



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y
CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA HUMANA

TÍTULO:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE LA
CORPORACIÓN MIYASATO S.A.C. LIMA, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA HUMANA**

AUTORA:

GUTIÉRREZ MARTÍNEZ, Julissa Del Carmen

LIMA – PERÚ

2019

*Dedico la presente tesis a todas aquellas
personas que han sido fuente de inspiración
y motivación para superarme cada día más
en lo personal y profesional.*

Mi agradecimiento a las personas que han forjado mi camino dirigiéndome con sus enseñanzas, mis padres. Ellos que en todo momento están conmigo ayudándome a aprender de mis errores y resaltar mis virtudes, para que mis elecciones sean las correctas y de esa manera cumplir mis metas.

RESUMEN

El estudio se desarrolló en torno a la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la Corporación Miyasato S.A.C. Lima, 2017; además se pretendió describir la percepción de los colaboradores sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral; y finalmente, comparar las variables centrales según datos socio laborales. Se trató de un estudio cuantitativo de tipo descriptivo correlacional con diseño no experimental de corte transversal; llevado a cabo en 113 trabajadores a quienes se les aplicó la Escala de Clima Organizacional (EDCO) y el cuestionario de satisfacción laboral. Se encontró relación directa y muy significativa entre los niveles de clima organizacional y la satisfacción laboral (0.804^{**}), con asociaciones fuertes en las dimensiones de relaciones interpersonales y claridad organizacional. Predominando un CO regular en un 41.6% y un nivel de SL de satisfecho en el 59.3% de los trabajadores. Siendo así, que cuanto más favorable sea la percepción respecto al clima organizacional por parte de los trabajadores de ventas de la corporación Miyasato S.A.C. mayor es la satisfacción laboral que poseen.

Palabras Clave: Clima Organizacional, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The study was developed around the relationship of organizational climate and job satisfaction of employees of the sales area of the Miyasato Corporation S.A.C. Lima, 2017; In addition, it was intended to describe the employees' perception about the organizational climate and job satisfaction; And finally, to compare the central variables according to socio-labor data. It was a quantitative study of descriptive correlational type with non-experimental cross-sectional design; Carried out in 113 workers who were given the Organizational Climate Scale (EDCO) and the job satisfaction questionnaire. A direct and very significant relationship was found between levels of organizational climate and job satisfaction (0.804**), with strong associations in the dimensions of interpersonal relationships and organizational clarity. Predominating a regular CO in 41.6% and a level of SL of satisfied in the 59.3% of the workers. Thus, the more favorable is the perception regarding the organizational climate by the sales workers of the corporation Miyasato S.A.C. The greater the job satisfaction they possess.

Keywords: Organizational Climate, job satisfaction.

ÍNDICE

PORTADA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1. Descripción de la realidad problemática	2
1.2. Formulación del problema	4
1.3. Objetivos de investigación	5
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1. Importancia de la investigación	5
1.4.2. Viabilidad de la investigación	6
1.5. Limitaciones del estudio	6
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.2. Bases teóricas	11
2.3. Definición de términos básicos	22
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	24
3.1. Formulación de hipótesis	24
3.2. Variables, dimensiones e indicadores y definición conceptual y operacional	25
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA	26
4.1. Diseño metodológico	26
4.2. Diseño muestral, matriz de consistencia	26
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
4.4. Técnicas del procesamiento de la información	29
4.5. Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información	30
4.6. Aspectos éticos contemplados	30
CAPÍTULO V ANALISIS Y DISCUSIÓN	31
5.1. Análisis descriptivo	31
5.2. Análisis inferencial	36
5.3. Comprobación de hipótesis	41
5.4. Discusión y conclusiones	42
ANEXOS	47

A. Pruebas psicológicas, cuestionarios o escalas utilizadas	48
B. Pruebas de validez y confiabilidad de los instrumentos	50
ÍNDICE DE TABLAS.....	58
ÍNDICE DE FIGURAS.....	59
REFERENCIAS.....	60

INTRODUCCIÓN

La calidad de un líder siempre ha sido, un factor importante en la vida humana, pero conforme pasa el tiempo se ha acrecentado la necesidad de líderes en la dirección de las empresas y la dificultad de hallar líderes para éste puesto. Esto se debe a los cambios que se han presentado en los negocios como el aumento de competencias internacionales y la aparición de nuevas tecnologías.

El Clima organizacional y la dirección de grupos, se considera como un tema importante en las instituciones en general, donde las necesidades de las personas, la globalización y el impacto de la tecnología generan necesidades de ser instituciones competitivas, con recurso humano eficiente, preparado y con habilidades en la gestión dentro de la organización, principalmente de liderazgo.

El presente estudio tuvo como finalidad central, evaluar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa dedicada al procesamiento y distribución de vidrio y aluminio, específicamente en los que colaboran en el área de ventas.

El presente informe de investigación está estructurado en cinco capítulos, en el primero describe la realidad problemática lo cual aterriza en la formulación del mismo, de los cuales se desprenden los objetivos de investigación; asimismo, en este apartado se presenta la justificación e importancia de investigación. En el segundo capítulo, se mencionan las principales teorías que sustentan las variables de estudio, presentándose además, los antecedentes de investigación. En el tercer capítulo, se plantea la respuesta tentativa al problema de investigación, y se operacionaliza las variables. En el cuarto capítulo, se presenta el diseño metodológico, donde además se mencionan la muestra, los instrumentos y se indica cómo es que se han procesado los datos. En el capítulo cinco, se presentan los principales resultados que dan respuesta al problema de investigación, los mismos que son discutidos contrastados con los hallazgos de otros autores y finalmente se mencionan las principales conclusiones de investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El Clima Organizacional representa unos de los elementos a tomarse en cuenta en los procesos organizativos, de gestión, cambios e innovaciones relacionadas a una organización, debido a que tiene repercusión inmediata en la calidad del sistema y el desarrollo de una organización determinada.

Hoy en día, se reconoce que los trabajadores que no perciben un buen clima laborable, tienden a desarrollar patrones de comportamiento ligadas a una poca satisfacción laboral, lo cual conlleva a problemas y enfermedades desarrolladas a partir de dicha conformación.

Se dice que cuando una empresa logra sus objetivos es eficaz, gracias a que sus integrantes muestran compromiso con la institución y se esfuerzan por realizar sus actividades de la mejor manera. Normalmente, una compañía con estas características se concentra en satisfacer las necesidades de sus empleados. Por otro lado, una compañía que impone retos y condiciones, que con frecuencia exceden los límites de las habilidades y capacidades. Teniendo como resultado el estrés, que conduce a disfunciones físicas, mentales y sociales; incluso daña nuestra salud, mermar nuestra productividad, afectando nuestros círculos familiares y sociales. (Organización Panamericana de la Salud, 2016)

Un estudio, realizado por Hay Group en 2012 a nivel mundial para medir el nivel de compromiso, concluyó que más de la tercera parte de los empleados se muestran renuentes e incapaces de dar algo más a su organización; lo que llama comúnmente caminar la “milla extra”. Por otro lado, la lealtad hacia la compañía muestra tendencia a la baja en los últimos cinco años, ubicándose en un 57%. (Finanzas Personales, 2017)

Organizaciones con altos niveles de compromiso, tienen índices de rotación 40% más bajos que aquellas con bajos niveles en este factor. Pero aquellas con altos niveles tanto en compromiso como en soporte para el éxito, muestran una reducción total en rotación voluntaria del 54 % (Finanzas Personales, 2017). Los estudios de Hay Group estiman que el costo de reemplazar un empleado está entre el 50% y el 150% del salario. Para una organización con 20.000 empleados y un índice de rotación voluntaria anual del 8%, el costo

de la rotación del personal sería aproximadamente de US\$56 millones (asumiendo un promedio salarial anual de US\$35.000). (Jiménez, 2011)

Los estudios de clima laboral realizados por Hay Group Insight demuestran que los trabajadores altamente comprometidos con su organización pueden mejorar el rendimiento empresarial hasta en un 30 por ciento y que tienen más del doble de posibilidades de sobrepasar las expectativas de rendimiento que sus compañeros sin compromiso alguno. (Haygroup.com, s/f). Para obtener el máximo desempeño de los empleados, los líderes no sólo deben motivarlos, sino también permitirles canalizar sus esfuerzos adicionales en forma productiva.

Así mismo, estudios realizados en las Américas y otras regiones indicaron que la insatisfacción laboral, acompañado de su mayor componente: “el estrés”, llega a ser un problema significativo. De acuerdo con una encuesta sobre condiciones de trabajo y salud realizada en 2012 en América Central, se encontró que más del 10% de los encuestados reportaron haberse sentido constantemente bajo estrés o tensión, tristes o deprimidos, o con pérdida de sueño debido a sus preocupaciones por las condiciones de trabajo. Y una encuesta realizada en Chile en el 2011 encontró que el 27.9% de los trabajadores y el 13,8% de los empleadores reportaron estrés y depresión en sus empresas. En el Perú, solo la mitad de compañías logra mantener la rotación de su personal en el nivel que desea. (El Comercio, 2014)

Un mal ambiente en el centro de trabajo influye en la actitud de trabajadores y la productividad de la empresa. En el Perú, en el departamento de Arequipa solo en el 2013 se perdieron 2 millones de dólares por la insatisfacción de los empleados. Afectando su desempeño y generando renuncias. Según el estudio, de cada 10 empleados arequipeños, 7 están satisfechos dentro de su empresa. Siendo los trabajadores más jóvenes (entre 18 y 44 años de edad) quienes menos se satisfacen con el clima laboral presente en su empresa. Esto es preocupante porque ellos serán más adelante quienes estén a la cabeza de las empresas, y así como son tratados van a tratar a los trabajadores. (Parillo, 2016)

En una encuesta realizada por Supera en el 2014, casi la mitad de empleados no se encuentra feliz en su centro de trabajo, lo cual podría afectar su compromiso frente a las tareas encomendadas. Siendo el 45% de personas que participaron en el estudio, quienes admitieron no sentirse feliz en su centro de labores, la mayoría sostuvo que dicha condición se debe a problemas vinculados con el clima de trabajo. Así mismo, el 52% de encuestados

afirmó sentir que sus ideas y opiniones son “poco valoradas” en la empresa donde trabajan, en contraparte con el 7% que considera “muy valoradas” sus propuestas. (Gestión, 2014)

Es por ello, que el estudio de clima organizacional llega a ser una herramienta muy efectiva para monitorear cómo las personas y la cultura se alinean a la estrategia de la empresa y facilitan su ejecución, otorgando así una visión más clara de la satisfacción que el trabajador tiene de su empleo.

Siendo así, que los trabajadores con un alto compromiso con la empresa generaran mejores resultados empresariales, aumentan la fidelización de los clientes y mejorando el rendimiento financiero.

1.2. Formulación del problema

General

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del área de ventas de la Corporación Miyasato S.A.C. Lima, 2017?

Específicos

- 1) ¿Cuál es la percepción que tienen los colaboradores sobre el clima organizacional, en general y según dimensiones, en el área de ventas de la Corporación Miyasato S.A.C. Lima, 2017?
- 2) ¿Cuál es la percepción que tienen los colaboradores sobre la satisfacción laboral, en general y según dimensiones, en área de ventas de la Corporación Miyasato S.A.C. Lima, 2017?
- 3) ¿Cuál es la percepción del clima organizacional por parte de los trabajadores según, sexo, edad, nivel de estudio y tiempo en la institución?
- 4) ¿Comparar la percepción satisfacción laboral por parte de los trabajadores según, sexo, edad, nivel de estudio y tiempo en la institución?

1.3. Objetivos de investigación

General

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del área de ventas de la Corporación Miyasato S.A.C. Lima, 2017.

Específicos

- 1) Describir la percepción que tienen los colaboradores sobre el clima organizacional, en general y según dimensiones, en el área de ventas de la Corporación Miyasato S.A.C. Lima, 2017.
- 2) Describir la percepción que tienen los colaboradores sobre la satisfacción laboral, en general y según dimensiones, en área de ventas de la Corporación Miyasato S.A.C. Lima, 2017.
- 3) Comparar la percepción del clima organizacional por parte de los trabajadores según, sexo, edad, nivel de estudio y tiempo en la institución.
- 4) Comparar la percepción satisfacción laboral por parte de los trabajadores según, sexo, edad, nivel de estudio y tiempo en la institución.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Importancia de la investigación

La investigación es importante porque permitirá que los resultados y/o antecedentes proporcionen datos y conclusiones que sirvan de punto de referencia para conocer e identificar lo que los colaboradores esperan recibir y dar a las organizaciones según su percepción. Puesto que cada día, en una organización se hace necesaria la propiciación de un clima favorable y que así sea calificado por los que conforman la estructura organizacional, de lo contrario, competitivamente, se encontrará en desventaja con otras que sí lo cuenten con un clima adecuado y que así lo perciban sus miembros, tanto internos como externos; dicha desventaja se observa en que un ambiente laboral que no es valorado como positivo, puede generar escenarios contenidos de estresores que impacten en los elementos que la conforman, lo cual se verá reflejado en la calidad de los servicios que brinde dicha organización o en las relaciones internas.

Con los resultados de este estudio, se tiene información tangible que servirá como base para el planteamiento de talleres de capacitación o asistencia para abordar puntos en los

cuales se ha observado deficiencias en lo que respecta el clima organizacional. Asimismo, actividades dirigidas a los miembros de la organización con la finalidad de brindarles alternativas para una afrontamiento más productivo y saludable.

Esta investigación se realizará en la corporación MIYASATO S.A.C., lo que permitirá tener un resultado final mostrando las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tiene el nivel de clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores (as) de la Corporación.

1.4.2. Viabilidad de la investigación

El presente proyecto de investigación es viable por los siguientes motivos:

- Recursos Financieros: El presupuesto financiero que se necesita está cubierto por la investigadora.
- Tiempo: se planificó previamente las entrevistas, recolección de datos, aplicación de pruebas y encuesta, por lo tanto, no existe inconveniente.
- Acceso de información y conocimiento: Se cuenta con permiso de acceso a las informaciones por parte de la administración.

1.5. Limitaciones del estudio

Una limitación importante fue la fidelidad y veracidad de los datos, ya que existe la posibilidad de que los trabajadores se sientan observados y emitan un juicio o percepción sesgada por quedar en buenos términos con la institución; frente a ello, se trabajará exhaustivamente para garantizar el anonimato.

Los resultados de este estudio tendrán la posibilidad de generalizarse solo a poblaciones e instituciones con características similares al área de ventas de la Corporación Miyasato S.A.C. Lima, 2017.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Internacionales

Peña, Díaz, & Carrillo, (2015), desarrollaron un estudio denominado “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar”, con el objetivo conocer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos y operativos de una Pequeña Empresa Familiar de la industrial metal–mecánica ubicada en Monclova, el cual estuvo conformada por 20 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado “Modelo Organizacional de Seis Casillas de Weisbord” (1976), de tipo escala de Likert, para diagnosticar el clima organizacional y para medir la satisfacción laboral se rediseño el instrumento de JSS de Spector (1985). Entre los principales resultados encontraron que los trabajadores administrativos y operativos de la empresa objeto de estudio, perciben el clima organizacional de la siguiente manera, que cuentan con la herramienta, maquinaria y equipo necesarios para hacer las tareas que les corresponden y que comprenden la distribución de actividades, responsabilidades y funciones entre todos los niveles del personal, así como están de acuerdo con las formas de ejercer la autoridad. En cuanto a la satisfacción laboral, se puede apreciar que los trabajadores manifiestan estar a gusto y orgullosos por el trabajo que realizan y que éste es importante, que los sueldos que perciben son los adecuados y que el reconocimiento que reciben por su desempeño proviene tanto de parte de los compañeros como del jefe.

Manosalvas, Manosalvas, & Quinteros, (2015), ejecutaron una investigación denominada “El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación”, con la finalidad de analizar la relación entre los constructos de clima organizacional y satisfacción laboral; el cual estuvo conformado por 130 personas entre ellos: el personal médico, paramédico y administrativo del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas. Obteniendo como resultados un nivel

percibido del clima organizacional alto, al igual que la actitud de la satisfacción laboral también, manifestada en las proporciones de cada una de sus dimensiones, estableciendo una relación directa y significativa. Finalmente, se concluye que se pueden diseñar estrategias que posibiliten una gestión más eficiente del talento humano de este tipo de organizaciones.

Juárez (2012), realiza una investigación denominada “Clima organizacional y satisfacción laboral”, con el fin de correlacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral en personal de salud del Hospital General Regional 72, Instituto Mexicano del Seguro Social. La población estuvo conformada por 230 personas: 58.3 % mujeres y 41.7 % hombres, edad promedio de 35 años. Entre los resultados encontraron que ambos índices presentaron una alta correlación. Finalmente, concluyen que un clima organizacional favorable va a condicionar una mayor calidad en la vida de los integrantes de la institución de salud y, por ende, una mejora sustancial en la prestación de servicios de salud al derechohabiente.

Chiang, Salazar, Martín, & Nuñez, (2011) realiza una investigación nombrada “Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad”, con la finalidad de conocer diferencias entre los trabajadores de hospitales, respecto de las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, y la relación entre estos constructos, en hospitales chilenos. La muestra estuvo compuesta por 1.239 trabajadores de tres hospitales públicos. Los resultados mostraron que en las dimensiones de las dos variables, no se observaron diferencias estadísticamente significativas entre ambos tipos de hospitales. Respecto a las correlaciones, si comparamos en hospitales de alta y baja complejidad vemos que las relaciones más altas se dieron entre la dimensión de satisfacción laboral con supervisión y las dimensiones de clima organizacional apoyo e innovación, respectivamente.

Rodríguez, Paz, Lizana, & Cornejo, (2011), desarrollaron un estudio denominado “clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena”; con el objetivo de determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos tanto del desempeño laboral como de sus dimensiones

específicas. Para ello 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. Entre los principales resultados encontraron que existe una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño. Y que el desempeño es predicho de mejor forma por las variables en conjunto. Considerando las dimensiones del desempeño, sólo el clima predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales, mientras que la satisfacción sólo predice el Rendimiento y la Productividad.

Del Toro Granados & Salazar Sotter, (2011), ejecutaron una investigación titulada “Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería”, con el objetivo de determinar la relación entre clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicios de Ingeniería de la ciudad de Barranquilla, Colombia. Entre los resultados, encontraron que el clima organizacional percibido, es calificado como positivo, mientras que la satisfacción laboral es calificada como neutral, ambos factores de manera individual se correlacionan positiva y significativamente con el desempeño laboral, pero el modelo evaluado que mostró una mayor correlación es el que incluye a ambos como predictores del desempeño.

Internacionales

Tito & Arau, (2016), realizó una investigación titulada “El clima laboral y la satisfacción de los colaboradores del Instituto Nacional Materno Perinatal”, con el fin Identificar y proponer estrategias que permitan mejorar la gestión del Instituto Nacional Materno Perinatal-Ministerio de Salud en la mejora de la satisfacción del personal. La muestra estuvo conformada por 316 trabajadores entre hombres y mujeres, en los cuales se aplicó una encuesta ad hoc. Entre los principales se encontraron que la comunicación, reciprocidad entre los trabajadores en el Instituto Nacional Materno Perinatal influye en la satisfacción laboral. Concluyendo que una alta capacidad de liderazgo por parte de los jefes o directivos sí es importante para dirigir la organización.

Arias & Arias, (2014) desarrollaron un estudio denominado “Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado”, con el objetivo de analizar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa de la ciudad de Arequipa. El estudio estuvo conformado por 45 trabajadores. Los resultados indican que existen relaciones moderadas no significativas entre las variables, pero entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral. se encontraron diferencias significativas entre los varones y las mujeres, entre el grado de instrucción y el área de trabajo del personal evaluado. Se concluye, por tanto, que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada.

Castillo, (2014) ejecutó una investigación nombrada “Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos”, con el objetivo de precisar la relación entre tres variables psicológicas: clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral. La muestra estuvo conformada por cien trabajadores dependientes entre 25 a 40 años de edad, quienes ocupaban diferentes posiciones jerárquicas dentro de la organización. 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 Alarco (2010). Los resultados mostraron una correlación significativa y positiva entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral ($r(100)$ entre .40 y .58, $p < .01$), existiendo en los diferentes grupos jerárquicos, diferencias estadísticamente significativas entre las variables estudiadas.

Hospinal, (2013) realizó un estudio denominado de “Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa f y d inversiones S.A.C.”, con el objetivo de determinar el nivel actual de clima organizacional y satisfacción laboral. Entre los resultados se encontraron que existe una fuerte relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral (coeficiente de Pearson 0.92 y el pvalue < 0.05); el clima organizacional impacta en un 84.6% a la satisfacción labora (pvalue < 0.05 y el R^2 es 84.6%), superando los factores críticos encontrados del clima organizacional (cohesión, equidad y reconocimiento) se mejorará la satisfacción laboral en el personal.

2.2. Bases teóricas

A) Clima Organizacional

El concepto de Clima organizacional fue introducido por primera vez en la psicología industrial (hoy conocida como psicología organizacional), por Gellerman en 1960. En la actualidad, no cuenta con una unificación de definiciones y metodologías que den una clara definición y distinción. Existen diferencias de enfoques que varían desde factores organizacionales puramente objetos, como estructura, política y reglas, hasta los atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo, esto ha llevado a que los investigadores se inmiscuyan más en la parte metodológica.(García, 2009)

El “Clima organizacional” se origina en base a la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, dado que su composición consta de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente.(Hernandez, 2013)

El clima organizacional ha sido conceptualizado a nivel individual y organizacional. En el nivel individual se le conoce principalmente como clima psicológico, mientras que en el nivel organizacional generalmente se le conoce como clima organizacional o clima laboral. Por su parte, el clima organizacional se caracteriza cuando el clima psicológico, es decir las percepciones de los trabajadores son compartidas entre los miembros de una organización y existe un acuerdo de dichas percepciones. Adicionalmente, el clima organizacional tiene un efecto significativo en el comportamiento de los trabajadores, en su desempeño laboral y en su rendimiento.(Fiallo, Soto, & Alvarado, 2016)

Watters et al. define al clima organizacional como las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura. Por otro lado, Sudarsky en el año 1977 sostiene que es un concepto que determina cómo las políticas y prácticas administrativas, la tecnología, los procesos de toma de decisiones, etc., se traducen a través del clima y las motivaciones en el comportamiento de los equipos de trabajo y las personas que son influenciadas por ellas. Por su parte, Likert y Gibson, nueve años más tarde, plantean que el término es utilizado para describir la estructura psicológica de las organizaciones; para ellos, el clima es la sensación, personalidad o carácter del ambiente de la Organización, que influye en su comportamiento. En 1995, Álvarez lo define

como el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. Cinco años después, Chiavenato lo define como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados. Goncalves, en el 2000, expone que los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros que induce determinados comportamientos en los individuos y dichos comportamientos inciden en la organización y en el clima, y así se completa el circuito.(Fiallo et al., 2016)

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

Dentro de los estudiosos de clima organizacional se destacan a nivel mundial diferentes enfoques; entre ellos tenemos: Enfoque estructuralista, se distinguen dos investigadores Forehand y Gilmer, los que definen el clima organizacional como " el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman". El enfoque subjetivo, está representado por Halpin y Crofts que definieron el clima como "la opinión que el trabajador se forma de la organización". Enfoque de síntesis, es el más reciente sobre la descripción del término desde el punto de vista estructural y subjetivo, los representantes de este enfoque son Litwin y Stringer, para ellos el clima es "el efecto subjetivo percibido del sistema, que forman el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actividades, las creencias, los valores y la motivación de las personas que trabajan en una organización dada".(Segredo, 2013)

En síntesis, y en función a las definiciones antes mencionadas, para esta investigación, el clima organizacional se define como el ambiente percibido por parte de los miembros de una organización sobre su ambiente de trabajo, en función a la parte física, emocional y mental; que permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

A.1.) Dimensiones del Clima organizacional

- **Relaciones interpersonales:**

Se trata de las diversas asociaciones que se da entre dos personas, que están basadas en las emociones y sentimientos, como el amor y el gusto artístico, el interés por los negocios y por las actividades sociales, las interacciones y formas colaborativas en el hogar, entre otros.(Bautista, 2016)

En una organización, son aquellas relaciones que se establecen entre al menos dos personas y son parte esencial de la vida en sociedad, característica del ser humano, en donde en el desarrollo integral de las personas las relaciones interpersonales tienen un papel fundamental, dado que en todo acto en el que intervengan dos o más personas se considera una relación humana. Esto significa que, en todo espacio sociocultural, un individuo convive con otros individuos, lo que le permite conocer a los demás y conocerse a sí mismo. (Chiavenato, Villamizar, & Aparicio, 1983)

En el trabajo se requiere establecer comunicación constante con las personas, generando así relaciones interpersonales sanas, aprovechando los medios que se encuentran actualmente, no dejando a un lado la comunicación cara a cara, ya que hoy en día se utiliza la comunicación virtual en mayor medida, en donde el lenguaje no verbal no se percibe, como son los gestos corporales o las emociones, y por lo tanto la interpretación del mensaje puede variar. Por ello es preciso mencionar que la comunicación es el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja. Adquiere un carácter jerárquico basado en órdenes y mandatos, aceptación de políticas, etc., por lo que se destaca la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas y la cooperación entre directivos o altos mandos y trabajadores. La efectividad y el buen rendimiento de una empresa dependen plenamente de una buena comunicación organizacional. (Andrade, 2005)

Para una organización, la comunicación empresarial es una forma de gestión para el conocimiento y retroalimentación de acciones que podrían transgredir los sistemas productivos, interviniendo directamente en la interacción de la estructura organizacional. Por ello, la naturaleza de la comunicación en la organización, desde un enfoque deontológico, se expresa en su esencia misma, es decir, la organización humana entendida como acto de ser de la comunicación social. Lo que conlleva necesariamente a la puesta en común de propósitos, objetivos, métodos, procesos, acciones y resultados del ente colectivo. Por su parte, la finalidad de la comunicación organizacional como dimensión teleológica es el logro de la

corporatividad, como unidad de la identidad colectiva, concebida como un sistema autónomo relacionado con el entorno propio de su dimensión. (Bayas, 2014)

- **Dirección.**

Constituye la forma adoptada por el nivel directivo de la organización, para guiar u orientar sus acciones hacia el cumplimiento de los objetivos que persigue cada entidad y los fines sociales del Estado en general. Su importancia radica en que los estilos de gestión orientan el día a día de la entidad pública, por lo tanto, generan y soportan el clima organizacional que requiere el Control. (Cardona & Pública, 2016)

- **Sentido de pertenencia (Compromiso).**

Se trata del sentido de implicación personal en un sistema social, de modo que una persona se sienta parte indispensable e integral de un sistema determinado. Sobre esto, Hagerty, Lynch-Sauer, Patusky, Bouwsema y Collier (1992), identifican como elementos esenciales para desarrollar un sentido de pertenencia están aspectos relacionados a la experiencia de sentirse valorado, necesitado y aceptado por otras personas, grupos o ambientes; y la experiencia de ajustarse o de ser congruente con otras personas, grupos o ambientes a través de características compartidas o complementarias. (Dávila de León & Jiménez García, 2014)

Cameron en el 2004 considera al sentido de pertenencia, o lo que él denomina “vínculos interpersonales”, como una faceta más de la identidad social y, en relación al ámbito organizacional, como una faceta de la identificación organizacional. (Dávila de León & Jiménez García, 2014)

- **Compensación organizacional (Retribución).**

Es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor, es el elemento que permite, a la empresa, atraer y retener los recursos humanos que necesita, y al empleado, satisfacer sus necesidades materiales, de seguridad y de ego o estatus”. Al considerar las empresas el sistema de compensaciones, lo hacen en términos costos/beneficios, esto es, cuando fija una remuneración o cuando establece un incentivo, espera un resultado de su "inversión".

Un nivel inadecuado de compensación puede afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. En los casos graves, el deseo de obtener mejor compensación puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas o conducir a los empleados a buscar un empleo diferente. Además, el escaso interés que despierte una función compensada pobremente puede llevar a ausentismo y otras formas de protesta pasiva.(Segredo, 2013). Es un resultado de lo atractiva que sea la recompensa y la forma como la persona percibe la relación existente entre esfuerzo y recompensa(Hernández, Velasco, & Jiménez, 2000). Según la teoría de la equidad de Adams, en el entorno laboral, los individuos establecen unas comparaciones entre las contribuciones que realizan a la empresa (entradas) y las retribuciones que reciben de la empresa (salidas).

La motivación, según el modelo de expectativas, puede explicarse en función a tres aspectos fundamentales tales como: 1) el nivel de deseo que una persona tiene para alcanzar una meta. Es única para cada empleado, está condicionada por la experiencia y puede variar con el tiempo en la medida que las necesidades antiguas queden satisfechas y aparezcan otras nuevas. 2) el grado de convicción de que el esfuerzo relacionado con el trabajo producirá la realización de una tarea. 3) evaluación de la probabilidad de que la empresa valore su desempeño y le otorgue recompensas. (Ramírez, Abreu, & Badii, 2008)

Fase del crecimiento personal que obedece a las necesidades de auto-superación que experimenta cada individuo; asimismo, el desarrollo profesional del personal de una organización hace parte de los procesos de desarrollo de recursos humanos y es fruto de la inversión que hacen las empresas en las personas que las conforman y que, a través de su trabajo, las engrandecen.

Se inicia en cada persona por su disposición a lograr metas y por la aceptación de responsabilidades que ello conlleva. El desarrollo profesional no se apoya solo en esfuerzos individuales, sino también en que la organización, que posee objetivos bien determinados, puede alentar a sus integrantes para que contribuyan a lograrlos. Esto, tiene doble efecto, el primero está relacionado con evitar que los esfuerzos de los empleados se dispersen, conduciéndolos a objetivos y campos que son ajenos a los que se propone la empresa, y asegurarse de que todos conocen bien las oportunidades presentadas por la organización. (Ramírez et al., 2008)

- **Disponibilidad de recursos:**

Conjunto de factores o activos de los que dispone una empresa para llevar a cabo su estrategia, serán definidos como los stocks de factores disponibles que son poseídos o controlados por la organización; son medios que las organizaciones poseen para realizar sus tareas y lograr sus objetivos: son bienes o servicios utilizados en la ejecución de las labores organizacionales. (Blázquez & Mondino, 2012)

Los recursos y capacidades no están disponibles para todas las empresas en las mismas condiciones (movilidad imperfecta). La heterogeneidad y la movilidad imperfecta explican las diferencias de rentabilidad entre las empresas, incluso entre las pertenecientes a la misma industria. (Blázquez & Mondino, 2012)

- **Seguridad / salud organizacional (Estabilidad):**

Es el grado en que los miembros de una organización, se sienten seguros, respecto al bienestar físico, mental y social que dicha organización les ofrece, evitando en todo sentido el desmejoramiento de la salud causado por las condiciones de trabajo. La salud y la seguridad laborales constituyen una disciplina muy amplia que abarca múltiples campos especializados. En su sentido más general, están relacionados al fomento y el mantenimiento del grado más elevado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, sea cual fuere su ocupación; así como la protección de los trabajadores en su lugar de empleo frente a los riesgos a que puedan dar lugar los factores negativos para la salud; por otro lado, está vinculado a la colocación y el mantenimiento de los trabajadores en un entorno laboral adaptado a sus necesidades físicas o mentales. En síntesis, a salud y la seguridad laboral abarcan el bienestar social, mental y físico de los trabajadores

Toda organización posee un componente psicosocial que abarca el comportamiento de las personas como tales y de los grupos que éstas conforman. Atender este componente es una responsabilidad ineludible de los líderes, pues el bienestar laboral se encuentra asociado directamente con los resultados económicos, el manejo de conflictos, la satisfacción de los clientes, y el logro de eficiencia organizacional. Una organización que evidencie bienestar laboral, posee ventajas competitivas significativas que incluyen una más alta productividad, una mayor retención, y un aumento en la innovación y en la creatividad. (Laica & Maribel, 2015).

- **Claridad organizacional:**

Entendida como el grado en que el trabajador percibe que existen en la organización parámetros de acción precisos y confiables, tanto en el nivel macro como en el micro y la comunicación efectiva de los mismos a sus colaboradores. Mientras más conocimiento haya en la misión, los objetivos, las políticas y las estrategias por las personas integrantes de la organización, más adecuadas serán sus decisiones y acciones, mejor será la comunicación habrá menos lugar a conflictos y mejor será el clima organizacional.(Rada, 2015)

- **Valores colectivos:**

Son acciones que son consideradas correctas, justas e responsables, los cuales tiene como finalidad alcanzar el bien común. Son compartidos por las personas que pertenecen a una organización en función a una escala de valores determinado de la propia organización. Cada organización define estos valores a partir de los bienes o beneficios que les gustaría promover colectivamente. Son la base para la construcción de proyectos comunes, para la identidad nacional y la integración universal. Generalmente se toman como valores colectivos la solidaridad, la justicia, la igualdad y la solidaridad.(Delbón, 2008)

B) Satisfacción laboral

La satisfacción en el trabajo es considerada como una actitud que se distingue básicamente de la motivación para trabajar, ésta última se refiere a disposiciones de conducta, es decir, a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él. (Katia Caballero, 2002a)

Chiavenato en 1986, señala que la satisfacción en el trabajo designa “la actitud general del individuo hacia su trabajo”; dos años más tarde Bracho indica que la satisfacción laboral se refiere a “la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos”; ya en 1995, Blum y Nayles mencionan que “es el resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, los factores conexos y la vida en general”, mientras que Koontz y O’Donnell plantean que se trata del “bienestar que se

experimenta en el trabajo, cuando un deseo es satisfecho, relacionándolo también con la motivación al trabajo”. En 1997, Spector señala que “la satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo”.

Ya en el siglo XX, Mason y Griffin señalan en el año 2002 que, en la organización se dan muchos procesos que son llevados a cabo en grupos, por lo que debería ser pertinente conceptualizar el constructo de “satisfacción laboral” no únicamente a nivel individual, sino también a nivel grupal y organizacional. Por lo anterior, es que ellos definen ‘satisfacción de la tarea del grupo’ como “la actitud compartida del grupo hacia su tarea y hacia el ambiente de trabajo asociado”; un año después, Wright y Davis señalan que la S.L. “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”. En el 2006, Morillo la define, como “la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial”.
(Gamboa, 2010)

Andresen, Domsch y Cascorbi en el 2007, definen la satisfacción laboral como “un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”. Sin embargo, al año siguiente para Lee y Chang la satisfacción laboral es “una actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo”, y para Igarria y Guimares la satisfacción laboral se refiere a “las reacciones afectivas primarias de los individuos hacia varias facetas del trabajo y de las experiencias del trabajo”.
(Gamboa, 2010)

La satisfacción en el trabajo está relacionada con tres actitudes en los empleados:

- **Dedicación al trabajo:** Es el grado en que los empleados se sumergen en su trabajo, al invertir tiempo y energía en él, y lo consideran parte central de su vida. Contar con un trabajo que tiene un sentido y llevarlo a cabo satisfactoriamente son aspectos importantes de la imagen de sí mismos, lo cual ayuda a explicar el efecto reumático que la pérdida del trabajo tiene en las necesidades de autoestima.

- **Compromiso organizacional:** Llamado también lealtad de los empleados. Es el grado en que un empleado se identifica con la empresa y desea participar activamente en ella, es una disposición del empleado para permanecer en la compañía a futuro.

- **Estado de ánimo en el trabajo:** Los sentimientos de los empleados acerca de su trabajo son muy dinámicos, ya que pueden cambiar en un mismo día, hora o minutos, estas actitudes se llaman estados de ánimo en el trabajo. Se pueden describir en un intervalo que va de negativas a positivas y de débiles a fuertes e intensas.(Fuentes, 2012).

B.1. Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Las dimensiones de la satisfacción laboral según Fernández et al.(2000):

- **Percepción general:** interpretación actual del trabajador referente a la empresa donde labora.
- **Motivación y reconocimiento:** Nivel de identificación por parte de los trabajadores sobre el lugar que ocupa la empresa donde trabajan en su sector de referencia. También aporta información sobre el nivel de conocimiento por parte de los trabajadores de las funciones y responsabilidades de su puesto de trabajo, el nivel de cohesión y pertenencia a un grupo de trabajo.
- **Área y ambiente de trabajo:** Se relaciona con las condiciones de trabajo relacionadas con la seguridad, higiene y ergonomía. Con ello se detecta y adelanta la adecuación de los puestos de trabajo, evitando riesgos e implantando mejoras en las condiciones y acondicionamiento de los espacios de trabajo.
- **Formación e información:** Información relacionada con los planes de formación que se aportan a los trabajadores, la formación básica impartida y las posibilidades de desarrollo profesional que se ofrece a los trabajadores en general. A través de esta información podemos detectar tanto nuevas necesidades formativas, como la necesidad de implantar otras vías de formación, o bien, las necesidades de desarrollo profesional en el caso de que exista.

B.1. Otros modelos de la satisfacción laboral.

Para Blum, en el año 1976, los conceptos actitudes, satisfacción y moral laboral son muy parecidos y muy interrelacionados, pero de ninguna forma se pueden considerar idénticos; las actitudes pueden contribuir a la satisfacción, que está compuesta por un conjunto de ellas, y, a su vez, la satisfacción influye en la moral. Este autor propone las siguientes definiciones: a) Actitud laboral: es la manera en que el trabajador se siente con respecto a su trabajo, su disposición para reaccionar de una forma especial ante los factores relacionados con este trabajo; b) Satisfacción laboral: es el resultado de varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo, y los factores relacionados con él, y hacia la vida en general; c) Moral laboral: desde el punto de vista del trabajador, consiste en la posesión de un sentimiento de ser aceptado y de pertenecer al grupo, mediante la adhesión a los fines comunes y la confianza de que estos fines son deseables. (Caballero, 2002b)

Weinert en 1985 la satisfacción laboral se debe a varias razones, que tienen relación con el desarrollo histórico de las Teorías de la Organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo. Dicho autor propone las siguientes razones: a) Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo. b) Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias; c) Relación posible entre satisfacción y clima organizativo; d) Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización; e) Importancia creciente de la información sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos de los colaboradores en relación con el trabajo del personal; f) Ponderación creciente de la calidad de vida en el trabajo como parte de la calidad de vida. La satisfacción en el trabajo influye poderosamente sobre la satisfacción en la vida cotidiana. Presenta una concepción de la satisfacción en el trabajo como una actitud que se distingue básicamente de la motivación para trabajar, se refiere a las disposiciones de conducta, es decir, a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él. (K Caballero, 2002)

En 1990, Muñoz Adánez, define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”. (Martínez, 2003)

Por otro lado, ese mismo año Loitegui, aborda la misma temática para definir el concepto de satisfacción en el trabajo, señalando cómo diferentes especialistas que han estudiado el tema utilizan, indistintamente, términos como “motivo”, “actitud del empleado”, “moral laboral”, “satisfacción en el trabajo”, etc. Tal confusión y ambigüedad, a la hora de utilizar los distintos términos, puede deberse no sólo a las distintas corrientes doctrinales e ideológicas en las que cada uno se sitúa, sino también a los distintos enfoques que los temas admiten. (Caballero, 2002b)

Ya en el año 1996, Robbins define la satisfacción laboral como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente. Así mismo, “indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto. Por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación”.(Vega, 2013)

Es mismo año, Gibson y Otros refieren que la satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. Es definida como: “El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales”. Siguiendo las indicaciones del propio autor, destacamos:

- Paga: La cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga;
- Trabajo: El grado

en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades; • Oportunidad de ascenso: La existencia de oportunidades para ascender; • Jefe: La capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados. • Colaboradores: El grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores. (K Caballero, 2002)

Al año siguiente, Kreitner y Kinicki, refieren que la satisfacción laboral “es una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo”. Esta definición no recoge una conceptualización uniforme y estática, ya que la propia satisfacción laboral puede proyectarse desde un aspecto determinado, produciendo satisfacción en áreas concretas de ese trabajo e insatisfacción en otras facetas que este mismo trabajo exija para su desempeño. (Katia Caballero, 2002b)

2.3. Definición de términos básicos

Clima organizacional: ambiente percibido por parte de los miembros de una organización sobre su ambiente de trabajo, en función a la parte física, emocional y menta; que permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

- **Relaciones interpersonales (Comunicación):** grado en que los empleados se ayudan entre sí y sus relaciones son respetuosas y consideradas.
- **Estilo de dirección:** grado en que los jefes apoyan, estimula y dan participación a sus colaboradores.
- **Sentido de pertenencia (compromiso):** grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa. Sentimiento de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas.
- **Retribución:** grado de equidad en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo Participación:
- **Disponibilidad de recursos:** grado en que los empleados cuentan con la información, los equipos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de su trabajo.

- **Estabilidad:** grado en que los empleados ven en la empresa claras posibilidades de pertenencia y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo.
- **Claridad y coherencia en la dirección:** grado de claridad de la alta dirección sobre el futuro de la empresa. Medida en que las metas y programas de las áreas son consistentes con los criterios y políticas de la alta gerencia.
- **Valores colectivos:** grado en el que se perciben en el medio interno: cooperación, responsabilidad y respeto

Satisfacción laboral: Es una actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo, se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él

- **Motivación y reconocimiento:** Nivel de identificación por parte de los trabajadores sobre el lugar que ocupa la empresa donde trabajan en su sector de referencia.
- **Área y ambiente de trabajo:** Condiciones de trabajo relacionadas con la seguridad, higiene y ergonomía.
- **Formación e información:** Formación que se aportan a los trabajadores, formación básica impartida y las posibilidades de desarrollo profesional que se ofrece a los trabajadores en general.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Formulación de hipótesis

Cuanto más favorable es la percepción del clima organizacional por parte de los trabajadores, más satisfechos están respecto a su trabajo.

3.2. Variables, dimensiones e indicadores y definición conceptual y operacional

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Categorización Medida	Valores
Clima Organizacional	Ambiente percibido por parte de los miembros de una organización sobre su ambiente de trabajo, en función a la parte física, emocional y mental; que permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.	Para determinar si el clima organizacional puntúa entre alto, medio o bajo se realizará de la siguiente forma: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (40 y 200) se establecen 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado obtenido así: - Nivel Bajo: De 40 a 93 puntos. - Promedio: De 94 a 147 puntos - Nivel alto: Puntajes entre 148 y 200.	Relaciones interpersonales (Comunicación)	Grado en que los empleados se ayudan entre si y sus relaciones son respetuosas y consideradas	Ordina	Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca
			Estilo de dirección	Grado en que los jefes apoyan, estimula y dan participación a sus colaboradores.		
			Sentido de pertenencia (compromiso)	Grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa. Sentimiento de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas.		
			Retribución	Grado de equidad en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo.		
			Disponibilidad de recursos	Grado en que los empleados cuentan con la información, los equipos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de su trabajo.		
			Estabilidad	Grado en que los empleados ven en la empresa claras posibilidades de pertenencia y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo.		
			Claridad y coherencia en la dirección	Grado de claridad de la alta dirección sobre el futuro de la empresa. Medida en que las metas y programas de las áreas son consistentes con los criterios y políticas de la alta gerencia.		
Valores colectivos	Grado en el que se perciben en el medio interno: cooperación, responsabilidad y respeto.					
Satisfacción Laboral	Actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo, se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él	Para determinar si el nivel de satisfacción laboral puntúa entre muy insatisfecho, insatisfecho, satisfecho, muy satisfecho, se tomarán las siguientes puntuaciones, las cuales oscilan entre el puntaje mínimo y el máximo posible (0 y 78) - Muy insatisfecho: De 0 a 19.4 puntos. - Insatisfecho: De 19.5 a 39 puntos - Satisfecho: Puntajes entre 39.1 y 58.4. - Muy satisfecho: De 58,5 a más	Motivación y Reconocimiento	Nivel de identificación por parte de los trabajadores sobre el lugar que ocupa la empresa donde trabajan en su sector de referencia.	Ordinal	Muy insatisfecho Insatisfecho Satisfecho Muy satisfecho
			Ambiente de trabajo	Condiciones de trabajo relacionadas con la seguridad, higiene y ergonomía.		
			Formación e información	Formación que se aportan a los trabajadores, formación básica impartida y las posibilidades de desarrollo profesional que se ofrece a los trabajadores en general.		

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1. Diseño metodológico

El estudio es de enfoque cuantitativo dado que se recurre al conteo de datos y procesos matemático estadístico, a fin de dar respuesta al problema de investigación. Es de tipo descriptivo correlacional, pues que se describe las variables tal cual aparecen en el contexto de investigación, las mismas que fueron correlacionadas a fin de conocer la dirección y asociación entre las variables centrales del estudio.

El estudio se realizó bajo los lineamientos del diseño no experimental, ya que no existen manipulación de variables; asimismo, fue de corte transversal debido a que se realizó una sola medición en el tiempo.

4.2. Diseño muestral, matriz de consistencia

- **Población**

La población estuvo constituida por 127 en los colaboradores del área de ventas de la Corporación Miyasato S.A.C. Lima, en el primer trimestre del 2017.

- **Muestra**

Puesto que fue posible acceder con toda la población, no se recurrió al cálculo de la muestra representativa. Trabajándose con 113 colaboradores, que cumplieron con los criterios de selección.

Criterios de inclusión

- Trabajadores que tengan más de 6 meses trabajando en la institución.
- De ambos sexos.
- Trabajadores que tengan entre 18 y 60.

Criterios de exclusión.

- Personas que voluntariamente no deseen participar del estudio.
- Trabajadores que no hayan completado los cuestionarios de evaluación.
- Trabajadores que tengan dificultades o habilidades especiales.

En vista de que la población es pequeña se tomará toda para el estudio y esta se denomina muestreo censal.

Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Método
General	General	General	Clima organizacional	Tipo y diseño
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del área de ventas de la Corporación Miyasato S.A.C. Lima, 2017?	Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del área de ventas de la Corporación Miyasato S.A.C. Lima, 2017.	Cuanto más favorable es la percepción del clima organizacional por parte de los trabajadores, más satisfechos están respecto a su trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones interpersonales (Comunicación) • Estilo de dirección • Sentido de pertenencia (compromiso) • Retribución • Disponibilidad de recursos • Estabilidad • Claridad y coherencia en la dirección • Valores colectivos 	Enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional con diseño no experimental de corte transversal.
Específicos	Específicos			Población y muestra
1) ¿Cuál es la percepción que tienen los colaboradores sobre el clima organizacional, en general y según dimensiones?	1) Describir la percepción que tienen los colaboradores sobre el clima organizacional, en general y según dimensiones.			Población
2) ¿Cuál es la percepción que tienen los colaboradores sobre la satisfacción laboral, en general y según dimensiones?	2) Describir la percepción que tienen los colaboradores sobre la satisfacción laboral, en general y según dimensiones.			La población estuvo constituida por 127 en los colaboradores del área de ventas de la Corporación Miyasato S.A.C. Lima, en el primer trimestre del 2017.
3) ¿Cuál es la percepción del clima organizacional por parte de los trabajadores según, sexo, edad, nivel de estudio y tiempo en la institución?	3) Comparar la percepción del clima organizacional por parte de los trabajadores según, sexo, edad, nivel de estudio y tiempo en la institución.			Muestra
4) ¿Comparar la percepción satisfacción laboral por parte de los trabajadores según, sexo, edad, nivel de estudio y tiempo en la institución?	4) Comparar la percepción satisfacción laboral por parte de los trabajadores según, sexo, edad, nivel de estudio y tiempo en la institución.			113 colaboradores, que cumplieron con los criterios de selección.
			Satisfacción Laboral	Instrumento
			<ul style="list-style-type: none"> • Motivación y Reconocimiento • Ambiente de trabajo • Formación e información 	Escala de Clima Organizacional (EDCO), elaborado por Acero, Echeverri, Lizarazo, Quevedo, Sanabria (2010) Cuestionario de satisfacción laboral desarrollado por Coexphal,y Euroempleo

4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

a) Clima Organizacional

Se empleó la Escala de Clima Organizacional (EDCO), elaborado por Acero, Echeverri, Lizarazo, Quevedo, Sanabria (2010), la finalidad del instrumento es identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los individuos tienen dentro de la organización y la organización sobre ellos. Adicionalmente proporcionar retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

La prueba consta de 40 ítems, dirigido a personas que pertenecen a una organización. La puntuación se interpretará en términos cualitativos (bajo, medio, alto) está en función al número de ítems o afirmaciones; la puntuación mínima posible es 40 y la máxima es 200. Un puntaje alto indica una alta frecuencia, relacionado con un buen clima organizacional, asimismo, un puntaje bajo indica una baja frecuencia que está vinculado con problemas dentro de la organización.

Se valora ocho aspectos específicos del clima organizacional como son las relaciones interpersonales, el estilo de dirección, el sentido de pertenencia, la retribución, la disponibilidad de recursos, la estabilidad, la claridad de dirección, y los valores colectivos.

1. Validez:

El instrumento fue validado empleándose la validez de contenido, a través del juicio de 10 expertos, cuyas observaciones evaluaron la definición conceptual, operacional, pertinencia, exhaustividad y plan de prueba; los resultados fueron sometidos a la V de Aiken obteniéndose resultados favorables a la validez del instrumento. Finalmente, tras un estudio piloto, se determinó la validez ítem-test, considerando valoraciones mayores a 0.25; proceso que señala una validez adecuada para el instrumento. (Ver anexo B.1.1.).

2. Confiabilidad:

Fue determinada a través un estudio piloto en 25 personas con características similares a la muestra, donde los resultados fueron analizados con el método de consistencia interna con el alfa de Cronbach, obteniéndose una valoración de 0.835,

puntuación interpretada cualitativamente como “Buena” según George y Mallery (2003, p. 231). (Ver anexo B.1.2.)

b) Satisfacción Laboral

Para la satisfacción laboral se utilizó el Cuestionario de satisfacción laboral desarrollado por Coexphal, y Euroempleo. Está dirigida a los miembros de una organización que tiene funciones laborales. El instrumento, está estructurado en cuatro aspectos específicos: como la percepción general (1 ítem), Motivación y Reconocimiento (12 ítems), Área y Ambiente de trabajo (8 ítems), Formación e Información (5 ítems), formando un total 26 ítems.

3. Validez:

El instrumento fue validado empleándose la validez de contenido, a través del juicio de 10 expertos, cuyas observaciones evaluaron la definición conceptual, operacional, pertinencia, exhaustividad y plan de prueba; los resultados fueron sometidas a la V de Aiken obteniéndose resultados favorables a la validez del instrumento. Por otro lado, tras un estudio piloto, se determinó la validez ítem-test, considerando valoraciones mayores a 0.25; proceso que señala una validez adecuada para el instrumento. (Ver anexo B.2.1.).

4. Confiabilidad:

Fue determinada a través un estudio piloto en 25 personas con características similares a la muestra, donde los resultados fueron analizados con el método de consistencia interna con el alfa de Cronbach, obteniéndose una valoración de 0.798, puntuación interpretada cualitativamente como “Aceptable” según George y Mallery (2003, p. 231). (Ver anexo B.2.2.).

4.4. Técnicas del procesamiento de la información

Los datos fueron procesados con el apoyo del software IBM-SPSS versión 23, donde se recurrió a las técnicas estadísticas a fin de dar respuesta al problema de estudio planteado al inicio del estudio.

4.5. Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información

A). - Estadística descriptiva: Fundamentalmente se utilizó las medidas de tendencia central, dispersión, Tablas y gráficos. Esto permitió conocer y entender la forma cómo se vienen comportando los datos en cada variable.

B).- Coeficiente de correlación: Rho de Spearman. ρ (rho) es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular ρ , los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.

El estadístico ρ viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de $x - y$. N es el número de parejas.

C).- Prueba no paramétrica: Ji cuadrado (X^2). Es una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas, no consideradas relaciones causales. La ji cuadrada se calcula por medio de una tabla de contingencias o tabulación cruzada, que es una tabla de dos dimensiones y cada dimensión contiene una variable. A su vez cada variable se subdivide en dos o más categorías. Puesto que, en la distribución de los datos, algunos no se ajustarán a la normalidad, fue necesario aplicar esta prueba para conocer la independencia o no entre las variables y conocer, si hubiera dependencia, las categorías identificadas.

$$X^2 = \sum \frac{(o - e)^2}{e} \quad \text{g.l.} = (Tf - 1) (Tc - 1)$$

H_0 = Independencia

H_1 = Dependencia

Si $p \leq 0.05 \Rightarrow$ Rechazo H_0

Coeficientes Asociación

Phi, V Cramer (Variables Nominales)

d de Somers (Variable Ordinal).

4.6. Aspectos éticos contemplados

Para el desarrollo de este estudio, se contó con los permisos necesarios por parte de las instituciones que involucran el estudio; asimismo, a través de un consentimiento informando, todos los participantes del estudio fueron informados del procedimiento.

CAPÍTULO V ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis descriptivo

Tabla 1.

Evaluación descriptiva de los niveles de Clima organizacional

Niveles	f	%	Residuo
Muy desfavorable	7	6.2	-15,6
Desfavorable	13	11.5	-9,6
Regular	47	41.6	24,4
Favorable	35	31.0	12,4
Muy favorable	11	9.7	-11,6
Total	113	100,0	

$$X^2=53.947; \text{gl}=4; \text{p}=0.000$$

Con la finalidad de determinar si existen diferencias significativas entre las proporciones correspondientes a las categorías (Muy desfavorable, Desfavorable, Regular, Favorable, Muy favorable) de la variable clima organizacional; los datos fueron sometidos a la prueba no paramétrica Chi cuadrado, de modo que la valoración de probabilidad señala que dichas diferencias son significativas. Se puede observar el predominio del nivel “regular” (41.6%) seguido del nivel “favorable” (31.0%).

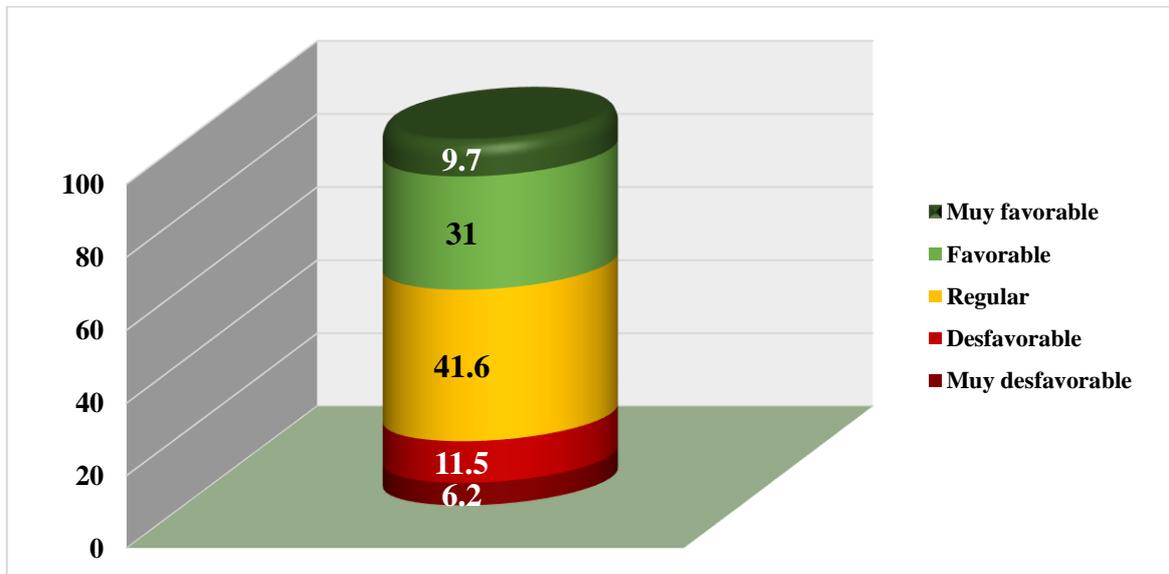


Figura 1.

Representación gráfica de los niveles de Clima organizacional

Tabla 2.

Evaluación descriptiva de los niveles de Clima organizacional según dimensiones

Dimensiones	Niveles	f	%	Residuo	Chi cuadrado
Relaciones interpersonales	Muy desfavorable	11	9.7	-11,6	X ² =81.115; gl=4; p=0.000
	Desfavorable	9	8.0	-13,6	
	Regular	57	50.4	34,4	
	Favorable	30	26.5	7,4	
	Muy favorable	6	5.3	-16,6	
Dirección	Muy desfavorable	9	8.0	-13,6	X ² =25.363 gl=4 p=0.000
	Desfavorable	35	31.0	12,4	
	Regular	32	28.3	9,4	
	Favorable	26	23.0	3,4	
	Muy favorable	11	9.7	-11,6	
Sentido de pertenencia	Muy desfavorable	6	5.3	-16,6	X ² =96.779 gl=4 p=0.000
	Desfavorable	8	7.1	-14,6	
	Regular	55	48.7	32,4	
	Favorable	40	35.4	17,4	
	Muy favorable	4	3.5	-18,6	
Compensación organizacional	Muy desfavorable	9	8.0	-13,6	X ² =42.177 gl=4 p=0.000
	Desfavorable	12	10.6	-10,6	
	Regular	47	41.6	24,4	
	Favorable	28	24.8	5,4	
	Muy favorable	17	15.0	-5,6	
Disponibilidad de recursos	Muy desfavorable	4	3.5	-18,6	X ² =75.540 gl=4 p=0.000
	Desfavorable	7	6.2	-15,6	
	Regular	56	49.6	33,4	
	Favorable	24	21.2	1,4	
	Muy favorable	22	19.5	-,6	
Estabilidad	Muy desfavorable	5	4.4	-17,6	X ² =115.274 gl=4 p=0.000
	Desfavorable	14	12.4	-8,6	
	Regular	67	59.3	44,4	
	Favorable	20	17.7	-2,6	
	Muy favorable	7	6.2	-15,6	
Claridad organizacional	Muy desfavorable	14	12.4	-8,6	X ² =23.770 gl=4 p=0.000
	Desfavorable	31	27.4	8,4	
	Regular	37	32.7	14,4	
	Favorable	22	19.5	-,6	
	Muy favorable	9	8.0	-13,6	
Valores colectivos	Muy desfavorable	4	3.5	-18,6	X ² =56.867 gl=4 p=0.000
	Desfavorable	13	11.5	-9,6	
	Regular	46	40.7	23,4	
	Favorable	37	32.7	14,4	
	Muy favorable	13	11.5	-9,6	

Las valoraciones de probabilidad de la prueba chi cuadrado que se presentan en la tabla 2, señalan que las proporciones correspondientes a los niveles (Muy desfavorable, Desfavorable, Regular, Favorable, Muy favorable), son significativamente diferentes. Se puede observar el predominio significativo del nivel “regular” seguido por el “Favorable” en las dimensiones: Relaciones interpersonales, Sentido de pertenencia, Compensación organizacional, Disponibilidad de recursos, y Valores colectivos. Predomina sólo el nivel “regular” en Estabilidad. Predomina el nivel “regular” seguido del nivel “desfavorable” en la dimensión Claridad organizacional. Finalmente, se observa que predomina el nivel “Desfavorable” seguido por el “Regular” y en tercer lugar predomina el nivel “Favorable” en la dimensión “Dirección”.

Se observa que los trabajadores están menos conformes con la dirección (39%) y la claridad organizacional (39.8%)

Tabla 3.

Evaluación descriptiva de los niveles de Satisfacción laboral

Niveles	f	%	Residuo
Muy insatisfecho	9	8.0	-19,3
Insatisfecho	28	24.7	-,3
Satisfecho	67	59.3	38,8
Muy satisfecho	9	8.0	-19,3
Total	113	100,0	

$X^2=79.389$; $gl=3$; $p=0.000$

La valoración de probabilidad presentada en la tabla 3, indica que sí existe diferencias significativas entre las proporciones correspondientes a las categorías (Muy insatisfecho, Insatisfecho, Satisfecho, Muy satisfecho) de la variable. Predomina el nivel “Satisfecho” con el 59.3%. Cabe mencionar el 24.8% están insatisfechos y el 8.0% están muy insatisfechos.

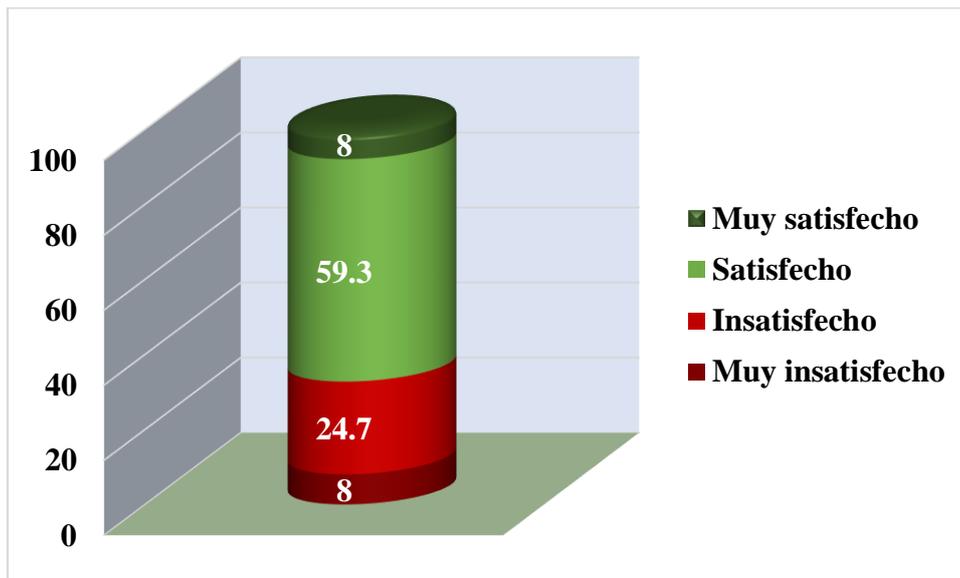


Figura 3.

Representación gráfica de los niveles de Satisfacción laboral

Tabla 4.*Evaluación descriptiva de los niveles de Satisfacción laboral según dimensiones*

Dimensiones	Niveles	f	%	Residuo	Chi cuadrado
Percepción general	Muy insatisfecho	6	5.3	-22,3	X ² =68.982; gl=3; p=0.000
	Insatisfecho	28	24.8	-,3	
	Satisfecho	64	56.6	35,8	
	Muy satisfecho	15	13.3	-13,3	
Motivación y Reconocimiento	Muy insatisfecho	13	11.5	-15,3	X ² =21.265; gl=3; p=0.000
	Insatisfecho	46	40.7	17,8	
	Satisfecho	32	28.3	3,8	
	Muy satisfecho	22	19.5	-6,3	
Área y Ambiente de trabajo	Muy insatisfecho	6	5.3	-22,3	X ² =49.513; gl=3; p=0.000
	Insatisfecho	15	13.3	-13,3	
	Satisfecho	53	46.9	24,8	
	Muy satisfecho	39	34.5	10,8	
Formación e Información	Muy insatisfecho	11	9.7	-17,3	X ² =24.735; gl=3; p=0.000
	Insatisfecho	29	25.7	,8	
	Satisfecho	48	42.5	19,8	
	Muy satisfecho	25	22.1	-3,3	

Los valores de probabilidad señalan que predomina el nivel “satisfecho” en las dimensiones: Percepción general (56,6%) y en la dimensión Formación e Información (42,5%). Predomina el nivel “satisfecho” (46,9%) seguido del “muy satisfecho” (34,5%) en la dimensión Área y Ambiente de trabajo. Finalmente, en la dimensión Motivación y Reconocimiento, predomina el nivel Insatisfecho (40,7%) seguido del nivel Satisfecho (28,3%).

5.2. Análisis inferencial

Tabla 5.

Análisis de normalidad de los datos

		Clima Organizacional	Satisfacción laboral
N		113	113
Parámetros normales	Media	3,2655	2,6726
	Desviación estándar	1,00016	,73730
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,218	,344
	Positivo	,198	,249
	Negativo	-,218	-,344
Estadístico de prueba		,218	,344
p		,000 ^c	,000 ^c

Con el fin de conocer si los datos proceden de una distribución normal, los datos fueron sometidos a la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para una muestra. El valor de probabilidad señala que los datos evaluados no proceden de una distribución normal; por lo tanto, se empleó pruebas no paramétricas.

Tabla 6.

Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral.

		SATISFACCIÓN LABORAL					
		Percepción general	Motivación y Reconocimiento	Área y Ambiente de trabajo	Formación e Información	GENERAL	
CLIMA ORGANIZACIONAL	Relaciones Interpersonales	Rho	,790**	,868**	,954**	,853**	,772**
		p	,000	,000	,000	,000	,000
	Dirección	Rho	,497**	,292**	,313**	,373**	,433**
		p	,000	,000	,000	,000	,000
	Sentido De Pertenencia	Rho	,454**	,508**	,594**	,512**	,390**
		p	,000	,000	,000	,000	,000
	Compensación Organizacional	Rho	,309**	,302**	,405**	,300**	,309**
		p	,000	,000	,000	,000	,000
	Disponibilidad De Recursos	Rho	,768**	,937**	,893**	,866**	,737**
		p	,000	,000	,000	,000	,000
Estabilidad	Rho	,381**	,214*	,173	,208*	,268**	
	p	,000	,000	,000	,000	,000	
Claridad Organizacional	Rho	,855**	,909**	,877**	,937**	,864**	
	p	,000	,000	,000	,000	,000	
Valores Colectivos	Rho	,659**	,770**	,771**	,710**	,629**	
	p	,000	,000	,000	,000	,000	
GENERAL	Rho	,817**	,908**	,925**	,850**	,804**	
	p	,000	,000	,000	,000	,000	

En líneas generales, el clima organizacional y la satisfacción laboral, se correlaciona de manera directa y muy significativa a nivel fuerte (0.804**); es decir, cuanto mayor sea el índice del clima organizacional, mayor será la satisfacción percibida por los trabajadores. Valoraciones con la misma interpretación se observa entre el clima organizacional y las dimensiones de la satisfacción laboral. Por otro lado, se observa que existe correlación directa y muy significativa entre la satisfacción laboral y las dimensiones del clima organizacional; a nivel fuerte con: Relaciones Interpersonales, Claridad Organizacional; a nivel medio fuerte con: Disponibilidad De Recursos, y Valores Colectivos; y a nivel medio débil: Dirección, Sentido De Pertenencia, Compensación Organizacional, y Estabilidad.

Tabla 7.

Percepción del clima organizacional por parte de los trabajadores según variables socio laborales

		Clima organizacional					Total	Chi cuadrado		
		Muy insatos	Des-favorable	Regular	Favorable	Muy favorable				
Sexo	Hombre	f	1	3	34	28	8	74	X ² =22.958 gl=4 p=0.000	
		%Fila	1,4	4,1	45,9	37,8	10,8	100,0		
		%Col.	14,3	23,1	72,3	80,0	72,7	65,5		
	R.T.	-1,7	-1,9	,6	1,1	,3				
	Mujer	f	6	10	13	7	3	39		
		%Fila	15,4	25,6	33,3	17,9	7,7	100,0		
%Col.		85,7	76,9	27,7	20,0	27,3	34,5			
R.T.	2,3	2,6	-,8	-1,5	-,4					
Edad	18 a 30	f	2	2	17	17	3	41		X ² =12.879 gl=8 p=0.116
		%Fila	4,9%	4,9%	41,5%	41,5%	7,3%	100,0%		
		%Col.	28,6%	15,4%	36,2%	48,6%	27,3%	36,3%		
	R.T.	-,3	-1,3	,0	1,2	-,5				
	31 a 40	f	3	8	24	8	7	50		
		%Fila	6,0%	16,0%	48,0%	16,0%	14,0%	100,0%		
		%Col.	42,9%	61,5%	51,1%	22,9%	63,6%	44,2%		
	R.T.	-,1	,9	,7	-1,9	1,0				
	41 a +	f	2	3	6	10	1	22		
		%Fila	9,1%	13,6%	27,3%	45,5%	4,5%	100,0%		
		%Col.	28,6%	23,1%	12,8%	28,6%	9,1%	19,5%		
	R.T.	,5	,3	-1,0	1,2	-,8				
Nivel de estudio	Secundaria	f	0	4	18	9	7	38	X ² =20.377 gl=8 p=0.009	
		%Fila	0,0%	10,5%	47,4%	23,7%	18,4%	100,0%		
		%Col.	0,0%	30,8%	38,3%	25,7%	63,6%	33,6%		
	R.T.	-1,5	-,2	,6	-,8	1,7				
	Técnico	f	2	0	16	14	2	34		
		%Fila	5,9%	0,0%	47,1%	41,2%	5,9%	100,0%		
		%Col.	28,6%	0,0%	34,0%	40,0%	18,2%	30,1%		
	R.T.	-,1	-2,0	,5	1,1	-,7				
	Superior	f	5	9	13	12	2	41		
		%Fila	12,2%	22,0%	31,7%	29,3%	4,9%	100,0%		
		%Col.	71,4%	69,2%	27,7%	34,3%	18,2%	36,3%		
	R.T.	1,5	2,0	-1,0	-,2	-1,0				
Tiempo de Servicio	Hasta 3	f	2	3	9	23	2	39	X ² =43.921 gl=8 p=0.000	
		%Fila	5,1%	7,7%	23,1%	59,0%	5,1%	100,0%		
		%Col.	28,6%	23,1%	19,1%	65,7%	18,2%	34,5%		
	R.T.	-,3	-,7	-1,8	3,1	-,9				
	3 a 5	f	2	10	15	0	3	30		
		%Fila	6,7%	33,3%	50,0%	0,0%	10,0%	100,0%		
		%Col.	28,6%	76,9%	31,9%	0,0%	27,3%	26,5%		
	R.T.	,1	3,5	,7	-3,0	,0				
	5 a más	f	3	0	23	12	6	44		
		%Fila	6,8%	0,0%	52,3%	27,3%	13,6%	100,0%		
		%Col.	42,9%	0,0%	48,9%	34,3%	54,5%	38,9%		
	R.T.	,2	-2,2	1,1	-,4	,8				

Las valoraciones de probabilidad presentadas en la tabla 7, indican que los niveles de percepción del clima organizacional dependen de manera significativa del sexo del trabajador ($p=0.000$), del nivel de estudio ($p=0.009$) y del tiempo de servicio ($p=0.000$). De modo que las mujeres, tienden a percibir el clima organizacional en nivel muy desfavorable y desfavorable, mientras que los hombres suelen percibirlo como favorable. Por otro lado, los trabajadores con estudios superiores, tienden a percibirlo como muy desfavorable y desfavorable, mientras que los técnicos como favorable y los que tienen estudios secundarios, tienden a percibirlo como muy favorable. Respecto al tiempo del servicio, los que llevan hasta 3 años de servicio, tienden a percibir el clima como favorable, mientras que los que llevan de 3 a 5 años de servicio, tienden a percibirlo como desfavorable, y los que llevan de 5 a más años, tienden a calificar al clima como regular.

Tabla 8.

Percepción satisfacción laboral por parte de los trabajadores según variables socio laborales.

		SATISFACCIÓN LABORAL				Total	Chi cuadrado	
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho			
Sexo	Hombre	f	1	15	52	6	74	
		%Fila	1,4%	20,3%	70,3%	8,1%	100,0	
		%Col.	11,1%	53,6%	77,6%	66,7%	65,5	
	R.T.	-2,0	-8	1,2	,0		X ² =17.896	
	Mujer	f	8	13	15	3	39	
		%Fila	20,5%	33,3%	38,5%	7,7%	100,0	
%Col.		88,9%	46,4%	22,4%	33,3%	34,5		
R.T.	2,8	1,1	-1,7	-,1		gl=3 p=0.000		
Edad	18 a 30	f	2	9	32	3	41	
		%Fila	4,3%	19,6%	69,6%	6,5%	100,0%	
		%Col.	22,2%	32,1%	47,8%	33,3%	36,3%	
	R.T.	-,9	-,7	,9	-,3		X ² =7.852 gl=6 p=0.249	
	31 a 40	f	5	7	19	2		50
		%Fila	15,2%	21,2%	57,6%	6,1%		100,0%
		%Col.	55,6%	25,0%	28,4%	22,2%		44,2%
	R.T.	1,5	-,4	-,1	-,4			
	41 a +	f	2	12	16	4		22
		%Fila	5,9%	35,3%	47,1%	11,8%	100,0%	
		%Col.	22,2%	42,9%	23,9%	44,4%	19,5%	
	R.T.	-,4	1,2	-,9	,8			
Nivel de estudio	Secundaria	f	0	8	25	5	38	
		%Fila	0,0%	21,1%	65,8%	13,2%	100,0%	
		%Col.	0,0%	28,6%	37,3%	55,6%	33,6%	
	R.T.	-1,7	-,5	,5	1,1		X ² =14.448 gl=6 p=0.025	
	Técnico	f	2	6	24	2		34
		%Fila	5,9%	17,6%	70,6%	5,9%		100,0%
		%Col.	22,2%	21,4%	35,8%	22,2%		30,1%
	R.T.	-,4	-,8	,9	-,4			
	Superior	f	7	14	18	2		41
		%Fila	17,1%	34,1%	43,9%	4,9%	100,0%	
		%Col.	77,8%	50,0%	26,9%	22,2%	36,3%	
	R.T.	2,1	1,2	-1,3	-,7			
Tiempo de Servicio	Hasta 3	f	2	5	30	2	39	
		%Fila	5,1%	12,8%	76,9%	5,1%	100,0%	
		%Col.	22,2%	17,9%	44,8%	22,2%	34,5%	
	R.T.	-,6	-1,5	1,4	-,6		X ² =16.517 gl=6 p=0.011	
	3 a 5	f	4	14	10	2		30
		%Fila	13,3%	46,7%	33,3%	6,7%		100,0%
		%Col.	44,4%	50,0%	14,9%	22,2%		26,5%
	R.T.	1,0	2,4	-1,8	-,3			
	5 a más	f	3	9	27	5		44
		%Fila	6,8%	20,5%	61,4%	11,4%	100,0%	
		%Col.	33,3%	32,1%	40,3%	55,6%	38,9%	
	R.T.	-,3	-,6	,2	,8			

Finalmente, en la tabla 8, se presentan los resultados del análisis de relación entre los niveles de satisfacción laboral y las variables sociolaborales. Las valoraciones de probabilidad indican que los niveles de satisfacción laboral dependen de manera significativa de dichas variables sociolaborales excepto la variable edad.

Respecto a la variable sexo ($p=0.000$), las mujeres tienden a manifestar mucha insatisfacción e insatisfacción, comparadas con los hombres quienes tienden a manifestar satisfacción. Por otro lado, respecto a la variable nivel de estudio ($p=0.025$), los que tienen estudios superiores, tienden a presentar mucha insatisfacción e insatisfacción, comparados con los que solo alcanzaron estudios secundarios, quienes si manifiestan estar muy satisfechos. Finalmente, respecto a la variable tiempo de servicio ($p=0.011$), los que llevan hasta 3 años en ser servicio, tienden a estar satisfechos con el trabajo, mientras que los que llevan de 3 a 5 años, suelen estar insatisfechos y muy insatisfechos.

5.3. Comprobación de hipótesis

1. Hipótesis de investigación:

Cuanto más favorable es la percepción del clima organizacional por parte de los trabajadores, más satisfechos están respecto a su trabajo.

2. Contraste de hipótesis:

○ Hipótesis estadística:

H0: No existe correlación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

H1: Existe correlación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

○ Resultados:

Coefficiente de correlación Rho de Spearman	:	0.804
Dirección de asociación	:	+ / (directa)
Significancia	:	$p = 0.000 / **$

- **Contraste:**
Puesto que la probabilidad es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, la cual indica que sí existe correlación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.
- **Decisión:**
Se acepta la hipótesis de investigación.

5.4. Discusión y conclusiones

5.4.1 Discusión

Luego de obtener los resultados que atienden a los objetivos de la investigación, en este apartado se discuten dichos resultados con los hallazgos de otros autores y la teoría que sustentan las variables de investigación.

La investigación se desarrolló en torno a la relación del clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del área de ventas de la Corporación Miyasato S.A.C. Para atender a este propósito, los datos fueron sometidos a la prueba de correlación Rho de Spearman, donde los resultados evidencian que el clima organizacional y la satisfacción laboral se correlacionan de manera directa y muy significativa a nivel fuerte, es decir que cuanto más favorable sea la percepción respecto al clima organizacional mayor es la satisfacción, de la misma manera y bajo la misma interpretación se observan los resultados de correlación entre las dimensiones de las variables centrales del estudio.

Estos resultados, son similares a los de Manosalvas, Manosalvas, & Quinteros, (2015), Juárez (2012), Chiang, Salazar, Martín, & Nuñez, (2011), Rodríguez, Paz, Lizana, & Cornejo, (2011), Del Toro Granados & Salazar Sotter, (2011), Castillo, (2014), Hospinal, (2013) quienes hayan correlaciones significativas y muy significativas en sus investigaciones. Mientras que Arias & Arias, (2014) dentro de su estudio encuentra relaciones moderadas no significativas entre las variables.

Como primer objetivo específico, se planteó describir la percepción que tienen los colaboradores sobre el clima organizacional, en general y según dimensiones, en el área de ventas de la Corporación Miyasato S.A.C. Lima, 2017. Los resultados muestran que poco menos de la mitad de los colaboradores, perciben un regular clima organizacional

con tendencia a favorable; es preciso mencionar que el 17.7% están disconformes con el clima organizacional; asimismo, de manera específica se puede observar mayores dificultades respecto a la percepción del clima organizacional en aspectos relacionados con la dirección y con la claridad organizacional; aun así, los colaboradores valoran favorablemente la disponibilidad de recursos que existen en la empresa.

Estos resultados son respaldados por los hallazgos de Peña, Díaz, & Carrillo, (2015), quienes mencionan que los trabajadores perciben un clima favorable debido a que cuentan con la herramienta, maquinaria y equipo necesarios para hacer las tareas que les corresponden y que comprenden la distribución de actividades, responsabilidades y funciones entre todos los niveles del personal, por otro lado discrepan con Manosalvas, Manosalvas, & Quinteros, (2015), Del Toro Granados & Salazar Sotter, (2011), quienes en su estudio perciben un alto nivel de clima organización, dados en la aprobación de las formas de ejercer la autoridad.

Como objetivo específico 2, se pretendió describir la percepción que tienen los colaboradores sobre la satisfacción laboral, en general y según dimensiones, en área de ventas de la Corporación Miyasato S.A.C. Lima, 2017. Los resultados muestran que más de la mitad de los colaboradores están satisfechos con su trabajo (59.3%), cabe mencionar que el 32.7% manifiesta algún grado de insatisfacción. De manera específica, se observa más insatisfacción respecto a la motivación y reconocimiento que los colaboradores reciben por parte de la institución; no obstante, están más satisfechos con el área y ambiente de trabajo.

Estos resultados se contradicen con los hallados por Peña, Díaz, & Carrillo, (2015) quien menciona que los trabajadores manifiestan estar a gusto y orgullosos por el trabajo, debido al reconocimiento que reciben por su desempeño y el sueldo obtenido. Así mismo, Del Toro Granados & Salazar Sotter, (2011) dentro de su estudio encuentra que la satisfacción laboral es calificada como neutral, mientras que Manosalvas, Manosalvas, & Quinteros, (2015) halla dentro de su investigación un nivel alto la satisfacción laboral.

Como tercer objetivo específico, se pretende comparar la percepción del clima organizacional según el sexo, edad y tiempo de servicio en la institución. Los resultados muestran que dicha percepción depende de manera significativa del sexo, del nivel de estudio y del tiempo de servicio; de modo que el clima organizacional no es percibido de manera favorable por las mujeres, comparados con los hombres. Esto se debe a que las

mujeres perciben mucho mejor el sentido de pertenencia, el compromiso, la comunicación, en sí todo el ambiente del trabajo de la empresa donde la laboran, por lo que son mucho más exigentes al calificar y mostrar su desacuerdo frente al clima de su centro de laborales. Así mismo, los trabajadores con estudios superiores y con más de 3 años en el servicio poseen mayores conocimientos sobre cómo debería de ser un clima de trabajo adecuado, por lo que muestran una postura de desaprobación frente al clima presente en su empresa.

Como cuarto objetivo específico, se pretendió comparar la percepción satisfacción laboral por parte de los trabajadores según, edad, sexo, tiempo en la institución y área donde trabaja. Las valoraciones de probabilidad indican que los niveles de satisfacción laboral dependen de manera significativa de dichas variables sociolaborales excepto la variable edad. Siendo así que las mujeres, los que tienen estudios superiores y llevan de 3 a 5 años laborando en la institución, tienden a manifestar mucha insatisfacción; comparados con los hombres, los que poseen estudios secundarios y llevan hasta 3 años en el servicio tienden a manifestar satisfacción.

Estos resultados son similares a los encontrados por Arias & Arias, (2014) quienes encontraron diferencias significativas entre los varones y las mujeres, entre el grado de instrucción y el área de trabajo del personal evaluado. Esto puede darse, ya que las mujeres son más exigentes al momento de evaluar una situación, así mismo, aquellos con estudios superiores presentan mayores expectativas de la empresa donde laboran, lo que hace que se muestren insatisfechos al no ver progreso y denotar falta de reconocimiento y motivación en el personal, por último, aquellos que llevan más de 3 años laborando, requieren mayores beneficios por su tiempo de servicio, por lo que buscan que las la empresa mejore y no se estanque demandado mayores beneficios para los trabajadores.

5.4.2 Conclusión

- 1) Cuanto más favorable sea la percepción respecto al clima organizacional por parte de los trabajadores de ventas de la corporación Miyasato S.A.C. mayor es la satisfacción laboral que poseen.
- 2) Poco menos de la mitad de los colaboradores, perciben un clima organizacional regular con tendencia a favorable, en dónde el mayor número de trabajadores está compuesto por quienes consideran tener un clima organizacional regular, en donde las principales percepciones desfavorables se dan en las áreas de claridad organizativa y dirección.
- 3) Más de la mitad de los colaboradores están satisfechos con su trabajo. Mientras que la cuarta parte de ellos se muestra insatisfecho, siendo las principales causas la motivación y reconocimiento dado por su empresa.
- 4) Las mujeres, los trabajadores con estudios superiores, que llevan de 3 a 5 años de servicio tienden a percibir el clima organizacional en nivel muy desfavorable y desfavorable, mientras que los hombres que llevan hasta 3 años de servicio suelen percibirlo como favorable, por otro lado, los trabajadores con estudios técnicos y secundarios tienden a percibirlo como muy favorable. Respecto al tiempo del servicio los que llevan de 5 a más años, tienden a calificar al clima como regular.
- 5) En cuanto a la satisfacción laboral, las mujeres, aquellos con estudios superiores, los que laboran en la empresa de 3 a 5 años tienden a manifestar mucha insatisfacción e insatisfacción, comparados con los trabajadores hombres, que llevan hasta 3 años tienden a manifestar satisfacción, así mismo, los que solo alcanzaron estudios secundarios manifiestan estar muy satisfechos.

5.4.3 Recomendaciones

- 1) Realizar estudios de réplica en otras instituciones con características similares a la del estudio, con el fin de establecer comparaciones entre los resultados obtenidos en este estudio, con los que se pueda encontrar en el entorno laboral en otro contexto organizacional.
- 2) Desde un punto de vista práctico y organizacional; evaluar periódicamente el clima organizacional y la satisfacción en los trabajadores, para tomar decisiones para el mejoramiento tanto de la organización como de los colaboradores.

- 3) Generar un mejor canal de comunicación para transmitir los objetivos estratégicos planteados por la gerencia general a los trabajadores, ésta labor se realiza en dos niveles: a). por los jefes informando y haciendo participe a los encargados y jefes de áreas de los objetivos trazados por la gerencia, escuchando y analizando sus aportes así como corrigiendo los alcances de sus iniciativas, b). en forma directa con los empleados planteando reuniones periódicas de información y libre intercambio de opiniones sobre la mejor forma de alcanzar los objetivos estratégicos planteados.
- 4) Diseñar una política orientada a la motivación constante de los trabajadores, actividades menores pueden tener un importante impacto en la percepción del lugar de trabajo por el trabajador. Un empleado motivado está dispuesto a dar más de sí dentro del puesto de trabajo, pues se siente cómodo con la reciprocidad de dar y recibir.
- 5) Darles a conocer la misión, los objetivos, las políticas y las estrategias a los trabajadores de la organización, lo que permitirá tener decisiones y acciones más adecuadas y mejorar la comunicación, ya que habrá menos lugar a conflictos teniendo un mejor clima organizacional.

ANEXOS

A. Pruebas psicológicas, cuestionarios o escalas utilizadas

CLIMA ORGANIZACIONAL

Edad : [.....] Años

Sexo : [] Hombre / [] Mujer

Nivel de estudio: [] Secundaria / [] técnico / [] Superior

Tiempo en la institución: [] años y [] meses

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
		▼	▼	▼	▼	▼
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones	<input type="radio"/>				
2	Soy aceptado por mi grupo de trabajo	<input type="radio"/>				
3	Los miembros del grupo son distantes conmigo	<input type="radio"/>				
4	Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo	<input type="radio"/>				
5	El grupo de trabajo valora mis aportes	<input type="radio"/>				
6	Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo	<input type="radio"/>				
7	El jefe es mal educado	<input type="radio"/>				
8	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo	<input type="radio"/>				
9	Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias	<input type="radio"/>				
10	El jefe desconfía del grupo de trabajo	<input type="radio"/>				
11	Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa	<input type="radio"/>				
12	Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades	<input type="radio"/>				
13	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial	<input type="radio"/>				
14	Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa	<input type="radio"/>				
15	Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes	<input type="radio"/>				
16	Realmente me interesa el futuro de la empresa	<input type="radio"/>				
17	Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo	<input type="radio"/>				
18	Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa	<input type="radio"/>				
19	Sin remuneración no trabajo horas extras	<input type="radio"/>				
20	Sería más feliz en otra empresa	<input type="radio"/>				
21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo	<input type="radio"/>				
22	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado	<input type="radio"/>				
23	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo	<input type="radio"/>				
24	Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo	<input type="radio"/>				
25	La iluminación del área de trabajo es deficiente	<input type="radio"/>				
26	La empresa despidió al personal sin tener en cuenta su desempeño	<input type="radio"/>				
27	La empresa brinda estabilidad laboral	<input type="radio"/>				
28	La empresa contrata personal temporal	<input type="radio"/>				
29	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales	<input type="radio"/>				
30	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales	<input type="radio"/>				
31	Entiendo de manera clara las metas de la Empresa	<input type="radio"/>				
32	Conozco bien como la empresa está logrando sus metas	<input type="radio"/>				
33	Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas.	<input type="radio"/>				
34	Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa	<input type="radio"/>				
35	Las metas de la empresa son poco entendibles	<input type="radio"/>				
36	El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno	<input type="radio"/>				
37	Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales	<input type="radio"/>				
38	Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente	<input type="radio"/>				
39	Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras.	<input type="radio"/>				
40	Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.	<input type="radio"/>				

SATISFACCIÓN LABORAL

		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
		▼	▼	▼	▼
1	¿Cómo se ha sentido trabajando en esta empresa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	¿Conoces la historia y trayectoria de tu empresa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	El nombre de la empresa y su posición en el sector, ¿es gratificante para usted?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	¿Las condiciones salariales para usted son buenas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	¿Cómo califica su relación con los compañeros?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	¿Se siente parte de un equipo de trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11	¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12	¿Conoce las tareas que desempeña otras áreas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13	¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14	¿Conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionados con su puesto de trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15	¿El trabajo en su área o línea está bien organizado?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16	¿Las condiciones de trabajo de su línea son seguras?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17	¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18	¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19	¿Puede realizar su trabajo de forma segura?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20	¿Están claros y conoce los protocolos en caso de emergencia?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21	¿La empresa le facilita los Equipos de Protección Individual necesarios para su trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22	¿Recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23	¿Ha recibido la formación básica sobre Prevención de Riesgos Laborales previo a la incorporación al puesto de trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24	Cuando necesita formación específica, al margen de la establecida en el plan de formación ¿ha sido satisfecha?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25	Cuando se implantan nuevos mecanismos y es necesaria formación específica, la empresa me lo proporciona	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26	La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

B. Pruebas de validez y confiabilidad de los instrumentos

B.1. CLIMA ORGANIZACIONAL

B.1.1. Validez

ITEM		JUECES										Acuerdos	V. Aiken	P	Valido o Modificado
		J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	J9	J10				
1	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
2	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
3	Apropiado	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Coherencia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Entendible	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
4	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Entendible	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
5	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
6	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
7	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Entendible	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	8	0.08	0.049	Válido
8	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Entendible	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
9	Apropiado	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Coherencia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Entendible	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
10	Apropiado	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Coherencia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Entendible	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	8	0.08	0.049	Válido
11	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido

ITEM	JUECES										Acuerdos	V. Aiken	P	Válido o Modificado	
	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	J9	J10					
12	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
13	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
14	Apropiado	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
15	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
16	Apropiado	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
17	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Entendible	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
18	Apropiado	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Coherencia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Entendible	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	8	0.08	0.049	Válido
19	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
20	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
21	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
22	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
23	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
24	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido

ITEM		JUECES										Acuerdos	V. Aiken	P	Válido o Modificado
		J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	J9	J10				
25	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
26	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
27	Apropiado	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
28	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
29	Apropiado	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
30	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Entendible	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
31	Apropiado	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Coherencia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Entendible	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	8	0.08	0.049	Válido
32	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
33	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
34	Apropiado	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
35	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Entendible	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
36	Apropiado	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Coherencia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Entendible	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	8	0.08	0.049	Válido
37	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido

ITEM	JUECES										Acuerdos	V. Aiken	P	Válido o Modificado	
	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	J9	J10					
38	Apropiado	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Coherencia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Entendible	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	8	0.08	0.049	Válido
39	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
40	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido

Tabla 1.

Análisis de validez ítem – test [Clima organizacional]

Ítem	r	Ítem	r	Ítem	r	Ítem	r
1	.332	11	.335	21	.485	31	.285
2	.528	12	.421	22	.553	32	.352
3	.434	13	.350	23	.467	33	.387
4	.330	14	.434	24	.477	34	.357
5	.536	15	.335	25	.557	35	.321
6	.334	16	.306	26	.439	36	.329
7	.534	17	.309	27	.368	37	.336
8	.637	18	.339	28	.349	38	.379
9	.321	19	.254	29	.358	39	.379
10	.436	20	.322	30	.389	40	.289

B.1.2. Validez

Análisis de Fiabilidad de la Escala de Clima Organizacional

Ítem	Nº de Ítems	Alfa de Cronbach
Relaciones interpersonales	5	0.811
Dirección	5	0.888
Sentido de pertenencia	5	0.905
Compensación organizacional	5	0.862
Disponibilidad de recursos	5	0.802
Estabilidad	5	0.921
Claridad organizacional	5	0.892
Valores colectivos	5	0.735
TOTAL	40	0.835

B.2. SATISFACCIÓN LABORAL

B.2.1. Validez

ITEM		JUECES										Acuerdos	V. Aiken	P	Válido o Modificado
		J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	J9	J10				
1	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
2	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
3	Apropiado	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Coherencia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Entendible	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
4	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Entendible	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
5	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
6	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
7	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Entendible	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	8	0.08	0.049	Válido
8	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Entendible	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
9	Apropiado	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Coherencia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Entendible	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
10	Apropiado	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Coherencia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Entendible	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	8	0.08	0.049	Válido
11	Apropiado	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Coherencia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Entendible	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
12	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Entendible	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido

ITEM		JUECES										Acuerdos	V. Aiken	P	Válido o Modificado
		J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	J9	J10				
13	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
14	Apropiado	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
15	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
16	Apropiado	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
17	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Entendible	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
18	Apropiado	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Coherencia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
19	Apropiado	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
20	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
21	Apropiado	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
22	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Entendible	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
23	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Entendible	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
24	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
25	Apropiado	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	0.09	0.001	Válido
26	Apropiado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Entendible	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido

Análisis de validez ítem – test [Satisfacción laboral]

Ítem	r	Ítem	r	Ítem	r
1	.442	10	.486	19	.554
2	.778	11	.465	20	.422
3	.694	12	.531	21	.415
4	.800	13	.640	22	.533
5	.266	14	.234	23	.427
6	.474	15	.215	24	.417
7	.414	16	.616	25	.517
8	.487	17	.519	26	.449
9	.491	18	.559		

B.2.2. Confiabilidad

Análisis de Fiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral

Ítem	Nº de Ítems	Alfa de Cronbach
Motivación y Reconocimiento	12	0.731
Área y Ambiente de trabajo	8	0.778
Formación e Información	5	0.915
TOTAL	25	0.798

ÍNDICE DE TABLAS

N°	Título	Pág.
1	Evaluación descriptiva de los niveles de Clima organizacional	29
2	Evaluación descriptiva de los niveles de Clima organizacional según dimensiones	30
3	Evaluación descriptiva de los niveles de Satisfacción laboral	32
4	Evaluación descriptiva de los niveles de Satisfacción laboral según dimensiones	33
5	Análisis de normalidad de los datos	34
6	Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral.	35
7	Percepción del clima organizacional por parte de los trabajadores según variables socio laborales	36
8	Percepción satisfacción laboral por parte de los trabajadores según variables socio laborales.	38

ÍNDICE DE FIGURAS

N°	Título	Pág.
1	Representación gráfica de los niveles de Clima organizacional	29
2	Representación gráfica de la percepción desfavorable del clima organizacional.	31
3	Representación gráfica de los niveles de Satisfacción laboral	32
4	Representación gráfica de la insatisfacción laboral, según dimensiones	33

REFERENCIAS

- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. Netbiblo.
- Arias, W., & Arias, G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & Trabajo*, (51), 185/191.
- Bautista, B. (2016). *Importancia de la comunicación en la convivencia familiar en los estudiantes de los sextos años de educación general básica de la Unidad Educativa Vicente León de la ciudad de Latacunga, en el año lectivo 2015-2016*.
- Bayas, C. (2014). *La comunicación influye en la satisfacción laboral en la empresa de calzado Pavis del Cantón Cevallos de la provincia de Tungurahua*.
- Blázquez, M., & Mondino, A. (2012). Recursos organizacionales: Concepto, clasificación e indicadores. *Instituto de Administración Facultad de Ciencias Económicas Universidad Nacional de Córdoba*, 11(1).
- Caballero, K. (2002). *El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza*.
- Caballero, Katia. (2002a). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado*, 6(2). Recuperado a partir de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Caballero, Katia. (2002b). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado*, 6(2). Recuperado a partir de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>

- Cardona, O., & Pública, E. (2016). *Análisis comparativo del sistema de control interno en las entidades de la Administración Pública en Colombia*.
- Castillo, N. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos* (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima - Peru.
- Chiang, M., Salazar, M., Martín, M., & Nuñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud trab. (Maracay)*, 19(1), 05-16.
- Chiavenato, I., Villamizar, G., & Aparicio, J. (1983). *Administración de recursos humanos* (Vol. 2). McGraw-Hill.
- Dávila de León, C., & Jiménez García, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de Psicología (PUCP)*, 32(2), 271–302.
- Del Toro Granados, J., & Salazar Sotter, M. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *Clío América*, 5(10).
- Delbón, C. (2008). La educación en valores en el ámbito militar. *Artículo elaborado por el Coronel Ángel Ramón Delbón*.
- El Comercio. (2014). Solo el 50% de empresas en el Perú logra retener a su personal. *El Comercio*. Perú. Recuperado a partir de <http://elcomercio.pe/economia/negocios/solo-50-empresas-peru-logra-retener-su-personal-noticia-1721616>
- Fernández, M., Moinelo, A., Villanueva, G., Andrade, R., Rivera, T., Gómez, J., & Parrilla, O. (2000). Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria del área 10 del Insalud de Madrid. *Revista Española de Salud Pública*, 74(4).

- Fiallo, D., Soto, L., & Alvarado, P. (2016). *El clima organizacional dentro de una empresa*. Recuperado a partir de <http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADLD0000762/C2.pdf>
- Finanzas Personales. (2017). Los efectos de un mal clima organizacional. Recuperado a partir de <http://www.finanzaspersonales.com.co/trabajo-y-educacion/articulo/un-mal-clima-laboral-organizacional-puede-afectar-ingresos-negocios-empresa/51555>
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de quetzaltenango)* (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Gamboa, J. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica.com*, 17. Recuperado a partir de <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una Aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, 42(1), 43–61.
- Gestión. (2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. *Gestión*. Lima - Perú. Recuperado a partir de <http://gestion.pe/empleo-management/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975>
- Haygroup.com. (s/f). Gestión de Clima Organizacional. Recuperado a partir de <http://www.haygroup.com/pe/services/index.aspx?id=7634>
- Hernandez, J. (2013). *El liderazgo organizacional: una aproximación desde la perspectiva etológica*. (Tesis de Grado). Universidad del Rosario, Colombia. Recuperado a partir de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4848/79244839-2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Hernández, R., Velasco, R., & Jiménez, S. (2000). La motivación laboral de los empleados en el Hospital Nacional de Niños“ Dr. Carlos Sáenz Herrera”. *Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social*, 8(1), 33–39.
- Hospinal, S. (2013). Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa f y d inversiones S.A.C. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial UNMSM*, (16), 2.
- Jiménez, W. (2011). 9 factores que repercuten en el clima organizacional y los objetivos empresariales. Recuperado a partir de <https://www.gestiopolis.com/9-factores-clima-organizacional-objetivos-empresariales/>
- Juárez, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc*, 50(3), 307–314.
- Laica, L., & Maribel, J. (2015). *La seguridad e higiene ocupacional y el desempeño laboral en los trabajadores de departamento de talento humano de la Industria Familiar Sancela de la Parroquia Lasso Cantón Latacunga de la Provincia de Cotopaxi*. Universidad Técnica de Ambato.
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Quinteros, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, (26).
- Martínez, J. (2003). Satisfacción e insatisfacción de los jefes de estudios de los centros escolares. *Revista de Investigación Educativa*, 21(2), 415–435.
- Organización Panamericana de la Salud. (2016). Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. Recuperado a partir de http://www2.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es

- Parillo, E. (2016). Mal clima laboral genera pérdidas millonarias a las empresas. *LA República*. Perú. Recuperado a partir de <http://larepublica.pe/imprensa/sociedad/764577-mal-clima-laboral-genera-perdidas-millonarias-las-empresas>
- Peña, M., Díaz, G., & Carrillo, A. (2015). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar. *REVISTA INTERNACIONAL ADMINISTRACION & FINANZAS*, 8(1), 37–50.
- Rada, C. (2015). Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ítem. *Acta colombiana de psicología*, (11), 97–113.
- Ramírez, R., Abreu, J., & Badii, M. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 3(1), 143–185.
- Rodríguez, A., Paz, M., Lizana, J., & Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *SALUD & SOCIEDAD*, 2(2), 219 – 234.
- Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 385–393.
- Tito, P., & Arau, A. (2016). El clima laboral y la satisfacción de los colaboradores del instituto nacional materno perinatal, 18(36).
- Vega, M. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y administración*, 58(2), 39–60.