión de que el ambiente de trabajo es estructurado y estable.

Clima de tipo participativo

Sistema III: Consultivo

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. Las políticas y decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles interiores. La comunicación es de tipo descendente, existe interacción entre superiores y subordinados muchas veces con un alto grado de confianza. Presenta un ambiente dinámico en el cual los colaboradores tienen un objetivo en común.

Sistema IV- Participativo en grupo

La dirección tiene plena confianza en sus empleados, la toma de decisiones esta diseminada por toda la organización, y muy bien integrada en cada uno de los niveles. Todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planificación estratégica.

- Teoría del Clima Organizacional de Liwin y Stringer

Liwin y Stringer, citados por Atalaya (2014) toman en consideración dos puntos importantes: La motivación y el clima laboral, con el fin de explicar aspectos relevantes del comportamiento de los empleados que pertenecen a una institución. El objetivo de esta teoría es describir los determinantes situacionales y ambientales que tienen mayor incidencia sobre la conducta y percepción de la persona en su centro de trabajo.

Por este motivo, ésta relación se considera fundamental entre el estilo de liderazgo y el clima organizacional con el objetivo de analizar los efectos del clima sobre la motivación individual y asimismo determinar los efectos del clima organizacional sobre la satisfacción personal y el desempeño organizacional.

Un elemento importante que podría variar el tipo de clima organizacional es el liderazgo del directivo, pues podría interferir de manera negativa a la motivación, el desempeño y la satisfacción en el trabajo. A su vez, podría generar cambios en los rasgos de personalidad aparentemente estables.

Los factores que intervienen en el clima organizacional son los siguientes:

- a. Factores que influyen en la motivación y comportamiento de los empleados de la organización, así como también la productividad organizacional también conocidas como aspectos formales de la organización. Por ejemplo: Estructura y políticas de la empresa, prácticas gerenciales, comunicación interna y liderazgo.
- b. Factores que miden los niveles de motivación y producción organizacional conocidos como factores gerenciales. Por ejemplo: El nivel de exigencia que implica el trabajo en general, el desempeño, riesgo y responsabilidad del colaborador, recompensas por el cumplimiento de sus funciones y metas.
- c. Factores relacionados con la calidad de las relaciones interpersonales. Por ejemplo: La identificación, el compromiso y la lealtad con la empresa, amistad entre los colaboradores entre otros.

Litwing y Stinger, citados por Palma (2004) consideran nueve dimensiones del clima laboral, las cuales son descritas a continuación:

- 1. Estructura: Se refiere a la percepción que los miembros de una entidad manifiestan acerca del número de normativas, procedimientos, trámites y otras limitaciones que suscitan durante su periodo de trabajo.

2. Responsabilidad: Se basa en el compromiso de cada integrante con la empresa. Por ejemplo, sobre la autonomía que manifiestan los colaboradores en la toma de decisiones, sobre el cumplimiento en la realización de sus funciones, el compromiso que muestran los supervisores con sus colaboradores, etc.

3. Recompensa: Es la percepción de cada colaborador sobre la adecuación del beneficio o recompensa recibida por cada función bien realizada.

4. Desafío: Referido a el grado de competencia que manifiesta cada colaborador con el fin de lograr objetivos o retos que impone su centro de trabajo en base a las funciones asignadas.

5. Relaciones: Se basa en la percepción de cada colaborador relacionado a la buena comunicación y relaciones interpersonales entre sus pares, supervisores y jefaturas, así como también percibir una ambiente de trabajo cálido y grato que motive a los colaboradores a desarrollarse de acuerdo a lo esperado por la empresa.

6. Cooperación: Referido al espíritu de equipo que describe a la empresa, el cual es un factor esencial para generar un buen trabajo

en equipo y mantener una buena comunicación tanto con sus compañeros de área y jefaturas.

7. Estándares: Referido a la percepción que manifiestan los integrantes de la empresa sobre el grado de importancia que pone la misma sobre las normas de rendimiento.
8. Conflictos: Hace referencia a las opiniones discrepantes que se pueden dar por los integrantes de un grupo de trabajo, así como trabajar en la conciliación y solución de problemas.
9. Identidad: Referido al sentido de pertenencia del trabajador con su centro de trabajo y al grado de compromiso al compartir los objetivos personales con los de la empresa.

Dotti, citado por Atalaya (2014), concluye que ambos autores demuestran un enfoque integrado del clima laboral pues consideran la estructura de la organización como un punto relevante, tomando en cuenta las áreas que la conforman y que en un tiempo determinado van a generar un ambiente laboral con ciertas características o condiciones que influirán en el comportamiento de cada colaborador y que a su vez van a repercutir en elementos organizativos tan importantes como la productividad, la motivación, satisfacción en el trabajo, etc.

2.2.1.3. Factores del clima laboral

Palma (2004) define los factores del clima organizacional de la siguiente manera:

La autorrealización, es la percepción que tiene el colaborador sobre su ambiente de trabajo, favoreciendo su desarrollo tanto personal como profesional. Involucramiento laboral, que es la identificación con los valores organizacionales y el compromiso por parte de los trabajadores para el cumplimiento y desarrollo de la organización. La supervisión, hace referencia a la supervisión hacia los trabajadores dentro de su actividad laboral. La comunicación, es la percepción del grado de fluidez, claridad, coherencia, y precisión de la información perteneciente a la forma de calidad. Y por último, las condiciones laborales que es el reconocimiento de que la organización provee todos los materiales para el cumplimiento de tareas dentro de la organización

2.2.1.4. Características del clima laboral

Chiavenato (2000) comenta que existen una serie de características que representan al clima laboral, las cuales se nombran a continuación:

- a. El clima de una organización posee cierta estabilidad a pesar de experimentar algunos cambios que pueden ser regulables por las situaciones que se presentan en el día a día; sin embargo, esta estabilidad puede sufrir perturbaciones importantes que pueden afectar a la organización.

- b. El clima laboral tiene un fuerte impacto e influencia ya sea positiva o negativamente sobre el comportamiento de los individuos que conforma la organización. Por lo tanto, si se mantiene un clima favorable, los trabajadores se desenvolverán de manera adecuada con mayor eficiencia y ánimos por tener un buen desempeño.

- c. El clima laboral interfiere en el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con esta. Las organizaciones que tengan un buen clima laboral, tendrán como resultado colaboradores satisfechos, contentos y por ende identificados con la organización. Por otro lado, si presentan un clima laboral desfavorable, una de las consecuencias será que ocurra todo lo contrario, evidenciándose fuertes problemas de responsabilidad y compromiso con la organización.

- d. El clima laboral también puede verse influenciado por los propios miembros de la organización en cuanto a la actitud y comportamiento de los mismos. Un trabajador puede percibir el clima laboral como favorable, por lo que su comportamiento estará orientado a seguir promoviendo el mantenimiento del clima laboral; en caso contrario, también pueden existir miembros que con su comportamiento negativo contribuyen para que el clima sea desfavorable, trayendo como consecuencia la insatisfacción para los demás colaboradores.

- e. El clima laboral de una organización es afectado por las denominadas variables de estructura, tales como las políticas, planes de gestión, estilo de liderazgo y dirección, sistema de contratación, etc.

2.2.1.5. Tipos de clima laboral

Según Rousseau, citado por Chiang, Martín y Muñoz (2010), existen cuatro tipos de clima aplicables a las organizaciones:

1. Clima psicológico, este clima se compone principalmente de lo que perciben los individuos sobre el entorno en que se desenvuelven, afirman James y Sells, citado por Chiang, Salazar, Huerta y Núñez (2008). No es necesario que estas percepciones coincidan con las que manifiesten los otros individuos para que lleguen a ser significativas.
2. Según Chiang, et al. (2010) el clima agregado lo definen como el conjunto de percepciones de los individuos que pertenecen a una misma unidad formal, por ejemplo una empresa. Estos climas se forman cuando los individuos pertenecen a una unidad identificable dentro de una organización, por ejemplo el área de gestión de talento.
3. El clima colectivo ha de generarse mediante un acuerdo entre los colaboradores referente a sus propias apreciaciones en su lugar de trabajo. Lo cual se manifiesta al identificar grupos de colaboradores que tengan percepciones parecidas sobre el ambiente de trabajo.

4. Según Rousseau, citado por Chiang, et al. (2010), identifica al tipo de clima organizacional como las descripciones individuales de un contexto del cual conforma una persona. Está dividido dos tipos de esquemas diferentes: el primero, compuesto por las percepciones individuales de la misma experiencia organizacional y el segundo, que corresponde a la organización real en sí, que no es un fenómeno psicológico.

Según Likert, citado por Chiang, et al. (2008) existen los siguientes tipos de clima organizacional;

- a. Tipo de clima autoritario, el cual se divide en autoritario-explotador y autoritario-paternalista. El primero se produce cuando las personas de altos mandos no confían en sus empleados. La mayor parte de las decisiones son tomadas por jefaturas. Por esta razón, los empleados solo perciben y trabajan bajo órdenes sin poder expresar sus opiniones pues se encuentran bajo una atmosfera de temor. En cuanto al segundo, el ambiente en sus empleados es de temor generando una comunicación en forma de instrucciones. Existe cierta confianza entre la gerencia y los empleados. Aunque las decisiones son tomadas por los mandos altos suelen considerar a los empleados en las decisiones a tomar. Los castigos y las recompensas son los métodos usados para motivar a los empleados.

b. Tipo de clima participativo, se encuentra que el clima participativo-consultivo y participativo en grupo. En la primera clasificación, la dirección tiene confianza en sus empleados. Las decisiones se toman en la cima pero el resto de empleados también puede hacerlo. Se utilizan las recompensas y los castigos ocasionales, se satisfacen las necesidades de prestigio y de estima, además existe la interacción por ambas partes. El ambiente de trabajo es dinámico y la administración se basa en objetivos por alcanzar. En la segunda clasificación existe plena confianza entre los empleados y las gerencias. La cohesión entre los empleados es importante y las decisiones se dan en toda la organización. La comunicación está presente en todo momento, se fomenta la participación y la motivación en el establecimiento de objetivos. Existe también mejoramiento en los métodos de trabajo. Los empleados y las gerencias forman un equipo para lograr los objetivos por medio de la planeación estratégica.

2.2.1.6. Componentes y dimensiones del clima organizacional

a. Componentes del clima laboral

Según Dávila y Romero (2010), consideran que es importante tener conocimiento sobre los componentes del clima laboral para poder comprender el nivel de rendimiento y satisfacción laboral que manifiestan los colaboradores, pues éstas variables dependen del clima existente en la empresa.

Por tal, es necesario conocer cada elemento que la conforma, así como también la interacción de las mismas. Por lo cual, Brunet, citado por Atalaya (2014), realizó un análisis entre la interacción de los componentes del clima, tomando en cuenta que ésta variable es el producto de la interacción entre el comportamiento de los colaboradores, los componentes estructurales y los procesos organizacionales, lo cual va a generar el rendimiento total de la organización.

Para concluir, se podría decir que ciertos aspectos que manifestamos como nuestras actitudes, percepciones, resistencia a la presión, entre otros elementos de la personalidad, son la base sobre la cual los colaboradores interpretan el clima laboral. Por otro lado, estas condiciones serán influenciadas por los resultados generados dentro de la organización. Por tal motivo, Brunet toma en consideración lo siguiente: Si un colaborador percibe un clima negativo, demostrará una actitud negativa en sus trajo, y será aún más negativa su actitud si la productividad es baja dentro de la organización.

b. Dimensiones del clima laboral

Las dimensiones del clima laboral son consideradas como características que influyen en el comportamiento de los individuos y que pueden ser medidas. Escat, citado por Atalaya (2014) considera

cinco dimensiones en el momento de analizar el clima laboral, las cuales son las siguientes: Flexibilidad, responsabilidad, recompensas, claridad y espíritu de equipo.

Por otro lado, en la Escala de WES, Moos, Moos y Trickett, citado por Atalaya (2014), plantean tres dimensiones fundamentales del clima organizacional:

- a. Relaciones: Se encuentran las sub escalas de implicación, cohesión y apoyo, las cuales evalúan el interés y compromiso de los colaboradores con su trabajo, así como también, el apoyo que pueda manifestarse entre todo el personal de la empresa.
- b. La autorrealización u orientación hacia los propios objetivos: Está conformada por las escalas de autonomía, organización y presión, las cuales evalúan en qué medida se estimula a los colaboradores a ser autosuficientes para poder tomar sus propias decisiones. También se toma en cuenta a la importancia que aplica a la planificación, eficiencia y culminación de las funciones y también el grado sobre la presión en el trabajo que predominan en el ambiente de trabajo.
- c. Estabilidad o cambio: Constituida por las sub escalas de claridad, control, innovación y comodidad, las cuales evalúan el grado en

que los colaboradores conocen lo que se espera acerca del desarrollo de sus funciones y como se les explica las normas y planes de trabajo. Asimismo, evalúan también el grado en que la cima utiliza las normas y la presión para controlar al personal, la importancia que se le da a la variedad, al cambio y a las nuevas propuestas y por último el grado en que el entorno físico contribuye a crear un ambiente de trato agradable.

2.2.1.7. Causas y consecuencias del clima laboral

Furnham (2001) menciona que los antecedentes del clima laboral pueden especificarse, medirse y delinarse. Se han creado distintos modelos para explicar los factores que interactúan entre sí para producir el clima. Existen varias formas de clasificar dichos elementos:

- a. Fuerzas externas, por ejemplo: El aspecto remunerativo, las normas de la empresa, la relación entre los miembros del equipo, los materiales y equipos necesarios para poder cumplir las funciones, etc.
- b. Historia organizacional, por ejemplo: La cultura de la empresa, los valores y modelos de comportamiento de la organización.
- c. Administración, por ejemplo: La estructura de la organización y modelos de liderazgo.

Algunos investigadores reconocidos en el ámbito de los recursos humanos y la psicología organizacional describen los efectos de éste

factor. Gordon y Cummins, citado en Furnham (2001) sostienen que varios estudios han demostrado que algunos aspectos del clima tienen relación con las utilidades de las empresas. Por lo cual, consideran 13 de ellos:

1. La organización tiene objetivos claros.
2. La organización cuenta con planes definidos para lograr sus objetivos.
3. El sistema de planeación es formal.
4. La planeación es completa.
5. Se dispone de información para la toma de decisiones.
6. Se utiliza información para la tomar de decisiones.
7. Existe una adecuada comunicación lateral.
8. En término generales, las comunicaciones son buenas.
9. Las unidades entienden sus objetivos respectivos.
10. Existen medidas adecuadas del desempeño gerencial.
11. Los gerentes son perfectamente conscientes de los resultados que se esperan de ellos.
12. Los beneficios son competitivos.
13. Los sueldos se relación con el desempeño,

Estos autores concluyen que si la organización presenta estas características estructurales y climáticas, es probable que sean productivas.

Asimismo, Field y Abelson, citados en Furnham (2001) realizaron un modelo que puede explicar las causas y consecuencias del clima laboral en una organización. Ambos autores consideran 3 aspectos muy importantes. Como primer punto, la multiplicidad de influencias de las percepciones individuales del clima donde se toma en cuenta el comportamiento que manifiestan las jefaturas o gerencias pues sus conductas serán un modelo a seguir por los integrantes de la organización. El segundo factor, conlleva al efecto moderador del grupo de trabajo, la tarea y la personalidad de los empleados en las percepciones del clima. Finalmente, las características individuales modifican en una forma similar las respuestas al clima percibido. Existen tres factores que son influidas por el clima laboral: la motivación, el desempeño y la satisfacción laboral informal. Entre ellas, el clima y la satisfacción laboral son variables que han repercutido en las empresas dándole un mayor valor a su grupo humano.

2.2.2 Satisfacción laboral

2.2.2.1 Definición

La satisfacción laboral es un tema que cada día se vuelve más importante en el área organizacional de toda empresa.

El interés por investigar y conocer más acerca de esta variable se inicia alrededor de los años 70, uno de los primeros autores en tratar de definir la satisfacción laboral fue Thevenet, citado Arbaiza (2010), quien refiere que

la motivación dentro del trabajo se encuentra relacionada a una dinámica, mientras que la satisfacción se encuentra más orientada a un estado.

Palma (2005) señala que la satisfacción laboral es la disposición o actitud relativamente estable desarrollada a partir de la experiencia obtenida en su ámbito laboral. Para Locke, citado por Alfaro (2012), es una actitud hacia el trabajo, que está definida como un estado de placer que experimenta la persona al momento de evaluar su estadía en el trabajo así como la experiencia que puede obtener de este. Asimismo, Beer, citado en Chiang, et al. (2010), dice que la satisfacción es una condición del trabajador hacia aspectos específicos del trabajo como, la empresa, las responsabilidades asignadas, los compañeros y los elementos psicológicos que se encuentran dentro del ámbito laboral.

Por otro lado, se sabe que el concepto “Satisfacción Laboral” ha sido motivo de grandes debates dentro de la literatura organizacional.

De esta forma, Weiss y Cropanzano, citado por Páez (2010) propusieron que una de las causas de la satisfacción no solo está compuesta de un componente cognitivo, pensamiento; sino también de un componente afectivo, y que ambos son afectados por las influencias de la sociedad y la personalidad. Desde este punto de vista, la satisfacción es una predisposición que tiene la persona hacia su entorno de trabajo.

Por lo tanto, las causas de la satisfacción laboral se atribuyen más a aspectos socioculturales que son tomados en cuenta para ser posteriormente evaluados en su ámbito laboral. Estos podrían ser la infraestructura del lugar o el espacio asignado para desempeñar sus funciones así como las situaciones que pueda experimentar en el mismo; se miden también los aspectos intrínsecos (reconocimiento de logros, variedad de tareas a realizar, etc.) y aspectos extrínsecos (remuneración, promociones, bonos, beneficios adicionales, etc.). Villagra, citado por Arbaiza (2010) quien afirma la premisa anteriormente nombrada, comentando que existen ciertos factores que pueden explicar la causa de la satisfacción o insatisfacción en el trabajo, generalmente estos suelen ser externos a la persona.

Muchos autores han contribuido al estudio de la satisfacción laboral y muchos de ellos alegan que este factor está íntimamente relacionado con la motivación. Sin embargo, una persona que se encuentra satisfecha con su trabajo, no necesariamente se encuentra motivada, pero sí, toda persona que se encuentra motivada, se encontrará satisfecha con su ambiente de trabajo.

La satisfacción laboral se encuentra relacionada con las actitudes que posee el trabajador con respecto a su lugar de trabajo. Cabe resaltar que tanto la satisfacción laboral y las actitudes, predisponen a la persona a comportarse de una determinada manera. Por lo tanto, la satisfacción laboral podría explicar de cierta forma el ausentismo, el abandono, la rotación de

personal, entre otros aspectos. Por ello, si los trabajadores de una organización se encuentran satisfechos, las probabilidades que sucedan las variables anteriormente descritas serán de menor proporción que si los empleados se encontraran insatisfechos.

En resumen la satisfacción laboral es la actitud que adopta el trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud se basa en creencias y valores que desarrolla en su centro de labores. Asimismo, se llega a la conclusión que para tener una adecuada calidad de vida laboral, el grado de satisfacción, bienestar físico, psicológico y social que los colaboradores experimentan en su labor diaria debe ser positivo.

2.2.2.2 Teorías sobre la satisfacción laboral

Dentro de las teorías que ayudarán a explicar el motivo de la satisfacción laboral se encuentran:

- a. Teoría de las necesidades de Maslow, citado por Celis y García (2008), comentan que esta teoría identificó las necesidades humanas bajo la forma de una jerarquía y concluyó que una vez que estas necesidades se encuentran satisfechas, estas dejan de actuar como motivadores. Las cinco necesidades identificadas fueron: las fisiológicas, las de seguridad, las sociales, las de estima y las de autorrealización. Según esta teoría, resultará más satisfactorio al empleado aquel puesto capaz de cubrir con la mayor cantidad de necesidades.

b. Teoría Existencia, Relación y Satisfacción. Aldelfer, citado por Celis y García (2008), modificó la teoría de Maslow, resumiendo a tres tipos de necesidades: En el primer nivel, se encontraban las necesidades de la existencia propia en sí, esto hace valer a las variables de nutrición, salud, etc., que incluyen las primeras dos escalas desarrolladas por Maslow. En el segundo nivel, se encuentran las necesidades de relación como la relación y contacto con otros, la unión afectiva, etc. Y por último, en el tercer nivel, se encuentran las necesidades de desarrollo y expansión de las capacidades intelectuales, del potencial personal, las virtudes y competencias, etc. A diferencia de las necesidades consideradas por Maslow, esta teoría no sigue un patrón rígido en cuanto al cumplimiento.

c. Teoría de las necesidades de McClelland, citado por Celis y García (2008), quien sostuvo que los factores motivacionales son de tipo cultural y grupal. La primera necesidad identificada fue la del logro, como un factor importante que conducía el éxito en toda organización. La necesidad de afiliación, y la necesidad de poder. Esta teoría ha sido de gran utilidad práctica para las organizaciones ya que ha permitido identificar diversos perfiles que poseen las personas dentro del ámbito laboral, quienes según sea la necesidad que buscan satisfacer, orientan y motivan su conducta.

d. La teoría de higiene-motivacional. Herzberg, citado por Hernández, Velasco y Jiménez (2000), dice que existen factores que están relacionados con la satisfacción laboral y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral. Supone que el estado de satisfacción es producto de la correspondencia con su empleo y de las actitudes frente al mismo.

Los factores presentes que se podrían determinar cómo fuentes principales de la satisfacción laboral son los factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo como por ejemplo el logro profesional, reconocimientos, el tipo de trabajo, responsabilidad y la línea de carrera o avance.

Por otro lado, los factores ausentes que son fuente de insatisfacción, se denominan factores de higiene y son extrínsecos al trabajo; entre estos se pueden nombrar a la política y administración de la empresa, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, status o cargo dentro de la empresa, condiciones en el ámbito laboral y seguridad o estabilidad en el trabajo.

e. Teoría del ajuste en el trabajo. Según Dawes, citado por Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012). Esta teoría plantea que mientras que las habilidades de una persona como la experiencia laboral, conocimientos, actitudes y hasta el propio comportamiento se vean relacionadas con los

requerimientos de su lugar de trabajo, lo más probable es que el trabajador realice un buen trabajo y por ende se encontrará más satisfecho en el lugar donde se encuentra.

De la misma forma, cuando los valores que una persona necesita satisfacer a través del trabajo como son el confort, altruismo, logro, seguridad, status y autonomía se relacionan con los refuerzos que ofrece la organización o viceversa, es más probable que la persona perciba satisfactoriamente al trabajo. El grado de satisfacción e insatisfacción son considerados como grandes predictores para determinar que el trabajador permanezca o no en su puesto de trabajo y no sólo eso, sino que logre obtener éxito y se desempeñe con mucha efectividad.

- f. Teoría de la discrepancia: Locke, citado por Alfaro et al. (2012) dice que la satisfacción laboral es un estado emocional de placer que se obtiene de la importancia que se le otorga a su lugar de trabajo como medio para obtener valores laborales, mientras que la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero que resulta de la evaluación del trabajo frustrante o como un lugar de limitación para conseguir los valores laborales deseados. La satisfacción e insatisfacción laboral se valora dependiendo de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con los de la empresa.

g. Teoría de la satisfacción por facetas. Lawler, citado por Cavalcante (2004) quien refiere que la satisfacción laboral resulta del pensamiento final del trabajador, es decir lo que cree que debe recibir y lo que recibe realmente. La cantidad que debería recibir viene de la percepción las contribuciones individuales para con la empresa, la percepción y resultados de los compañeros y las características percibidas del trabajo. Por otro lado, con respecto a la cantidad recibida con la percepción de los resultados de otros, los resultados recibidos por los individuos, se comparan y puede ocurrir lo siguiente; que la cantidad recibida es igual a la cantidad que se debería recibir y por lo tanto existe satisfacción; que la cantidad recibida es menor a la cantidad que se debería recibir, entonces hay insatisfacción; y que la cantidad recibida es mayor a la cantidad que se debería recibir y pueden aparecer sentimientos de inequidad.

h. Teoría de los eventos situacionales: Esta teoría dice que la satisfacción laboral está determinada por dos factores; las características y los eventos situacionales según Quarstein, McAffe y Glassman, citados por Navarro (2012). Donde los rasgos situacionales son ciertos aspectos laborales que el trabajador evalúa antes de acceder a un puesto determinando. Dentro de estos factores se encuentran la política de la empresa, aspectos salariales, oportunidades de crecimiento, las condiciones del lugar, entre otros. Es por esto que se dice que los

eventos situacionales hacen referencia a las facetas laborales que ocurren una vez que el trabajador se encuentra en el puesto de trabajo.

- i. Teoría de Lawler y Porter, citado por Arbaiza (2010), quienes plantean a la satisfacción laboral en función de las recompensas y el valor que obtienen a través del trabajo. Según esta teoría, debe diferenciarse entre las recompensas extrínsecas e intrínsecas. Las recompensas intrínsecas son aquellas que están relacionadas a satisfacer las necesidades de autorrealización y las recompensas extrínsecas, son las que se encuentran relacionadas con la organización, como puede ser el status, condiciones, ascensos, salarios, entre otros. Asimismo, según los autores este tipo de recompensas no están directamente relacionadas con la satisfacción, sino que el trabajador realiza un análisis de la situación, evaluando lo que considera como justo. Por lo tanto, un trabajador puede sentirse satisfecho si considera que la recompensa pequeña que reciba es justa porque es lo que realmente merece. Por tal motivo, Lawler y Porter afirman que el grado de la satisfacción dependerá del nivel de rendimiento efectuado por el trabajador y no al revés. Por el predominio de las recompensas, el rendimiento sería una variable determinante de la satisfacción laboral.

2.2.2.3 Factores de la satisfacción laboral

Es necesario recalcar que los factores que influyen en la satisfacción laboral no siempre son los mismos ni tienen la misma jerarquía de importancia.

Para Peña (1985) los 10 factores más valorados por los empleados en orden descendente fueron: Seguridad, promoción, retribución, beneficios marginales, información referente al éxito o fracaso, clase de trabajo, vacaciones y días festivos, estilo de supervisión, reparto de beneficios y condiciones de trabajo. Por lo cual es importante recalcar que estos factores pueden ser variables en el tiempo y lugar.

Por otro lado, Stagner, citado por Peña (1985) llevó a cabo otra investigación, obteniendo resultados muy similares. Donde los factores más relevantes fueron: Seguridad, salario, promoción, jefe, elección del puesto de trabajo, reconocimiento de la labor ejercida, vacaciones, buenos compañeros, préstamos y pensiones.

En la actualidad, se han definido factores que definen la satisfacción laboral, Palma, citada por De La Rosa (2012) clasifica 4 factores para la evaluación de satisfacción laboral, la significación de la tarea, que hace referencia a la valorización de las responsabilidades asignadas, relacionadas a que el trabajo individual logre un sentido de realización,

esfuerzo y aporte. Las condiciones de trabajo, que está dirigida a la evaluación realizada al lugar de trabajo, a la disponibilidad de elementos y a las disposiciones normativas que regulan la actividad laboral. El reconocimiento personal y/o social, que está dirigido a la evaluación que realice el trabajador acerca del reconocimiento propio o de las demás personas asociados al trabajo con respecto a los logros o el impacto de sus resultados para con la empresa.

Por último, los beneficios económicos, que está íntimamente relacionado con los aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo a las responsabilidades asignadas.

2.2.2.4 Variables determinantes de la satisfacción laboral

Para una mejor identificación de los principales determinantes de la satisfacción laboral, se hace referencia a 2 categorías: las variables de situación y las variables individuales.

En cuanto a las variables de situación, se puede encontrar:

- a. Características propias de la función, tal como sugiere Herzberg en su teoría, realizar cambios en los niveles de funciones, orienta a minimizar la monotonía de actividades y el desempeño de las funciones, por ende también se producen cambios en el incremento o no de la satisfacción laboral. Asimismo, Hackman y Oldman , citado por Ray (2012),

identificaron constructos centrales que se desarrollan dentro de las características intrínsecas del puesto de trabajo, las cuales son:

- Variedad de habilidades: Grado en el que el puesto requiere de habilidades diferentes para poder desempeñarse adecuadamente.
- Autonomía: Grado en que el trabajador tiene libertad para decidir cómo llevar a cabo su trabajo.
- Retroalimentación: Grado en que se cuenta con la información necesaria acerca de la eficiencia del desempeño del trabajador.

b. La participación en la toma de decisiones, cuando mayor es la relación entre la participación que la persona desea y la percepción de participación que realiza, mayor será la satisfacción.

c. Recompensas y salarios, los cuales satisfacen una serie de necesidades fisiológicas de la persona y son vistos como símbolos de status, reconocimiento y seguridad.

d. Liderazgo, donde se ha encontrado correlación positiva y significativa entre el liderazgo en sí y la satisfacción laboral.

En cuanto a las variables individuales, se encuentran

- a. La personalidad, donde se afirma que la explicación de la estabilidad y consistencia de la satisfacción es la relación que esta mantiene con otros aspectos emocionales personales.

- b. Variables socio demográficas, donde se puede encontrar al tema de la edad, sexo, estado civil, aspectos académicos, entre otros.

2.2.2.5 Consecuencias de la insatisfacción laboral

Según Arbaiza (2010), los principales efectos que puede producir el nivel de satisfacción en la conducta de una persona son:

A nivel organizacional, podemos encontrar algunos aspectos relacionados con el ausentismo, el abandono o rotación, falta de productividad, etc.

- a. El ausentismo: Algunos autores como Wanous, citado por Arbaiza (2010), una de las causas del ausentismo es la baja satisfacción, ya que son variables que están relacionadas de manera directa. Asimismo, no sólo la insatisfacción es una causa del ausentismo, sino que existen otros factores relacionados como las enfermedades, problemas de transporte, condiciones del clima, problemas familiares, etc.

- b. Abandono o rotación: Flores (2001) comenta que esta variable está relacionada en su mayoría de veces con la insatisfacción laboral. El abandono o rotación, es el retiro voluntario del trabajador, el cual se debe en su mayoría de veces por el nivel de satisfacción presentado.

- c. Productividad: En este caso, no necesariamente todas las personas que se sienten satisfechas son productivas, sino que pueden existir otros factores que influyan en la productividad. Sin embargo, se puede considerar a la satisfacción como una variable importante en la productividad que la persona pueda ejercer.

Por otro lado, a nivel personal, la satisfacción o insatisfacción están relacionados con aspectos como la salud personal, tanto física como mental. Cuando se presentan casos de insatisfacción en la persona, es probable que traiga consecuencias negativas en su salud. Si bien la relación entre la salud de la persona y la satisfacción no ha sido del todo investigada, se puede suponer que si existe una correlación entre las variables.

2.3. Definición de términos básicos

Clima laboral: Es la percepción que manifiestan los colaboradores y compañeros de trabajo con respecto a la organización.

Autorrealización: Grado en el que el colaborador siente que su lugar de trabajo le brinda las oportunidades necesarias para su crecimiento tanto a nivel profesional como personal.

Involucramiento laboral: Relacionado con el compromiso, sentido de pertenencia, y la identificación con los objetivos y responsabilidades que se le otorga a cada colaborador.

Supervisión:

Comunicación:

Condiciones laborales:

Satisfacción laboral: Es el grado de conformidad que tiene los colaboradores dentro de su ámbito de trabajo. Incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc.

Supervisión:

Reconocimiento personal y/o social:

Beneficios económicos:

Condiciones de trabajo:

Empresa naviera: Organización privada que se dedica a brindar servicios de agencia marítima local o internacional y el manipuleo de carga a los buques que arriben a puertos nacionales e internacionales.

2.4. Hipótesis y variables

2.4.1. Supuestos científicos básicos

Un adecuado clima laboral promoverá la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de rubro naviero.

2.4.2. Hipótesis

a. General

H₁: Existe relación entre el nivel del clima laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de rubro naviero en Lima Metropolitana.

b. Específicas

H_{1.1}: Existe relación entre el clima laboral y el factor significación de la tarea correspondiente a la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de rubro naviero de Lima Metropolitana.

H_{1.2}: Existe relación entre el clima laboral y el factor condiciones de trabajo correspondiente a la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de rubro naviero de Lima Metropolitana.

H_{1.3}: Existe relación entre el clima laboral y el factor reconocimiento personal y/o social correspondiente a la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de rubro naviero de Lima Metropolitana.

H_{1.4}: Existe relación entre el clima laboral y el factor beneficios económicos correspondiente a la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de rubro naviero de Lima Metropolitana.

H_{1.5}: Existe relación entre el factor autorrealización del clima laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de rubro naviero de Lima Metropolitana.

H_{1.6}: Existe relación entre el factor involucramiento laboral del clima laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de rubro naviero de Lima Metropolitana.

H_{1.7}: Existe relación entre el factor supervisión del clima laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de rubro naviero de Lima Metropolitana.

H_{1.8}: Existe relación entre el factor comunicación del clima laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de rubro naviero de Lima Metropolitana.

H_{1.9}: Existe relación entre el factor condiciones laborales del clima laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de rubro naviero de Lima Metropolitana.

2.5. Variables de estudio

Dado que es un estudio correlacional, no se señaló cuál es la variable independiente ni dependiente, analizándose sólo la covariación entre las siguientes variables:

- Clima laboral: Medido a través de la Escala de Clima Laboral de Palma (2004).
- Satisfacción laboral: Medido a través de la Escala de Satisfacción laboral de Palma (2005).

VARIABLES DE CONTROL:

- Grupos ocupacionales. Son los siguientes niveles de cargos: ejecutivos, administrativos y operativos.
- Edad: Entre 18 y 55 años aproximadamente

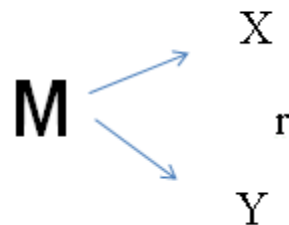
- Tiempo de servicio: Es el periodo en que los colaboradores llevan laborando en la empresa.

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1. Diseño de investigación

El tipo de diseño es correlacional ya que se describe las relaciones existentes en un momento determinado, en esta investigación se describirá la relación entre las variables clima laboral y satisfacción laboral. (Reyes y Sánchez, 2009).



Dónde:

M = Colaboradores de una empresa de rubro naviero de Lima Metropolitana

X = Clima laboral

r = Relación entre variables

Y = Satisfacción laboral

El universo de estudio está conformado por todos los colaboradores de las empresas que pertenecen al rubro naviero de Lima Metropolitana.

3.2. Población de estudio

El universo de estudio está conformado por todos los colaboradores de las empresas que pertenecen al rubro naviero de Lima Metropolitana.

3.3. Muestra de investigación o participantes

Se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo intencional, dado que según Reyes y Sánchez (2009) no se conoce el grado de probabilidad al seleccionar los elementos de la población, por lo que la selección de representatividad de la muestra está en función a la subjetividad de las investigadoras.

La muestra estuvo conformada por una empresa de rubro naviero que accedió a participar en la investigación. La empresa cuenta con 65 colaboradores, varones y mujeres (ejecutivos, administrativos y operativos). Sin embargo, participaron en la investigación

52 colaboradores, quedando fuera 13, 5 debido a la falta de disponibilidad y 8 dieron datos incompletos en las evaluaciones.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Escala de Clima Laboral

a. Ficha técnica

Nombre :	Clima Laboral (CL-SPC)
Autora :	Sonia Palma Carrillo
Administración :	Individual o Colectiva
Duración de la Prueba :	15 a 30 minutos aproximadamente
Aplicación :	Trabajadores con dependencia laboral
Significación :	Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.
Usos :	Diagnóstico Organizacional
Tipificación :	Baremos percentilares general para muestra total, por sexo, jerarquía y tipo de empresa (muestra peruana: Lima Metropolitana)

b. Descripción de la prueba

La Escala de Clima Laboral (CL – SPC) fue diseñada y elaborada por Palma (2004). La muestra final para los fines de la estandarización de la prueba estuvo conformada por 1323 trabajadores dependientes de empresas de producción y de servicios tanto estatales como particulares; las características de la muestra fueron analizadas en relación a edad, sexo, condición laboral, jerarquía laboral y

tiempo de servicio. La mayor proporción de participantes fueron mujeres (56%) y el 71% de personas fueron mayores de 25 años; siendo el rango de edades entre 25 y 35 los de mayor concentración ocupacional.

Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert. Comprende en su versión final, un total de 50 ítems que explora la variable de clima laboral. Los cinco factores que se determinaron en función al análisis estadístico y cualitativo fueron los siguientes:

Tabla 1.
Información descriptiva para la Escala de Clima Laboral (CL – SPC)

ÁREA	DESCRIPCIÓN	EJEMPLO DE ÍTEMS
Autorrealización	Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.	a) Existen oportunidades de progresar en la institución b) Las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse
Involucramiento Laboral	Identificación con los valores organizaciones y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la Organización	a) Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización b) Los trabajadores están comprometidos con la organización
Supervisión	Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.	a) El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan b) La evaluación fomenta y promueve la comunicación interna.
Comunicación	Percepción del grado de fluidez,	a) Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir

	celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma	con el trabajo. b) La institución fomenta y promueve la comunicación interna.
Condiciones Laborales	Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.	a) La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones. b) Se dispone de tecnología que facilita el trabajo

Fuente: Elaborado por Sonia Palma (2004)

La calificación del instrumento de acuerdo a las normas técnicas establecidas se puntúa de 1 a 5 puntos, con un total de 250 puntos como máximo para la escala total y de 50 puntos por factor. Las categorías diagnósticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas. Las categorías consideradas se presentan en la tabla 2.

Tabla 2.
Categorías Diagnósticas de la Escala CL-SPC

Categorías Diagnósticas	Factores I al V	Puntaje Total
Muy Favorable	42-50	210-250
Favorable	34-41	170-209
Media	26-33	130-169
Desfavorable	18-25	90-129
Muy Desfavorable	10-17	50-89

c. Validez y confiabilidad de la prueba

Con los métodos de consistencia interna del Alfa de Cronbach y de división por mitades de Guttman se estimó la confiabilidad, evidenciando correlaciones de .97 y .90 respectivamente, lo que permite referir de una alta consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento es confiable (tabla 3).

Tabla 3.
Análisis de confiabilidad Escala CL – SPC

Método de análisis	Escala CL-SPC
Alfa de Cronbach	.97
Split Half de Guttman	.90

* $p < 0.05$

3.4.2. Escala de Satisfacción Laboral

a. Ficha técnica

Nombre	:	Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)
Autora	:	Sonia Palma Carrillo
Procedencia	:	Perú
Administración	:	Individual o Colectiva/Formato físico o colectivo
Duración de la Prueba	:	15 minutos en formato físico. 5 minutos en formato computarizado
Grupos de aplicación	:	Trabajadores con relación laboral de dependencia

Calificación	:	Computarizada
Significación	:	Factor General de Satisfacción (Factores Componentes)
		Significación de tarea
		Condiciones de Trabajo
		Reconocimiento Personal y/o Social
		Beneficios económicos
Usos	:	Diagnóstico organizacional
Muestra Tipificación	:	1058 Trabajadores con dependencia laboral de Lima Metropolitana.
Baremos	:	Baremos percentilares generales para muestra total, por sexo y grupo ocupacional.
		Puntuaciones “T” por factores

b. Descripción de la prueba.

La Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC) fue diseñada y elaborada por Palma (2005). Participaron 1058 trabajadores de empresas privadas de Lima Metropolitana. Las características de la muestra de estandarización reflejan ligera ventaja numérica de las mujeres con respecto a los varones; mientras que en un 61% estuvo conformada por profesionales. En el grupo de administrativos, la mayor de la muestra estuvo conformada por mujeres.

Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert, la cual está dividida en cuatro factores que se determinaron en función al análisis estadístico y cualitativo fueron los siguientes.

Tabla 4.

Información descriptiva para la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)

ÁREA	DESCRIPCIÓN	EJEMPLO DE ÍTEMS
Significación de tarea	Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.	<ul style="list-style-type: none"> a) Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser b) La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra. c) Me siento útil con la labor que realizo d) Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia e) Me complace los resultados de mi trabajo f) Mi trabajo me hace sentir realizado como persona <ul style="list-style-type: none"> g) Me gusta el trabajo que realizo h) Me gusta la actividad que realizo
Condiciones de Trabajo	Evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.	<ul style="list-style-type: none"> a) La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores. b) El ambiente donde trabajo es confortable c) Me disgusta mi horario d) La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable e) El horario de trabajo me resulta incomodo f) El en ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo g) Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.
Reconocimiento Personal y/o Social	Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos.	<ul style="list-style-type: none"> a) Siento que recibo de parte de la empresa “mal trato”. b) La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando. c) Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo. d) Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad de trabajo. e) Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido f) Me desagrada que limiten mi trabajo para reconocer las horas extras g) Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.

Beneficios económicos	Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada	a) Me siento mal con lo que gano. b) Mi sueldo está bajo del mercado c) El sueldo que tengo es bastante aceptable. d) Mi trabajo me permite cubrir con mis expectativas económicas.
-----------------------	--	--

Fuente: Elaborado a partir de Sonia Palma (2005)

La calificación del instrumento corresponde a las indicaciones de la técnica Likert, siendo de 1 a 5 y en función a si el ítem es positivo o negativo, las puntuaciones oscilan entre 27 a 135 puntos. Las categorías diagnósticas ubican los puntajes en cinco categorías de evaluación, las mismas que se ilustran en la tabla 5.

Tabla 5.

Categorías Diagnósticas de la Escala SL-SPC

Nivel de Satisfacción	Significación de tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal y/o social	Beneficios económicos	Puntaje total
Muy Satisfecho	37 ó más	41 ó más	24 ó más	20 ó más	117 ó más
Satisfecho	33-36	35-40	19-23	16-19	103-116
Promedio	28-32	27-34	18-20	11-15	89-102
Insatisfecho	24-27	20-26	12-17	8-10	15-88
Muy Insatisfecho	23 ó menos	19 ó menos	11 ó menos	7 ó menos	74 o menos

c. Validez y confiabilidad de la Escala SL – SPC

Según el Manual del SL – SPC, los datos obtenidos en la muestra de tipificación se analizaron en el programa estadístico del SPSS con el fin de someterlo a todos los análisis estadísticos que se emplearon. Para efectos de la confiabilidad, esta se estimó con el método de consistencia interna a través a través del coeficiente alfa de Cronbach y el método de mitades con el coeficiente de Guttman. Los coeficientes obtenidos avalan la confiabilidad del instrumento (tabla 6).

Tabla 6.
Confiabilidad Escala SL – SPC

Método / Coeficiente	Correlación
Consistencia interna / Alfa de Cronbach	.84*
Mitades / Guttman	.81*

* $p < .05$

La selección de los ítems que se consideraron para determinar el puntaje de las inconsistencias, fueron 6 pares de ítems con mayor grado de correlación, cuyos contenidos similares debían corresponder puntuaciones similares. La discrepancia distante o extrema puntúa como inconsistencias y un puntaje igual o mayor a 4 se considera como indicador de prueba inconsistente.

Además de la validez de contenido trabajada con el método de jueces para efectos del ajuste de contenido de los ítems, se sometieron las puntuaciones a la estimación de correlaciones por factores con el coeficiente de Spearman Brown los que evidenciaron correlaciones positivas y significativas.

3.5. Procedimientos para la recolección de datos

En la presente investigación se solicitó la participación de los trabajadores de una empresa de rubro naviero. Se realizaron las coordinaciones respectivas con la jefa del departamento de Recursos Humanos y con los trabajadores para conseguir el consentimiento de participación. Las pruebas se aplicaron en diferentes fechas, ya que se dependía de la disponibilidad de los participantes. La aplicación de las escalas se realizó de manera colectiva en las instalaciones de la empresa. A fin de optimizar las respuestas, se explicó la forma correcta de contestar las escalas, y se posibilitó aclarar cualquier duda que pudiese surgir.

3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se utilizó la prueba de bondad de ajuste a la curva normal de Kolmogorov – Smirnov, y por el resultado de esta prueba se utilizó el estadístico no paramétrico (coeficiente de correlación Rho de Spearman). El nivel de significación fue del .05 con los correspondientes grados de libertad.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de datos generales

Se calculó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para conocer el tipo de estadístico que se tenía que utilizar, los resultados muestran (tabla 7) que los factores autorrealización ($Z = .100$) y comunicación ($Z = .116$) obtienen coeficientes que no son estadísticamente significativos ($p > .05$), pero los factores involucramiento laboral ($Z = .143$), supervisión ($Z = .127$), condiciones laborales ($Z = .162$) y el puntaje total de la Prueba de Clima Laboral ($Z = .143$) alcanzan coeficientes Z estadísticamente significativos ($p < .05$) lo que indica que en los tres últimos factores y en el puntaje total de la prueba los puntajes no se distribuyen de acuerdo a la curva de distribución normal, por lo cual tendría que utilizarse un estadístico no paramétrico para la contrastación de hipótesis.

Tabla 7.
Prueba de Kolmogorov-Smirnov de los puntajes de la Prueba de Clima Laboral obtenidos por los colaboradores de una empresa del rubro naviero

		Autorrea- lización	Involu- cramiento Laboral	Super- visión	Comuni- cación	Condicio- nes laborales	Total Clima laboral
n		52	52	52	52	52	52
Parámetros	Media	35.11	36.654	36.28	35.885	36.231	180.808
Normales	Desviación estándar	5 5.9792	5.0909	8 6.2319	5.7143	7.1335	27.1185
Máximas	Absoluta	.100	.143	.127	.116	.162	.128
Diferencias	Positivo	.100	.121	.122	.408	.137	.081
Extremas	Negativo	-.073	-.143	-.127	-.116	-.162	-.128
Z		.100	.143	.127	.116	.162	.128
p		.200	.010*	.034*	.079	.002*	.032*

*p < .05, ***p < .001

Asimismo, se utilizó la Prueba de Kolmogorov-Smirnov para los puntajes de la Prueba de Satisfacción Laboral (tabla 8), observándose que el puntaje total obtiene un coeficiente ($Z = 110$) que no es estadísticamente significativos ($p > .05$), sin embargo, en los factores de la prueba, significación de la tarea ($Z = .143$), condiciones de trabajo ($Z = .131$), reconocimiento personal y/o social ($Z = .187$) y beneficios económicos ($Z = .128$) se obtuvieron coeficientes estadísticamente significativos, que indican que los puntajes en estos factores no se distribuyen de acuerdo a la curva normal, por lo tanto, para contrastar las hipótesis es necesario utilizar un estadístico no paramétrico, que es el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Tabla 8.
Prueba de Kolmogorov-Smirnov de los puntajes de la Prueba de Satisfacción Laboral alcanzados por los colaboradores de una empresa del rubro naviero

		Significa- ción de la tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimien- to personal y/o social	Beneficios económi- cos	Total Satisfa- cción laboral
N		52	52	52	52	52
Parámetros	Media	32.500	34.442	20038	18.115	105.096
Normales	Desviación estándar	4.0025	4.1700	2.8212	2.8878	10.9316
Máximas	Absoluta	.143	.131	,187	.128	.110
Diferencias	Positivo	.059	.078	128	.093	.091
Extremas	Negativo	-.143	-.131	-,187	-.128	-.110
Z		.143	.131	.187	.128	.110
R		.010*	.027*	.000*	.034*	.167

*p < .05, ***p < .001

Como se puede apreciar en la tabla 9 existe un 61.1. % de los participantes presentan una percepción favorable del clima laboral., un 26.7 % con una visión promedio del clima laboral y un 7.6. % muy favorable y un 3.8 % tiene un nivel desfavorable, apreciándose que no hay ningún sujeto que se ubique en el nivel muy desfavorable, en general, cerca del 69% de la muestra tendrían niveles elevados con respecto a la percepción de clima laboral, lo que significa que la mayoría de participantes consideran que su ambiente de trabajo es el adecuado, asimismo, se encuentran comprometidos con la empresa, ya que existen condiciones de trabajo positivas, un buen liderazgo y comunicación interna dentro de la empresa de rubro naviero.

Tabla 9.

Distribución de frecuencias y porcentajes de los puntajes totales alcanzados por los participantes en la Escala del Clima Laboral CL-SPC de Palma

Clima laboral	f	%
Muy desfavorable	0	0
Desfavorable	2	3.8
Media	14	26.7
Favorable	32	61.1
Muy favorable	4	7.6
Total	52	100

En cuanto al factor autorrealización que se exhiben en la tabla 10, se puede apreciar que el 40.3% de la muestra se ubica en el nivel promedio en este factor, seguido por el 38.4 % en el nivel favorable y el 15.3% en el nivel muy favorable. Nótese, que el mayor porcentaje 53.7% tiene un nivel favorable y muy favorable, lo cual indica que los colaboradores consideran que la entidad donde laboran puede contribuir tanto en su desarrollo personal y profesional. Cabe resaltar, que sólo 3 participantes presentan un nivel desfavorable de autorrealización. Por otro lado, ninguna persona tiene un nivel de percepción muy desfavorable con respecto a éste factor.

Tabla 10.

Distribución de frecuencias y porcentajes de los puntajes obtenidos por los colaboradores de una empresa del rubro naviero en el factor autorrealización de la Escala Clima Laboral CL-SPC de Palma

Autorrealización	f	%
Muy desfavorable	0	0
Desfavorable	3	5.7
Promedio	21	40.3
Favorable	20	38.4
Muy Favorable	8	15.3
Total	52	100

En el caso de los puntajes del factor involucramiento laboral que presentan los participantes, se puede identificar en la tabla 11, que el 61.5% tiene un nivel favorable en este factor, seguido de 23% correspondiente al nivel promedio, 7.6% muy favorable y, solamente el 1.9% se ubican en el nivel desfavorable. Al igual que los resultados anteriores, ningún participante se ubicó a nivel muy desfavorable en el factor involucramiento laboral. Cabe resaltar que el 69.1% de los participantes tienen en conjunto un nivel muy favorable y favorable de involucramiento laboral, lo cual indica que la mayoría de los trabajadores dentro de la organización se sienten identificados con los valores que la describen, asimismo, los mismos manifiestan compromiso con el fin de contribuir en el desarrollo continuo de la organización.

Tabla 11.

Distribución de frecuencias y porcentajes de los puntajes alcanzados por los participantes en el factor involucramiento laboral de la Escala Clima Laboral CL-SPC de Palma

Involucramiento laboral	f	%
Muy desfavorable	0	0
Desfavorable	1	1.9
Promedio	12	23
Favorable	35	61.5
Muy Favorable	4	7.6
Total	52	100

La tabla 12, muestra el factor supervisión indicando que el 53.8% tiene un nivel favorable en este factor, seguido del 28.8% que se ubica en el nivel promedio, el 13.3% corresponde al nivel muy favorable y finalmente, sólo el 3.8% de los participantes perciben un nivel desfavorable. Los resultados indican que más del 66% de los participantes manifiestan una percepción muy favorable y favorable de la supervisión en la empresa, lo cual indica que existe una apreciación positiva de funcionalidad e importancia de los jefes inmediatos o supervisores en la supervisión de la actividad laboral relacionado con al apoyo y orientación para el desarrollo de las funciones que

forman parte de su desempeño diario. Por otro lado, ninguna persona se ubica en el nivel muy desfavorable.

Tabla 12.

Distribución de frecuencias y porcentaje de los puntajes obtenidos por los colaboradores de la empresa en el factor supervisión de la Escala Clima Laboral CL-SPC de Palma

Supervisión	f	%
Muy desfavorable	0	0
Desfavorable	2	3.8
Promedio	15	28.8
Favorable	26	53.8
Muy Favorable	7	13.3
Total	52	100

La tabla 13 muestra la distribución de frecuencias y porcentaje del factor comunicación indicando que el 61.5% tiene un nivel favorable en este factor, seguido del 28.9 % que se ubica en el nivel promedio, el 7.6 % corresponde al nivel muy favorable y finalmente, sólo el 1.9 % de los participantes perciben un nivel desfavorable. Los resultados indican que más del 90 % de la muestra manifiesta una percepción positiva acerca de la comunicación que existe dentro de la empresa, lo cual indica que los colaboradores cuentan con el acceso de información relativa y pertinente perteneciente a la empresa lo cual conlleva a que los mismos puedan acceder con información clara, coherente y precisa para desempeñarse sin ningún inconveniente. Por otro lado, ninguna persona se ubica en el nivel muy desfavorable.

Tabla 13.

Distribución de frecuencias y porcentajes de los puntajes alcanzados por los participantes en el factor comunicación de la Escala Clima Laboral CL-SPC de Palma

Comunicación	f	%
Muy desfavorable	0	0
Desfavorable	1	1.9
Promedio	15	28.9
Favorable	32	61.5
Muy Favorable	4	7.6
Total	52	100

En cuanto al último factor condiciones laborales que se exhiben en la tabla 14, se puede apreciar que el 61.5% de los participantes se ubica en el nivel favorable en este factor, seguido por el 21.1 % en el nivel promedio, el 11.4% en el nivel muy favorable y sólo el 3.8 % en el nivel desfavorable. El mayor porcentaje 72.9% tiene un nivel favorable y muy favorable, lo cual indica que los colaboradores manifiestan una percepción positiva en cuanto a los elementos que dispone la empresa para el cumplimiento de las tareas encomendadas o pendientes. Por ejemplo, contar con tecnología que facilite la productividad en el trabajo, que el contenido de la tarea tenga algo de dinamismo y evitar caer en una monotonía y repetitividad, así como también manejar una remuneración atractiva a comparación de otras organizaciones. Cabe resaltar, que sólo 1 participante presenta un nivel muy desfavorable en el factor condiciones laborales. Por otro lado, ninguna persona tiene un nivel de percepción muy desfavorable con respecto a éste factor.

Tabla 14.

Distribución de frecuencias y porcentajes de los puntajes obtenidos por los colaboradores en el factor condiciones laborales de la Escala Clima Laboral CL-SPC de Palma

Condiciones Laborales	F	%
Muy desfavorable	1	1.9
Desfavorable	2	3.8
Promedio	11	21.1
Favorable	32	61.5
Muy Favorable	6	11.4
Total	52	100

Con respecto a la tabla 15 se aprecia que el 44.1% de los participantes se ubica en la categoría satisfecho en el factor satisfacción laboral, seguido por el 34.3% en el nivel promedio de la satisfacción laboral, un 15.3% muy satisfecho y un 5.7% tiene un nivel muy insatisfecho, apreciándose que no hay ningún sujeto que se ubique en el nivel muy insatisfecho. En general, cerca del 59% de la muestra presenta niveles elevados de satisfacción laboral, lo que significa que la mayoría de participantes se sienten satisfechos en su lugar de trabajo, existen reconocimientos valorativos, las condiciones de trabajo son adecuadas y existe la oportunidad de un crecimiento a nivel personal y/o profesional.

Tabla 15.

Distribución de frecuencias y porcentajes de los puntajes totales alcanzados por los participantes en la Escala Satisfacción Laboral CL-SPC de Palma

Satisfacción laboral	f	%
Muy insatisfecho	0	0
Insatisfecho	3	5.7
Promedio	18	34.3
Satisfecho	23	44.1
Muy satisfecho	8	15.3
Total	52	100

En la tabla 16 se muestra los resultados concernientes al factor significación de la tarea, apreciándose que el 38.5% tiene un nivel promedio en satisfacción, seguido por el 38.4% que se ubica en un nivel de satisfecho, el 15.4% corresponde al nivel muy satisfecho, el 5.7% tiene un nivel de muy insatisfecho y finalmente el 1.9% en el nivel de insatisfecho; ello indica que más del 92% de los participantes tienen una satisfacción promedio y alta en cuanto a este factor en la empresa, lo que implica una disposición positiva hacia el trabajo ya que consideran que sus funciones y trabajo personal logra un sentido de importancia, dedicación, esfuerzo y realización. Siendo un menor porcentaje el correspondiente a quienes tienen un nivel de mucha satisfacción.

Tabla 16.

Distribución de frecuencias y porcentajes de los puntajes obtenidos por los participantes en el factor significación de la tarea de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Palma

Significación de la Tarea	f	%
Muy insatisfecho	3	5.7
Insatisfecho	1	1.9
Promedio	20	38.5
Satisfecho	20	38.4
Muy satisfecho	8	15.4
Total	52	100

La tabla 17 presenta los niveles de satisfacción del factor condiciones de trabajo de la satisfacción laboral, observándose que el 46.1% de los participantes presentan un nivel promedio en este factor, seguido por el nivel satisfecho con 44.2%; el 5.7% se ubica en un nivel muy satisfecho y en menor porcentaje, el 3.8% tiene un nivel de insatisfecho. Estos resultados indican que la mayoría de colaboradores, el 96% considera que las condiciones de trabajo que brinda la empresa son favorables para poder realizar con éxito y comodidad sus actividades laborales.

Tabla 17.

Distribución de frecuencias y porcentajes de los puntajes obtenidos por los participantes en el factor condiciones de trabajo de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Palma

Condiciones de Trabajo	f	%
Muy insatisfecho	0	0
Insatisfecho	2	3.8
Promedio	24	46.1
Satisfecho	23	44.2
Muy satisfecho	3	5.7
Total	52	100

En cuanto al factor reconocimiento personal y/o social (tabla18), el primer lugar lo alcanza el nivel de satisfecho con un 40.3%, seguido por el nivel promedio con 28.8%, en el tercer lugar se encuentra el nivel insatisfecho con un 21.1% y en el nivel muy satisfecho un 9.6%. Como se aprecia, el 78% de los participantes considera que el trabajo en la empresa es reconocido y valorado, que el cumplimiento de objetivos amerita una retribución justa en cuanto a beneficios.

Tabla 18.

Distribución de frecuencias y porcentajes de los puntajes alcanzados por los colaboradores en el factor reconocimiento personal y/o social de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Palma

Reconocimiento Personal y/o Social	f	%
Muy insatisfecho	0	0
Insatisfecho	11	21.1
Promedio	15	28.8
Satisfecho	21	40.3
Muy satisfecho	5	9.6
Total	52	100

Por último, en el caso del factor beneficios económicos, se puede apreciar en la tabla 19 que el 97.9% tiene un nivel de muy insatisfecho en este factor y el 1.9% de muy

insatisfecho; ningún participante se ubicó el nivel promedio, satisfecho ni muy satisfecho. Nótese que más del 98% de los colaboradores tienen en conjunto un nivel de insatisfacción y mucha insatisfacción en cuanto a los beneficios económicos, lo cual hace referencia de la elevada insatisfacción de los participantes en cuanto a los aspectos remunerativos o incentivos económicos percibidos.

Tabla 19.

Distribución de frecuencias y porcentajes de los puntajes alcanzados por los colaboradores en el factor beneficios económicos de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Palma

Beneficios Económicos	f	%
Muy insatisfecho	51	97.9
Insatisfecho	1	1.9
Promedio	0	0
Satisfecho	0	0
Muy satisfecho	0	0
Total	52	100

4.2. Presentación y análisis de datos

Los resultados obtenidos en la presente investigación responden directamente a lo planteado como problema de investigación. A través de las escalas de clima laboral y satisfacción laboral, se pudo apreciar las relaciones de ambos factores que son detallados a continuación.

En la tabla 20, se puede apreciar que existe una correlación positiva entre los factores clima y satisfacción laboral (Rho de Spearman = .58, $p < .001$), lo que indica que el clima

laboral mejora cuando el colaborador se siente satisfecho en su lugar de trabajo, esto permite señalar que la hipótesis general planteada se valida.

Tabla 20.

Correlación rho de Spearman entre los puntajes totales de las Escalas Clima Laboral y Satisfacción Laboral de los participantes

	Puntaje Total Escala de Satisfacción Laboral
Puntaje Total Escala de Clima Laboral	.58***

n=52, *** p < .001

El resultado de la correlación entre el puntaje total de la Escala de Clima Laboral con el puntaje en el factor significación de la tarea de la Escala de Satisfacción Laboral se presenta en la tabla 21, los resultados muestran una correlación de Rho de Spearman = .45, estadísticamente significativa (p < .001), con lo cual se puede señalar que se valida la hipótesis específica H_{1.1}, que plantea la existencia de una relación entre el clima laboral y el factor significación. Esto hace referencia a que el clima organizacional está vinculado a la percepción que tienen los trabajadores acerca del lugar y materiales de trabajo que brinda la empresa, quienes deben de adaptarse a los mismos.

Tabla 21.

Correlación rho de Spearman entre el puntaje total de la Escala de Clima Laboral y el factor significación de la tarea de la Escala de Satisfacción Laboral de los colaboradores de una empresa de rubro naviero

	Puntaje en el factor significación de la tarea de la Escala de Satisfacción Laboral
Puntaje Total Escala de Clima Laboral	.45***

n=52, *** p < .01

En la tabla 22 se correlaciona el puntaje total de la Escala de Clima Laboral con el puntaje en el factor condiciones de trabajo de la Escala de Satisfacción Laboral, los

resultados permiten observar una correlación Rho de Spearman de .47, la cual es estadísticamente significativa ($p < .001$), con lo cual se puede señalar que se valida la hipótesis específica H_{1.2} que plantea la existencia de una relación entre el clima laboral y el factor condiciones de trabajo correspondiente a la satisfacción laboral. Esto hace referencia a que el clima organizacional está vinculado a la percepción que tienen los trabajadores acerca del lugar y materiales de trabajo que brinda la empresa, quienes deben de adaptarse a los mismos.

Tabla 22.

Correlación rho de Spearman entre el puntaje total de la Escala de Clima Laboral y el factor condiciones de trabajo de la Escala de Satisfacción Laboral de los participantes

	Puntaje en el factor condiciones de trabajo de la Escala de Satisfacción Laboral
Puntaje Total Escala de Clima Laboral	.47***
n=52, *** $p < .001$	

En cuanto a la hipótesis específica H_{1.3} que plantea la existencia de una correlación entre el puntaje total de la Escala de Clima Laboral y el factor reconocimiento personal y/o social de la Escala de Satisfacción Laboral, los resultados (tabla 23) muestran un coeficiente Rho de Spearman = .57 ($p < .001$), que permite señalar que se valida la hipótesis específica H_{1.3}, lo cual refiere a que el clima mejora cuando se brinda a los trabajadores una valoración o apreciación sobre su productividad y esfuerzo logrado.

Tabla 23.

Correlación rho de Spearman entre el puntaje total de la Escala de Clima Laboral y el factor reconocimiento personal y/o social de la Escala de Satisfacción Laboral de los colaboradores de una empresa de rubro naviero

	Puntaje en el factor reconocimiento personal y/o social de la Escala de Satisfacción Laboral
Puntaje Total Escala de Clima Laboral	.57***
n=52, *** $p < .001$	

En la tabla 24 se aprecia la existencia de una correlación estadísticamente significativa entre el puntaje total de la Escala de Clima Laboral y el factor beneficios económicos de la Escala de Satisfacción Laboral, pues se obtienen un coeficiente Rho de Spearman de .42, que es estadísticamente significativo ($p < .01$), con lo cual se puede validar la $H_{1.4}$ que plantea la existencia de una relación significativa entre las variables mencionadas, lo que hace referencia a que las actitudes de los colaboradores se mantendrán en un adecuado nivel, dependiendo del salario percibido justo.

Tabla 24.
Correlación rho de Spearman entre el puntaje total de la Escala de Clima Laboral y el factor beneficios económicos de la Escala de Satisfacción Laboral de los participantes

	Puntaje en el factor beneficios económicos de la Escala de Satisfacción Laboral
Puntaje Total Escala de Clima Laboral	.42**

n=52, ** p < .01

Los resultados de la relación entre el puntaje del factor autorrealización de la Escala de Clima Laboral con el puntaje total de la Escala de Satisfacción Laboral (tabla 25), muestran un coeficiente Rho de Spearman = .42 ($p < .01$), con lo cual se puede señalar que se valida la $H_{1.5}$ que plantea la existencia de una relación entre las variables anteriormente mencionadas; indicando que la satisfacción laboral mejora cuando la empresa brinda a sus trabajadores aprender de sus propias funciones y desarrollarse tanto a nivel personal como profesional durante su periodo de trabajo.

Tabla 25.

Correlación rho de Spearman entre el puntaje del factor autorrealización de la Escala de Clima Laboral y el puntaje total de la Escala de Satisfacción Laboral de los colaboradores de una empresa de rubro naviero

	Puntaje total de la Escala de Satisfacción Laboral
Puntaje en el factor autorrealización de la Escala de Clima Laboral	.42**

n=52, ** p < .01

Los resultados de la relación entre el puntaje del factor involucramiento laboral de la Escala de Clima Laboral con el puntaje total de la Escala de Satisfacción Laboral, se presentan en la tabla 26, observándose una correlación Rho de Spearman de .52, la cual es estadísticamente significativa ($p < .001$), con lo cual se puede señalar que se valida la hipótesis específica $H_{1.6}$ que plantea la existencia de una relación entre las variables mencionadas. Esto hace referencia a que la satisfacción mejora cuando los colaboradores se sienten comprometidos con la organización, identificándose con los valores de la empresa y a su vez cumpliendo con los objetivos.

Tabla 26.

Correlación rho de Spearman entre el puntaje del factor involucramiento laboral de la Escala de Clima Laboral y el puntaje total de la Escala de Satisfacción Laboral de los participantes

	Puntaje total de la Escala de Satisfacción Laboral
Puntaje en el factor involucramiento laboral de la Escala de Clima Laboral	.52***

n=52, *** p < .001

En la tabla 27 se presentan los resultados de la hipótesis específica $H_{1.7}$ que plantea la existencia de una relación entre el puntaje del factor supervisión de la Escala Clima Laboral y el puntaje total de la Escala de Satisfacción Laboral, observándose un coeficiente Rho de Spearman =.60 ($p < .001$), que permite señalar la validación de la

hipótesis específica H_{1.7}, lo cual refiere a que el nivel de satisfacción laboral se verá influenciado por las apreciaciones de funcionalidad y significación por parte de los jefes superiores dentro de la actividad laboral.

Tabla 27.

Correlación rho de Spearman entre el puntaje del factor supervisión de la Escala de Clima Laboral y el puntaje total de la Escala de Satisfacción Laboral de los colaboradores de una empresa de rubro naviero

	Puntaje total de la Escala de Satisfacción Laboral
Puntaje en el factor supervisión de la Escala de Clima Laboral	.60***
n=52, *** p < .001	

En cuanto a la relación entre el puntaje del factor comunicación de la Escala Clima laboral con el puntaje total de la Escala de Satisfacción Laboral (tabla 28), los resultados muestran una correlación Rho de Spearman de .57, la cual es estadísticamente significativa ($p < .001$), con lo cual se puede señalar que se valida la hipótesis H_{1.8} que plantea la existencia de una relación entre las variables mencionadas. Por lo tanto, la satisfacción laboral variará dependiendo de la percepción que posea el colaborador en relación al grado de fluidez, claridad y precisión al funcionamiento interno de la empresa, como la atención a usuarios y/o clientes de la misma.

Tabla 28.

Correlación rho de Spearman entre el puntaje del factor comunicación de la Escala de Clima Laboral y el puntaje total de la Escala de Satisfacción Laboral de los participantes

	Puntaje total de la Escala de Satisfacción Laboral
Puntaje en el factor comunicación de la Escala de Clima Laboral	.57***
n =52, *** p < .001	

Los resultados de la hipótesis específica H_{1,9} que plantea la existencia de una relación entre el puntaje del factor condiciones laborales de la Escala Clima Laboral con el puntaje total de la Escala de Satisfacción Laboral se presentan en la tabla 29, observándose un coeficiente Rho De Spearman =.51, estadísticamente significativo ($p < .001$), que permite señalar que se valida la hipótesis específica H_{1,9}, lo cual indica que la satisfacción laboral se encuentra determinada en función a los elementos, materiales económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendada.

Tabla 29.

Correlación rho de Spearman entre el puntaje del factor condiciones de trabajo de la Escala de Clima Laboral y el puntaje total de la Escala de Satisfacción Laboral de los colaboradores de una empresa de rubro naviero

	Puntaje total de la Escala de Satisfacción Laboral
Puntaje en el factor condiciones de trabajo de la Escala de Clima Laboral	.51***

n = 52, *** p < .001

4.3. Interpretación o discusión de resultados

Los resultados obtenidos de la presente investigación reportan que el clima laboral total de la empresa de rubro naviero es percibido como muy favorable y favorable en un 88% de la muestra y sólo un 4% perciben el clima laboral como desfavorable. Con respecto a la satisfacción laboral el 15.3% indica que se encuentra muy satisfecho y el 44.1% se siente satisfecho y sólo el 5.7% de la muestra presenta un nivel de insatisfacción laboral. Por lo tanto, en el caso de esta muestra se puede afirmar que a una

percepción adecuada del clima laboral se manifestará una actitud positiva con respecto a la satisfacción laboral.

Asimismo, como se muestra en los resultados de la tabla 20, se evidencia que existe una correlación significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral, lo cual conlleva a aceptar la hipótesis general de investigación. Con respecto al meta-análisis de Schratz, citado por Chiang, Martín y Núñez (2010), indica que todas las dimensiones sumadas a la satisfacción laboral, han sido las más asociadas al clima organizacional por lo que las actitudes positivas hacia aspectos del trabajo, se relacionan con la percepción de un ambiente grato laboral. Asimismo, los resultados coinciden con lo reportado por Manosalvas, Manosalvas y Nieves (2015) y Ortiz y Cruz (2008) quienes encontraron una correlación estadísticamente significativa entre los factores del clima y la satisfacción laboral, lo cual indica que si se percibe un nivel alto de clima laboral, la actitud de la satisfacción laboral se manifestará también en cada uno de sus factores.

De acuerdo a las hipótesis específicas planteadas, se encontraron los siguientes resultados entre la relación de los factores de ambos constructos:

Como se muestra en la tabla 21, existe una correlación estadísticamente significativa entre el clima laboral y el factor significación de la tarea correspondiente a la satisfacción laboral, lo cual indica que existe un mejor clima laboral dentro de la organización cuando los trabajadores al desarrollar sus funciones, sienten el valor de las mismas y éstas a su vez contribuyen a su desarrollo, tanto personal como profesional. Este resultado concuerda con lo que mencionan Boltanski y Chiapello, citados por

Cáscales (2010), al indicar que las expectativas del puesto y la implicación laboral son elementos positivos en el trabajo, ambas consiguen satisfacer las demandas y promoción de los individuos de una organización mejorando la percepción de la empresa donde laboran. Esto se ve reflejado en la empresa donde se realizó el estudio, cuando el trabajo es bien reconocido por las jefaturas inmediatas y compañeros del área de ser el caso. Por ejemplo, cuando el desempeño es el adecuado, tienen la posibilidad de ser reconocidos mediante ajustes de sueldos, reconocimientos públicos y virtuales, entre otros.

Hay múltiples factores que inciden en la relación de una persona con su ambiente de trabajo de tal forma que pueden confluir en una situación de armonía o bien llevar a un desajuste entre el trabajador y su tarea, así en los resultados de la tabla 22 se puede apreciar que existe una correlación estadísticamente significativa entre el clima laboral y el factor condiciones de trabajo correspondiente a la satisfacción laboral en los participantes. Este resultado coincide con lo que indica Robbins, citado por Ramírez (2012), quien afirma que las condiciones de trabajo influyen en los colaboradores pues para ellos es importante un adecuado ambiente laboral que les brinde comodidad personal y facilite un buen rendimiento incluyendo su seguridad.

Los resultados muestran la existencia de una correlación estadísticamente significativa entre el clima laboral y el factor reconocimiento personal y/o social correspondiente a la satisfacción laboral, lo cual indica que el clima mejora cuando existe un reconocimiento de valía sobre las funciones que realizan los trabajadores y la autonomía de los mismos, Robbins (Ramírez, 2012) plantea que existe un mejor clima cuando el jefe inmediato es una persona comprensiva y amistosa, elogia el buen desempeño, escucha sus opiniones y

muestra interés personal en sus colaboradores. Asimismo, Ormel, Lindenberg, Steverink y Verbrugge, citado por Cáscales (2010) indican que el ambiente laboral será influenciado por las situaciones de presión, competitividad, colaboración y flexibilidad en la que el colaborador ha de desempeñarse y que pueden afectar en la realización de su trabajo incluso de estado físico, por lo tanto el tener un buen ambiente laboral va a satisfacer la relación propia y en conjunta de los colaboradores en su lugar de trabajo.

Por otro lado, los resultados de la tabla 24 también indican que existe una correlación estadísticamente significativa entre el clima laboral y el factor beneficios económicos correspondiente a la satisfacción laboral. Por lo tanto el clima varía de acuerdo a la percepción del salario que manifiesten los colaboradores. Según un estudio realizado por el Instituto Great Place to Work, reveló que los colaboradores que reciben un salario superior al del mercado, perciben un buen clima laboral dentro de la organización. Revista Strategia (2013). Un sueldo permanente inmoviliza a los colaboradores, por tal motivo hoy en día muchas organizaciones utilizan políticas salariales en función a los resultados de su desempeño. Esta metodología es mucho más efectiva ya que ayudará a incrementar el esfuerzo y un ambiente competitivo.

La satisfacción laboral ha sido uno de los constructos más estudiados dentro de la psicología organizacional, pues afecta directamente al desempeño y funcionamiento exitoso del colaborador dentro de su lugar de trabajo.

Como se muestra en la tabla 25, existe una correlación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el factor autorrealización correspondiente al clima laboral,

al respecto Maslow, citado por Monteza (2010), considera a la autorrealización como un proceso de actualización de las potencialidades y no como un estado final, además para llegar a esta fase es necesario cubrir otro tipo de necesidades. Asimismo, la Teoría de Higiene Motivacional de Herzberg señala que existen factores importantes que se encuentran íntimamente relacionados con la satisfacción y que estos son intrínsecos al trabajo; como por ejemplo, el logro profesional, reconocimiento personal, tipos de trabajo y responsabilidades, línea de carrera entre otros. Partiendo de este punto de vista, se puede decir que existen factores dentro del ámbito laboral que permiten que los colaboradores sientan que pueden mejorar su potencial y a su vez cumplir con sus objetivos personales y profesionales. Por lo tanto, el individuo sentirá mayor satisfacción, cuando su lugar de trabajo le proporcione herramientas que promuevan poco a poco el crecimiento y éxito profesional.

Por otro lado, como se muestra en la tabla 26 existe una correlación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el factor involucramiento del clima laboral. Robbins, citado por Rondon (2010), señala que el involucramiento organizacional se refiere a la actitud que una persona tiene relacionada con su trabajo y lo define como un estado en que el trabajador se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros. A su vez genera recompensas que si el individuo las juzga como equitativas, originarán la satisfacción y el buen desempeño. El factor involucramiento sería un factor determinante para la satisfacción, lo cual indica que los trabajadores al sentirse satisfechos con la organización manifestaran compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización. Se ha podido observar que la mayoría de colaboradores interactúan entre

ellos normalmente generando un ambiente cálido que ayuda al cumplimiento eficiente de sus funciones y objetivos de la empresa.

En la tabla 27 se observa una correlación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el factor supervisión correspondiente al clima laboral, en este aspecto Peña (1985) menciona que el estilo de supervisión se encuentra en el penúltimo lugar de una lista de 10 factores los cuales son percibidos como más importantes por los empleados. Tomando en cuenta la realidad de la organización, los supervisores mantienen contacto directo con su personal a cargo, sin embargo la preocupación que estos tienen es mayor por la tarea finalizada que por el colaborador propiamente dicho. Por otra parte la supervisión se utiliza como instrumento para evaluar la calidad de servicio, donde los supervisores calificarán el desempeño del personal, estableciendo controles, procedimientos y medios para perfeccionar las funciones y de esta manera mejorar los resultados esperados. A diferencia de lo que indica Peña, en este caso se puede observar que la satisfacción laboral y la supervisión, están estrechamente relacionadas. Las apreciaciones de funcionalidad y significación de los supervisores, así como la relación de apoyo, soporte y orientación son elementos que promoverán una actitud positiva frente a su puesto, área y lugar de trabajo.

En la tabla 28, los resultados señalan que existe una correlación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el factor comunicación correspondiente al clima laboral, sobre este aspecto Brunet, citado por Ramos (2012) menciona que las personas tienen una fuerte necesidad de información proveniente de su medio de trabajo, con el fin de conocer los comportamientos que requiere la organización y alcanzar así un

nivel de equilibrio dentro de la empresa. El resultado encontrado coincide con lo reportado por Espinosa (2005) en su investigación. Por lo tanto, el grado de satisfacción del colaborador dependerá en gran medida del tipo de comunicación que se lleve a cabo dentro del ámbito laboral. La organización que cuente con adecuados canales de comunicación a nivel interno, promoverá que la recepción de información sea la correcta para poder llevar a cabo las actividades laborales, siguiendo los parámetros establecidos por la empresa. A raíz de la buena comunicación propiciada por la empresa, los colaboradores sentirán mayor seguridad y estabilidad laboral.

Los resultados también muestran una correlación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el factor condiciones físicas y/o materiales correspondientes al clima laboral (tabla 29), cabe señalar que las condiciones de trabajo constituyen un elemento de gran importancia para el desarrollo de todos los procesos donde interviene el recurso humano. Las deficiencias en este sentido pueden ser causa de la aparición de la insatisfacción laboral (Velázquez, 2001). En definitiva, un grato ambiente laboral que cumpla con los requisitos esperados por el grupo de trabajo mantendrá motivado a los trabajadores.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones generales y específicas

1. Más de la mitad de los trabajadores de la empresa de rubro naviero tiene una percepción favorable (61 %) y muy favorable (7.6%) del clima laboral de su centro de trabajo.
2. En cuanto a la satisfacción laboral, más de la mitad de los trabajadores de la empresa de rubro naviero posee una actitud positiva ante su lugar de trabajo, mostrando un nivel de satisfecho en un 44% y muy satisfecho un 15 %.
3. Se encontró una relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral.

4. El clima laboral se relaciona significativamente con el factor significación de la tarea correspondiente a la satisfacción laboral.
5. Se comprueba que el clima laboral y el factor condiciones de trabajo correspondiente a la satisfacción laboral se relacionan significativamente.
6. Existe una relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y el factor reconocimiento personal y/o social.
7. Se confirma que el clima laboral tiene una relación estadísticamente significativa con el factor beneficios económicos correspondiente a la satisfacción laboral.
8. Se puede señalar que el factor autorrealización del clima laboral se correlaciona estadísticamente con la satisfacción laboral.
9. El factor involucramiento laboral del clima laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral.
10. Se comprueba que el factor supervisión del clima laboral tiene una relación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral.
11. El factor comunicación del clima laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral.

12. Se encontró que el factor condiciones laborales del clima laboral tiene una relación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral.

5.2. Recomendaciones

Una vez culminada la investigación y tomando en cuenta los resultados, se proponen las siguientes recomendaciones:

1. Realizar la investigación presentada en diferentes muestras de colaboradores de empresas del rubro naviero y de otros rubros en Lima Metropolitana.
2. Estudiar la relación tanto del clima como de la satisfacción laboral con otras variables como: cargo, edad, tiempo de servicio, etc.
3. Incentivar al área de recursos humanos para que realicen cambios en la gestión de procedimientos al reconocer el buen desempeño de sus trabajadores. Por otro lado, encontrar vías alternas que promuevan e incentiven la satisfacción del colaborador con respecto al factor económico percibido.
4. Sugerir y motivar a la empresa para que se realicen estudios de clima laboral y satisfacción laboral, si los resultados proyectan un nivel calificativo adecuado, seguir promoviendo estrategias que ayuden a mantener la calidad de vida del trabajador dentro de la organización.

Referencias

a. Bibliografía citada en el estudio

- Alfaro, A., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012). *La Satisfacción Laboral de los trabajadores administrativos de una Universidad no estatal de acuerdo a la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC*. (Tesis de Magíster en Administración Estratégica de Empresas). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Alfaro, A., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2013). *La Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. (Tesis de Magíster en Administración estratégica de empresas). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento Organizacional: Bases y fundamentos*. Buenos Aires: Editorial Cengage Learning.
- Atalaya, M. (2014). *Clima Laboral y Síndrome de Burnout en personal de una empresa de agente de aduanas*. (Tesis de Magíster en Psicología con mención en psicología organizacional). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Castillo, N. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos*. (Tesis de Licenciatura en Psicología con mención en Psicología Social). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Céspedes, R. (2013). *La Percepción del Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral en colaboradores de la Sede Administrativa de Red de Salud SJL del MINSA con sede en Lima*. (Tesis inédita de Maestría en Comportamiento Organizacional y Recursos Humanos). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú,
- Chiavenato, Idalberto (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Quinta Edición. Bogotá: Editorial McGraw Hill
- Flores, J. (2001). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Lima: Editorial Universidad del Pacífico.
- Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional: El comportamiento del individuo en las organizaciones*. México DF: Oxford UniversityPressMexico
- Guerrero, E. (2005). *La Satisfacción Laboral de los trabajadores administrativos de una universidad no estatal de acuerdo a la escala de Satisfacción Laboral SL-SPC*. (Tesis para optar el grado de Magíster). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.

- Gutiérrez, E. (2014). *Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral según grupos ocupacionales en personal militar y civil del Círculo Militar del Perú*. (Tesis inédita de Maestría en comportamiento organizacional y Recursos Humanos). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú
- Palma, S. (2004). *Escala de Clima Laboral (CL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Peña, M. (1985). *La Psicología y la empresa: el factor humano*. Barcelona: Hispano Europea, S.A.
- Ray, J. (2012). *Comportamiento humano en el ámbito laboral*. México: Editorial Pearson Educación
- Reyes, C. y Sánchez, H. (2009). *Metodología y Diseño de la Investigación Científica*. Lima: Editorial Universidad Ricardo Palma.
- Rodríguez, D. (1999). *Diagnóstico Organizacional*. México D.F: Editorial Alfa Omega

b. Páginas WEB

- Arias, M. (2004). Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños. *Revista de Enfermería en Costa Rica*, 28(1). Consultado en <http://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v28n1/art3.pdf>
- Arias, W. y Arias, G. (2014). Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia y Trabajo*, 16(51), 185-191. Consultado en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000300010
- Cáscales, M. (2010). Análisis de la Satisfacción Laboral en España. *Revista Actualidad*, 5(5). Consultado en https://investigacion.us.es/sisius/sis_showpub.php?idpers=17879
- Cavalcante, J. (2004). Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas. (Tesis Doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona. Consultado en: <http://redined.mecd.gob.es/xmlui/handle/11162/16746>
- Celis, A., García, A. (2008). Trabajo presentado para el Premio Nacional de Investigación del COLPARMEX en el área de Administración: La Satisfacción Laboral y su influencia

- en la rotación de personal en una Empresa Extractiva Yucateca. Revista UMSA. Consultado en: <http://www.colpamex.org/Revista/Art10/49.htm>
- Chaparro, L. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. *Innovar-Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 16(28), 7-32. Consultado en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802802>
- Chiang, M, Salazar, C. y Núñez, A. (2007). Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital Tipo 1. *Theoria*, 16(2), 61-76. Consultado en: <http://www.redalyc.org/pdf/299/29916206.pdf>
- Chiang, M., Salazar, M., Huerta, P. y Núñez, A. (2008), Clima organizacional y satisfacción: Predicción de Desempeño laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas). *Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Universum*, 23(2), 66-85. Consultado en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65027765004>
- Chiang, M., Martín, M., Muñoz, A. (2010). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. Madrid: Edición R.B Servicios Editores. Consultado en https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=Relaciones+entre+el+Clima+Organizacional+y+la+Satisfacci%C3%B3n+Laboral.+chiang&hl=es-419&sa=X&ved=0CCQQ6AEwAGoVChMIke_IkOz3xwIVyyOQCh2RKgdK
- Chiang, M. y Ojeda, J. (2013). Study of relationship between job satisfaction and workers' performance in free market fairs. *Contaduría y Administración*, 58(2), 39-60. Consultado en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39525785003>
- Chiang, M., Méndez, G. y Sanchez, G. (2010). Cómo influye la Satisfacción Laboral sobre el desempeño: Caso empresa de Retail. *Red de Revistas Científicas de América Latina*, 19(2), 21-36. Consultado en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29918523003>
- Cortés, N. (2009). Diagnóstico del Clima Organizacional. Hospital "Dr. Luis F. Nachón". Colecciones Públicas en Salud Pública, 8, 129-176. Consultado en: <http://www.uv.mx/msp/files/2012/11/coleccion8NelsyCortesJ.pdf>
- Dávila, J. y Romero, P. (2010). Relación entre el Síndrome de burnout y la percepción del clima organizacional en médicos del área de urgencias. (Tesis de grado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. Consultado en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR5044.pdf>
- De La Rosa, J. (2012). Aplicación de los estímulos organizacionales para el mejoramiento del Clima Organizacional, en el caso del Laboratorio Farmacéutico Corporación INFARMA S.A. (Investigación de la Universidad Nacional del Callao) Lima, Perú. Consultado en: http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/IF_NOVIEMBRE_2012/IF_VILLA%20CASTRO_FCA.PDF

- Espinoza, M. (2005). *Comunicación Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral*. (Tesis de Licenciatura en Psicología). Universidad de las Américas Puebla, México. Consultado en: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lps/espinoza_m_mm/resumen.html#
- Gómez, C. (2004). *Diseño, Construcción y Validación en un Instrumento que evalúa Clima Organizacional en Empresas Colombianas desde la Teoría de Respuesta al Ítem*. *Acta Colombiana De Psicología*, 13(47). Consultado en: http://portalweb.ucatolica.edu.co/easyWeb2/acta/pdfs/n11/art_8_acta_11.pdf
- Hernández, R., Velasco, R. y Jiménez, S. (2000). *La Motivación Laboral de los Empleados en el Hospital Nacional de Niños*. *Revista de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social*, 8(1). Consultado en: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-12592000000100005&lng=pt&nrm=iso&tlng=es
- Manosalvas, C., Manosalvas, L. y Nieves, J. (2015). *El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. *AD-Minister*, 26, 5-15. Doi: 10.17230/ad-minister.26.1
- Monteza, N. (2010). *Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico – Hospital Es Salud*. (Tesis para optar el grado académico de Magíster en Enfermería). Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo. Consultado en http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/82/1/TM_Monteza_Chanduvi_Nancy.pdf
- Navarro (2012). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la empresa actual*. (Tesis inédita de licenciatura). Universitat Abat Oliba CEU, Barcelona, España. Consultado en: http://www.recercat.cat/bitstream/handle/2072/203748/TFC-NAVARRO_DOBAO-2012.pdf?sequence=1
- Ortiz, P., Cruz, L. (2008). *Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora*. *Psicología para América Latina*, 13. Consultado en http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017
- Páez, I. (2010). *La influencia del desempeño Social corporativo en la satisfacción laboral de los empleados: Una revista teórica desde una perspectiva multinivel*. *Revista Estudios Gerenciales*, 26(116). Recuperado de http://www.scielo.unal.edu.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232010000300004&lng=es&nrm=
- Palma (2007). *Motivación y Clima laboral en personas de entidades universitarias*. (Tesis para optar el grado de magíster en Administración de la Educación). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Consultado en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v03_n1/pdf/a01v3n1.pdf

- Pelaes, O. (2010). Relación entre el clima organización y la satisfacción laboral del cliente en una empresa de servicios telefónicos. (Tesis inédita para Doctorado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Consultado en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/pelaez_lo.pdf
- Ramírez, B. (2012). Beneficios no económicos y su repercusión en el clima laboral: Estudio realizado con el personal de transactelquetzaltenango. (Tesis para Licenciatura en Psicología Industrial). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Consultado en <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Ramirez-Betzy.pdf>
- Ramos, D. (2012). Trabajo de investigación: El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Consultado en: <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>
- Revista Strategia (2013). El Engranaje del Clima Laboral y los Sueldos. Consultado en: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/strategia/article/download/3953/3927>.
- Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J., Cornejo, F. (2011). Clima y Satisfacción Laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Revista Salud & Sociedad*, 2(2), 219-234. Consultado en <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3899629>
- Rondón, Y. (2010). Clima Organizacional De La Unidad Educativa “Dr. José Manuel Cova Maza” De San José De Guanipa, Según Su Personal Docente. (Tesis para optar el grado de Magíster). Universidad Nacional Experimental Politécnica de las fuerzas armadas, San Tomé, Venezuela. Consultado en: [file:///C:/Documents%20and%20Settings/urp/Mis%20documentos/Downloads/UNEFA+6+TG+DE+GERENCIA+DE+RECURSOS+HUMANOS+5+Yolimat+del+Carmen+Rondon%20\(2\).pdf](file:///C:/Documents%20and%20Settings/urp/Mis%20documentos/Downloads/UNEFA+6+TG+DE+GERENCIA+DE+RECURSOS+HUMANOS+5+Yolimat+del+Carmen+Rondon%20(2).pdf)
- Sandoval, M., Magaña, D. y Surdez, E. (2013). Clima organizacional en profesores investigadores de una institución de educación superior. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación*, 13(3). Consultado en: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S140947032013000300018&script=sci_abstract
- Ortiz, P. y Cruz, L. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. *Psicología para América Latina*, 13. Consultado en: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017
- Velásquez, R. (2001). Cómo medir la satisfacción del personal con las condiciones de trabajo. *Gestiopolis*. Recuperado en: <http://www.gestiopolis.com/como-medir-satisfaccion-personal-condiciones-trabajo/>

ANEXOS

Fecha: _____

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio de este documento, declaro mi participación voluntaria en la investigación referida a Clima y Satisfacción Laboral

Asimismo, expreso que se me ha informado sobre el tema y que puedo suspender mi participación cuando lo estime conveniente. Del mismo modo, puedo obtener información sobre los resultados de la investigación, para lo cual se me ha señalado el medio respectivo.

Los datos que proporciono serán utilizados confidencialmente y mi participación no implica ningún perjuicio. Finalmente, reiterando mi participación voluntaria, confirmo esta disposición señalando el casillero correspondiente.

ACEPTO

ESCALA DE OPINIONES CL - SPC

Edad	:	
Sexo	:	
Área de Trabajo	:	
Cargo que ocupa	:	
Fecha de evaluación	:	

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones, No hay respuestas malas ni buenas.

Ninguno o Nunca	N
Poco	P
Regular o Algo	R/A
Mucho	M
Todo o Siempre	T/S

	N	P	R/A	M	T/S
1. Existen oportunidades de progresar en la institución					
2. Se siente compromiso con el éxito de la organización					
3. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5. Los compañeros de Trabajo cooperan entre sí					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10. Los objetivos de mi trabajo son retadores					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					

	N	P	R/A	M	T/S
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad					
16. Se valora los altos niveles de desempeño					
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19. Existen suficientes canales de comunicación					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
21. El grupo con el que trabajo, funciona por los logros					
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos					
30. Existe una buena administración de RRHH					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					

	N	P	R/A	M	T/S
34. La institución fomenta y promueve la comunicación					
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36. La empresa promueve el desarrollo del personal					
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivos de orgullo del personal					
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42. Hay clara definición de visión, misión y valores de la institución					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecido					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46. Se reconocen los logros en el trabajo					
47. La Organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48. Existe un trato justo en la empresa					
49. Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

ESCALA DE OPINIONES SL-SPC

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO	TA
DE ACUERDO	A
INDECISO	I
EN DESACUERDO	D
TOTAL DESACUERDO	TD

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo de parte de la empresa un “mal trato”.					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					

	TA	A	I	D	TD
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad de trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18. Me complace los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					