

Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral en tres empresas de
calzado de Piedecuesta, Santander

Nasly Lizcano Padilla

Karina Barrios Aldana

Universidad Pontificia Bolivariana

Escuela de Ciencias Sociales

Facultad de Psicología

Bucaramanga

2018

Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral en tres empresas de
calzado de Piedecuesta, Santander

Nasly Lizcano Padilla

Karina Barrios Aldana

Trabajo de pregrado para obtener el título de psicólogo

María Katherine Acevedo

Directora

Universidad Pontificia Bolivariana

Escuela de Ciencias Sociales

Facultad de Psicología

Bucaramanga

2018

Tabla de contenido

Resumen General del Trabajo de Grado	6
General Summary of Work of Grade	7
Introducción	8
Formulación del problema de investigación	9
Justificación	11
Objetivos	13
Objetivo General	13
Objetivos Específicos	13
Información de las empresas	14
Referente conceptual	15
Metodología	25
Diseño	25
Población	25
Muestreo	25
Instrumentos	26
Procedimiento	28
Resultados	29
Discusión	55
Conclusiones	59
Recomendaciones	61
Referencias	63
Apéndices	66

Índice de Gráficas

Gráfica 1. <i>Distribución de la muestra por edad</i>	29
Gráfica 2. <i>Distribución de la muestra por género</i>	30
Gráfica 3. <i>Distribución de la muestra por estrato</i>	31
Gráfica 4. <i>Distribución de la muestra por tipo de vivienda</i>	32
Gráfica 5. <i>Distribución de la muestra por estado civil</i>	33
Gráfica 6. <i>Distribución de la muestra por número de hijos</i>	34
Gráfica 7. <i>Distribución de la muestra por formación académica</i>	35
Gráfica 8. <i>Distribución de la muestra por área</i>	37
Gráfica 9. <i>Distribución de la muestra por personal a cargo</i>	38
Gráfica 10. <i>Distribución de la muestra por tiempo laborado</i>	39
Gráfica 11. <i>Distribución de la muestra por tipo de contrato</i>	40
Gráfica 12. <i>Distribución de la muestra por rango salarial</i>	41
Gráfica 13. <i>Distribución de la muestra por horas de trabajo diarias</i>	42
Gráfica 14. <i>Distribución de la muestra por horario de trabajo</i>	43
Gráfica 15. <i>Distribución de la muestra por tiempo de desplazamiento</i>	44
Gráfica 16. <i>Distribución de la muestra por medio de transporte</i>	45
Gráfica 17. <i>Distribución de la muestra por medio de transporte</i>	46

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Distribución de la muestra por cargo</i>	36
Tabla 2. <i>Escala de clima organizacional</i>	47
Tabla 3. <i>Apoyo del jefe y a la organización</i>	47
Tabla 4. <i>Recompensa</i>	48
Tabla 5. <i>Confort físico</i>	48
Tabla 6. <i>Control y presión</i>	49
Tabla 7. <i>Cohesión entre colegas</i>	49
Tabla 8. <i>Inventario de satisfacción laboral</i>	50
Tabla 9. <i>Evaluación institucional del personal</i>	50
Tabla 10. <i>Desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal</i>	51
Tabla 11. <i>Comunicación</i>	51
Tabla 12. <i>Salud y condiciones laborales</i>	52
Tabla 13. <i>Correlaciones</i>	52
Tabla 14. <i>Correlación clima organizacional y factores de satisfacción laboral</i>	53
Tabla 15. <i>Correlación satisfacción laboral y factores del clima organizacional</i>	54

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral en tres empresas de calzado de Piedecuesta, Santander

AUTOR(ES): Nasly Lizcano Padilla
Karina Barrios Aldana

PROGRAMA: Facultad de Psicología

DIRECTOR(A): María Katherine Acevedo

RESUMEN

El principal objetivo de esta investigación es analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de tres empresas de calzado de Piedecuesta, Santander. Es una investigación con enfoque cuantitativo de tipo correlacional y con un diseño no experimental de corte transversal. La muestra está conformada por 98 trabajadores, con edades comprendidas entre los 18 y 65 años, a los cuales se les aplicó la Escala de Clima Organizacional y el Inventario de Satisfacción Laboral, finalmente mediante el programa SPSS se correlacionaron las dos variables. Los resultados demuestran una correlación positiva considerable entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

PALABRAS CLAVE:

Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

Vº Bº DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: Correlation between organizational climate and job satisfaction in three footwear companies of Piedecuesta, Santander

AUTHOR(S): Nasly Lizcano Padilla
Karina Barrios Aldana

FACULTY: Facultad de Psicología

DIRECTOR: María Katherine Acevedo

ABSTRACT

The main objective of this research is to analyze the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the workers of three footwear companies in Piedecuesta, Santander. This is a research with a quantitative approach of a correlational type and with a non-experimental cross-sectional design. The sample consists of 98 workers, aged between 18 and 65 years, who were applied the Organizational Climate Scale and the Labor Satisfaction Inventory developed, finally, through the SPSS program, the two variables were correlated. The results show a considerable positive correlation between the organizational climate and job satisfaction.

KEYWORDS:

Organizational Climate and Job Satisfaction

Vº Bº DIRECTOR OF GRADUATE WORK

Introducción

El presente trabajo de grado tiene como objetivo correlacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de tres empresas de calzado de Piedecuesta – Santander. Para lo cual, se medirá el clima organizacional de tres empresas de calzado y se determinará la satisfacción laboral de los trabajadores de dichas empresas, para finalmente analizar la relación encontrada entre ambas variables estudiadas. Lo anterior con la finalidad de aportarles conocimiento acerca del clima organizacional y satisfacción laboral presente en su empresa y sus trabajadores respectivamente, en vista de que anteriormente no se han realizado evaluaciones de estas variables en estas empresas, lo cual es importante para poder intervenir sobre estos resultados, ya que del clima organizacional y la satisfacción laboral depende en parte el éxito de una empresa pues inciden en la motivación y rendimiento laboral de los trabajadores y por ende en la productividad y rentabilidad de la empresa. Es por esto, que los directivos hoy en día se han centrado en bienestar y calidad de vida y condiciones laborales de sus trabajadores, puesto que han entendido, que el capital humano, es el recurso más importante con el que cuentan las organizaciones para cumplir sus objetivos.

Formulación del problema de investigación

Existen dos variables en la actualidad laboral, que han venido cobrando fuerza por su importancia en el entorno organizacional, las cuales son el clima organizacional y la satisfacción laboral. Esto se debe a que, en el último tiempo, la gestión de recursos humanos ha tomado gran importancia para las organizaciones, por lo cual, la generación de investigaciones que consideren estas variables toman especial relevancia (Rodríguez, Retamal, Lizana & Cornejo, 2011).

Por un lado, el clima organizacional hace referencia a las percepciones y apreciaciones de los empleados con relación a los aspectos estructurales, las relaciones entre las personas y ambiente físico, que afectan sus relaciones e inciden en las motivaciones y el comportamiento tanto positiva como negativamente (García, 2009; Iglesias & Sánchez, 2015). Por otro lado, la satisfacción laboral es definida por Arias y Arias (2014) como una respuesta emocional positiva al cargo, a partir de la evaluación de si el puesto cumple o permite lograr los valores laborales del colaborador dentro de una institución.

Según Ortiz y Cruz (2008) hoy en día, el estudio de estas variables es algo necesario y fundamental para cualquier empresa. Debido a que contribuyen al bienestar de las personas, ya sea por medio de la detección de necesidades de capacitación, programas de promoción de la calidad de vida laboral y de la salud ocupacional, el diseño de sistemas de gestión del capital humano y el fortalecimiento de políticas de desarrollo de personas (Rodríguez, Retamal, Lizana & Cornejo, 2011). Por esto, los dirigentes empresariales, han acrecentado su interés por establecer buenas interrelaciones bajo un clima organizacional que permita motivar al personal

bajo su mando y así aumentar su desempeño, interés y satisfacción en el trabajo; puesto que los trabajadores satisfechos tienden a ser más cooperadores, adaptables y dispuestos al cambio (Peña, Díaz & Carrillo, 2015). Es decir, en la actualidad, los dirigentes empresariales buscan contribuir al bienestar de las personas, por medio de la detección de necesidades de capacitación, programas de promoción de la calidad de vida laboral y de la salud ocupacional, el diseño de sistemas de gestión del capital humano y el fortalecimiento de políticas de desarrollo de personas (Rodríguez, Retamal, Lizana & Cornejo, 2011).

En ese sentido, se podría llegar a afirmar que en el entorno laboral, si existe una percepción positiva del clima organizacional por parte de los trabajadores, posiblemente se sientan más satisfechos con su trabajo. Lo cual se reflejaría en un mejor desempeño, ya que las personas satisfechas con su trabajo se encuentran bien ajustadas a sus puestos y a sus empresas. Por tal motivo, surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de tres empresas de calzado de Piedecuesta, Santander?

Justificación

Hoy en día, es relevante en las organizaciones contar con personal calificado para el adecuado desempeño y crecimiento de estas, por este motivo, a partir de los cambios del siglo XXI, nace el interés de las organizaciones en buscar y brindar beneficios en las condiciones laborales, las cuales sean adecuadas e idóneas para los trabajadores, para así incrementar su compromiso, en sus tareas de cargo y en la organización. Por ende, en el ámbito laboral actual, se ha encontrado un claro interés e importancia en la investigación, medición e intervención del clima organizacional y satisfacción laboral, de este modo, autores como Iglesias y Sánchez (2015) plantean que existe una especial importancia entre los anteriores constructos ya mencionados, debido a que, estos permiten la realización exitosa de las tareas y actividades puesto que las interacciones en los determinados cargos que cada miembro llegue a vivenciar dentro de la organización y la percepción que tengan de estas, va a influir en su desempeño y por lo tanto, en el crecimiento de la organización.

Es por lo anterior, que las organizaciones se enfrentan hoy en día a una nueva tendencia en la forma en que administran el principal recurso de las organizaciones, “el capital humano”, debido a que, reconocen la importancia de la percepción de sus trabajadores sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la organización, puesto que, las anteriores variables determinan los comportamientos organizacionales, de la misma manera, que pueden tener como consecuencia influir en los resultados de productividad (Juárez-Adauta, 2012).

Por otra parte, se evidencia que las organizaciones donde los resultados de las evaluaciones de clima organizacional y satisfacción laboral son positivos, sus

trabajadores tienden a rechazar ofertas económicas que quizás sean más atractivas que la que tienen actualmente en la organización donde estén laborando, por consiguiente, estas dos variables permiten la retención del talento humano, por el contrario, en aquellas donde el clima organizacional no es favorable, tienen como consecuencia una alta rotación de personal, teniendo así como resultados altos índices de costo para las empresas (Prieto, 2013).

Debido a lo anterior, es importante analizar la relación entre estas dos variables ya mencionados anteriormente, lo cual, se quiere lograr con esta investigación, con el fin de aportar información que le permita a las tres empresas del sector de Calzado de Piedecuesta, Santander, que hacen parte de la presente investigación, evaluar el clima organizacional y la satisfacción laboral de sus trabajadores, en vista de que anteriormente no se han realizado evaluaciones de las variables ya mencionadas y por lo tanto, tampoco se han realizado intervenciones al respecto, lo cual, resulta fundamental para promover el bienestar y mejorar el desempeño de sus trabajadores y de este modo, aumentar la productividad y la rentabilidad de estas empresas de calzado de Piedecuesta, Santander.

Objetivos

Objetivo General

Correlacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de tres empresas de calzado de Piedecuesta, Santander mediante los instrumentos Escala de Clima Organizacional e Inventario de Satisfacción Laboral ISL *66.

Objetivos Específicos

Evaluar el clima organizacional de las tres empresas de calzado de Piedecuesta, Santander.

Determinar la satisfacción laboral de los trabajadores de tres empresas de calzado de Piedecuesta, Santander.

Describir la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de tres empresas de calzado de Piedecuesta, Santander.

Información de las Empresas

Esta investigación fue realizada en tres empresas dedicadas a la fabricación y comercialización de calzado de Piedecuesta, Santander. Las cuales cuentan con un equipo humano comprometido con el fin de brindar calidad, confort e innovación satisfaciendo las necesidades de sus clientes. Estas empresas buscan lograr niveles de responsabilidad, calidad y eficiencia que les permita ser reconocidas como líderes en el sector del calzado, abrir nuevos mercados y obtener cada vez mayor participación en estos.

Referente Conceptual

A lo largo del tiempo, el trabajo se ha convertido en una herramienta indispensable para el ser humano, debido a que, las personas pasan la mayoría de su tiempo en la vida desempeñándose en diferentes labores en su lugar de trabajo. Razón por la cual, esta actividad ha sido en gran parte esencial en el diario vivir en el ser humano. Es por esto que, el trabajo se constituye como la principal fuente de ingresos para casi todas las personas, además de fomentar el desarrollo personal y profesional de los colaboradores de una organización y finalmente la supervivencia del mismo (Castillo, 2006).

Debido a ello, para el área de recursos humanos dentro de la organización ha cobrado cierto interés e importancia intervenir e incidir positivamente en el clima laboral y en la satisfacción laboral de los trabajadores, debido a que, con el pasar de los años, los diferentes cambios globales y avances tecnológicos, han alterado los ámbitos personal, social, económico y laboral. Además, es bien sabido que dichas variables, pueden incidir en el rendimiento de los trabajadores y de este modo en la productividad y rentabilidad de las organizaciones, tanto así son las consecuencias, que se han considerado como un pilar esencial dentro de una organización (Suarez, González & Pérez, 2015).

Lo anterior, permite a las organizaciones tener un acercamiento a la realidad laboral que viven los trabajadores dentro de esta. Según Suarez, González, & Pérez, (2015) conocer las características de las conductas sociales dentro de la organización, como estas mismas pueden llegar a adquirir un propio sello distintivo a partir del clima organizacional que vivan día a día los trabajadores y como a partir de estudios que se

hayan hecho previamente se puede orientar aquel comportamiento, puede permitir lograr modificaciones que sean cruciales y que encaminen a cambios de actitudes por parte de los trabajadores de una organización, con el principal objetivo de obtener mejores resultados haciendo que el ambiente de trabajo de ser hostil se llegue a convertir en un espacio ameno, el cual se reflejaría en mayor rendimiento a nivel individual y así mismo, mejores resultados para la organización.

De este modo, es importante resaltar que toda organización cuenta con sus propias características y propiedades. Así, por ejemplo, el ambiente interno de una organización es creado por las personas o trabajadores que la integran y esto es considerado como el clima organizacional y la manera como se manifiesta, repercute en el comportamiento de los trabajadores y por consiguiente en la productividad de la empresa (Vargas, 2012).

Así mismo, el concepto de clima organizacional es un tema que despierta el interés de múltiples profesionales y disciplinas; independientemente de la diversidad de definiciones que se han propuesto sobre clima organizacional, no siempre excluyentes entre sí, se considera que existe un significativo consenso en que el clima organizacional es una dimensión de la calidad de vida laboral y tiene gran influencia en la productividad y el desarrollo del talento humano de una organización (Ramos, 2012).

De acuerdo con lo anterior, el clima organizacional hace referencia a las percepciones y apreciaciones de los empleados con relación a los aspectos estructurales, las relaciones entre las personas y ambiente físico, que afectan sus relaciones e inciden en las motivaciones y el comportamiento tanto positiva como negativamente (García, 2009; Iglesias & Sánchez, 2015). Es decir, alude a las

opiniones y las emociones formadas y vivenciadas por los trabajadores, las cuales pueden incidir en su comportamiento.

Por su parte, Pérez y Maldonado (2004) plantean que el clima organizacional o el ambiente de laboral, puede ser entendido como un fenómeno que es socialmente construido, lo cual va surgiendo con las interacciones individuo-grupo-condiciones laborales, lo que da como resultado un significado a las experiencias individuales y grupales, debido a que aquello que pertenece y ocurre dentro de la organización afecta e interactúa con todo. En otras palabras, hace referencia a las combinaciones de las percepciones de cada uno de los trabajadores.

En adición a lo anterior, Goncalves (2000) resalta que el clima organizacional se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, las cuales son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente, lo cual va a tener repercusiones en el comportamiento laboral. Por lo tanto, el clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual. Por lo tanto, según Peña, Hernández, Vélez, García, Reyes y Ureña, (2015) el clima o ambiente organizacional, es un elemento fundamental, indispensable y relevante en el aumento de la competitividad y productividad.

Por otro lado, es notorio en los directivos de las organizaciones, en el afán de acrecentar el factor económico de la organización, dejan a un lado los factores que influyen en el comportamiento de los individuos en cuanto a su motivación y satisfacción se refiere, es decir, dejan el aspecto psicológico y humano en un segundo plano (Ramos, 2012). Siendo estos últimos fundamentales para el desarrollo y

crecimiento de los trabajadores y por ende de la organización. Pues, es bien sabido que el recurso humano es el recurso más importante en una organización.

De acuerdo con lo anterior, es trascendental para las organizaciones, evaluar e intervenir el clima organizacional, con el objetivo de mejorar la percepción que sus trabajadores tienen sobre aspectos estructurales, relacionales, ambientales, para que estos incidan positivamente sobre su comportamiento. Para lo cual, se requieren de instrumentos estandarizados y validados, como lo es la Escala de Clima Organizacional (ECO) desarrollada por Fernández (2008).

Por consiguiente, al tener un acercamiento a diversas investigaciones acerca del clima organización, se encontró la realizada por Rodríguez (2005), quien después de haber investigado en diversas organizaciones en México sobre el clima organizacional concluye que si se goza de un clima laboral ameno como consecuencia, se obtendrá una mejor disposición de los colaboradores, participación activa y eficiente, mayor desempeño laboral en las tareas de su cargo, pero si se evidencia un clima negativo, se obtendrá gran dificultad en la conducción de la organización y la coordinación de las labores. En otras palabras, el clima laboral, afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización, pero si cuyo clima es poco favorable no se podrá esperar un alto grado de compromiso e identificación con la organización. Así mismo, Hospital (2013), realizó una investigación en la empresa F y D inversiones S.A.C. encontró que los factores críticos del clima organizacional son: cohesión, equidad y reconocimiento.

Además, una investigación realizada por Urdaneta, Álvarez y Urdaneta (2014) acerca del clima organizacional en los institutos de investigación del sector de salud de

la Universidad de Zulia, los resultados evidencian un estilo de liderazgo autocrítico, una comunicación en sentido descendente y un descontento de los trabajadores con la planta física donde laboran, por lo cual concluyen que, se presenta un clima organizacional poco ideal para el óptimo desarrollo de los procesos que determinan la productividad personal y e, en definitiva, de todo el sistema organizacional.

Por otro lado, otra variable que pueden encaminar a una organización al éxito o por el contrario a estancarla en su camino a la excelencia, es la satisfacción laboral que la empresa le proporcione a sus empleados, es por ello, que factores como el clima organizacional y la satisfacción laboral, son hoy en día claves para el desarrollo organizacional, por lo cual, quizá han sido las variables más estudiadas en el ámbito laboral (Arias y Arias, 2014; García, 2009).

De allí que Morris y Venkatesh, (2010) la definen como la evaluación que realizan los trabajadores sobre su trabajo, la cual se hace a través de escalas que incluyen aspectos tales como: Salario, promoción y supervisión. Además de lo anterior Morris y Venkatesh, (2010) señalan que los empleados satisfechos desean seguir formando parte de la organización, por el contrario, los empleados insatisfechos están en busca constantemente de cambio de trabajos, además de renunciar a su actual empleo.

Así mismo, Hannoun (2011) define la satisfacción en el trabajo como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está determinada conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser". Es decir, hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo (Chiang, Salazar, Huerta y Núñez,

2008), lo cual resulta de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo (Arias y Arias, 2014).

De la misma manera, la satisfacción laboral ha sido definida por Locke (como se citó en Carrillo-García et al., 2014) como un estado emocional agradable o positivo que resulta de la evaluación que realiza una persona sobre su trabajo o sus experiencias en el trabajo. En otras palabras, el sentimiento positivo o de agrado que experimenta una persona 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 acordes con sus expectativas (Muñoz, como se citó en Hannoun, 2011). De este mismo modo, Robbins (como se citó en Caballero, 2002) plantea que la satisfacción en el trabajo considerada como actitud, puede sufrir alteraciones en virtud de los factores personales del individuo o de las influencias del medio, es decir, estaría en función de la personalidad del individuo, de sus características sociodemográficas, del salario, entre otras.

Es por lo anterior, que Fuentes (2012) plantea que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza, es decir, quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Por tales razones, la satisfacción en el ámbito laboral es fundamental en vista de que no solo favorece el bienestar y la calidad de vida de los colaboradores, sino también la productividad y rentabilidad de la organización (Chaiang, Salazar & Núñez, 2007).

Por lo cual, en la actualidad los directivos están desarrollando acciones que permitan aumentar la satisfacción de sus trabajadores. Según Schneider (como se citó en Chiand, Salazar, & Núñez, 2007) algunos de los principales motivos que pueden explicar el gran interés en esta variable es que es un resultado importante de la vida organizacional, además ha tenido un papel importante en varias investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo, cambio de puesto o de organización. Es por esto que se hace énfasis en el valor de evaluar e intervenir esta variable, por lo cual, el Inventario de Satisfacción Laboral ISL*66 desarrollado por Galicia y Hernández (2000) es un instrumento adecuado.

En vista de ello, es importante tener un acercamiento a diversas investigaciones acerca de la satisfacción laboral, por ejemplo, la realizada por Merino y Díaz (2008) acerca de la satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas públicas y privadas de la región Lambayeque, encontraron que la satisfacción laboral de las empresas públicas y privadas de Lambayeque es medio y bajo, además, encontraron que el género y la edad también son una determinante para la satisfacción laboral, es así que los que presentan un mayor nivel de satisfacción son los varones y en lo concerniente a la edad los que presentan una mayor satisfacción su edad se encuentran entre 26 a 40 años.

Así mismo, Hospital (2013), realizó una investigación en la empresa F y D inversiones S.A.C. encontró que los factores críticos de la satisfacción laboral son: satisfacción por el trabajo en general, satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción con las oportunidades de desarrollo y satisfacción en relación subordinado-jefe.

Ahora bien, es indispensable profundizar sobre la relación entre estas dos variables, clima organizacional y satisfacción laboral. De acuerdo con Sohi (como se citó en Patlán, Martínez, & Hernández, 2012) en el ambiente laboral se requiere indispensablemente de un clima motivador, el cual pueda contribuir en que los colaboradores logren sus objetivos individuales y organizacionales que esperan, además, que obtenga una satisfacción laboral positiva, lo cual requiere principalmente de la identificación en los factores del clima organizacional que puedan llegar a incidir de manera positiva o negativa en la satisfacción de los trabajadores.

De este modo, varios autores han identificado asociaciones significativas entre un gran número de factores del clima organizacional y la satisfacción laboral (Manosalvas, Manosalvas y Nieves, 2015). Por ejemplo, una investigación realizada por Juárez-Adauta (2012) acerca de la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en personal de salud, los resultados presentaron alta correlación positiva entre ambas variables. Además de lo anterior, encontró 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, así mismo, va a condicionar una mayor satisfacción laboral y que ello se refleja en la motivación, desempeño y productividad en el trabajo.

En este sentido, Pérez y Lito (2015) investigaron acerca del clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio (57.9%), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo

que existe una relación positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana.

Así mismo, Patlán-Pérez, Martínez, Hernández (2012) realizaron una investigación sobre el efecto que tiene el clima y la justicia organizacional en la satisfacción laboral, los resultados indican que la justicia organizacional presenta asociaciones positivas y significativas con diversas dimensiones de la satisfacción laboral. Por su parte, los factores de clima organizacional que mostraron diferencias significativas con la satisfacción laboral fueron liderazgo, beneficios y recompensas, autonomía, unión, relaciones sociales y apoyo entre compañeros.

De otra parte, Chiang, Salazar y Núñez (2001), hicieron un estudio sobre clima organizacional y satisfacción laboral en un ambiente de salud estatal, llegando como conclusión de que casi todas las variables del clima organización tienen una relación con las variables de satisfacción laboral, principalmente con las variables de satisfacción que están relacionadas con el trabajo en general, con la participación en las decisiones, con las oportunidades de desarrollo y con los superiores.

Por otro lado, se llevó a cabo una investigación entre la Universidad de Almería y la Universidad Católica San Antonio de Murcia titulado “Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario”, el principal objetivo de esta investigación era comprobar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el contexto de una universidad pública, se encontró en los resultados que el clima tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción laboral, lo que tiene implicaciones para el desarrollo de prácticas innovadoras de recursos humanos que fomenten el

bienestar y el compromiso de los empleados, en la construcción de una organización saludable y responsable socialmente (Medina, Rodríguez, Fúnez, Puga & Marín, 2015).

Finalmente, en una investigación de la Universidad de Yalca-Chile Bustamante, Hernández y Yáñez (2005), buscaron identificar la relación entre Clima organizacional, Satisfacción laboral y Desempeño organizacional en los empleados del servicio ganadero de la región del Maule, al finalizar la investigación se concluyó que existe un consenso entre los trabajadores en que tanto el ambiente de trabajo como la satisfacción de los trabajadores influye en el desempeño de estos. Así mismo, señalan que un ambiente grato, distendido y de confianza ayuda a trabajar mejor. En cuanto a la satisfacción laboral, solo se reporta que en general un empleado satisfecho con su trabajo se desempeñara mejor, y no profundizan en elementos específicos de la influencia. Los empleados creen que estas variables influyen en el desempeño pero que no lo determinan, argumentando que una persona las percibe, pero trata de cumplir igual con su trabajo.

Metodología

Diseño

El presente trabajo es una investigación con enfoque cuantitativo de tipo correlacional y con un diseño no experimental de corte transversal. Es de tipo correlacional ya que tiene como fin describir relaciones no causales entre dos variables en un momento determinado. El diseño es no experimental, debido a que en esta investigación no se manipulan intencionalmente variables, sino se busca observar los fenómenos en su ambiente natural, para posteriormente analizarlos. Y por último, es de corte trasversal ya que los datos son recolectados en un solo momento (Hernández et al., 2010).

Población

La muestra está conformada por 98 trabajadores de tres empresas de Calzado de Piedecuesta, Santander, hombres y mujeres con edades entre los 18 y 65 años, con formación académica que oscila entre básico y superior y con un nivel socioeconómico de clase baja, media-baja y media.

Muestreo

El tipo de muestreo utilizado en este trabajo de investigación es no probabilístico por conveniencia. No probabilístico ya que la elección de la muestra depende de causas relacionadas con las características de la investigación, y de conveniencia, debido a que la muestra está conformada por los casos disponibles a los cuales se tiene acceso (Hernández et al., 2010).

Instrumentos

Para el desarrollo de esta investigación se utilizaron dos instrumentos estandarizados, los cuales fueron aplicados de manera grupal en formato de papel y lápiz.

Escala de clima organizacional

Para medir el clima organizacional se utilizó la escala de clima organizacional (ECO) creada por Fernández (2008), con el fin de evaluar el clima organizacional en los empleados de una Organización. Consta de 63 ítems que evalúan 5 factores que son semánticamente interpretables, y se distribuyen de la siguiente forma: 1) Apoyo jefe y Organización (21 ítems) Confiabilidad 0.92; 2) Recompensa (12 ítems) Confiabilidad 0.88; 3) Confort Físico (12 ítems) Confiabilidad 0.86; 4) Control y presión (8 ítems) Confiabilidad 0.78 y 5) Cohesión entre colegas (6 ítems) Confiabilidad 0.78. Cada pregunta cuenta con 5 opciones de respuesta, (1) “Totalmente en desacuerdo” (2) “En desacuerdo” (3) “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” (4) “De acuerdo” (5) “Totalmente de acuerdo”. Por consiguiente, para obtener los resultados del grado de clima laboral, es necesario sumar los ítems que componen cada factor y dividir el resultado entre los mismos. Los valores mayores a 4 son considerados como buen clima organizacional y por el contrario, los menores de 2,9 son considerados como clima organizacional bajo; sin embargo, en la variable denominada control y presión los valores superiores a 4 son signo de bajo clima organizacional y los menores a 2.9 son considerados como alto clima organizacional, finalmente los valores que se encuentran entre 3 y 3,9 se consideran como clima organizacional normal – estable (en un estatus promedio o

normal, ni muy malo pero con un cierto riesgo de empeorar o por el contrario a mejorar). En cuanto a la confiabilidad de la escala, se ha demostrado por un Alfa de Cronbach de 0.884 (Angarita, 2011). Este instrumento ha sido utilizado en Colombia por algunas investigaciones de tesis de pregrado, por ejemplo, la realizada por Angarita (2011) acerca del clima Organizacional y satisfacción laboral en los empleados de Copetran Bucaramanga.

*Inventario de satisfacción laboral ISL *66*

Para medir la variable satisfacción laboral, se utilizó el inventario de satisfacción laboral ISL *66 desarrollado por Galicia y Hernández (2000), el cual es un instrumento que tiene el objetivo de medir la satisfacción laboral de las personas que se encuentran vinculadas en la organización. Consta de 66 ítems que evalúan 4 factores 1) Evaluación institucional del personal (17 ítems); 2) Desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal (19 ítems); 3) Comunicación (26 ítems); 4) Salud y condiciones laborales (4 ítems). Cada pregunta cuenta con 5 opciones de respuesta, (1) “Totalmente en desacuerdo” (2) “En desacuerdo” (3) “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” (4) “De acuerdo” (5) “Totalmente de acuerdo”. Para obtener los resultados del grado de satisfacción laboral, es necesario sumar los ítems que componen cada factor y dividir el resultado entre los mismos. De esta forma se considera que los puntajes de 2.0 o menos indican insatisfacción, los puntajes que se encuentran en un rango de 2.1 a 3.3 indican poca satisfacción, de 3.1 a 4.0 indican satisfacción y de 4.1 a 5.0 indican mayor satisfacción. Finalmente, respecto a su confiabilidad, se ha demostrado con 0.874 en sus cuatro factores y una Alpha de Cronchach igual a 0.94

con valores consistentes (Ramírez y Benítez, 2012; Rico, 2012). Este instrumento ha sido utilizado en Colombia por algunas investigaciones de tesis de pregrado, por ejemplo, la realizada por Rico (2012) acerca del clima organizacional y la satisfacción laboral en el Hospital Psiquiátrico San Camilo.

Procedimiento

Fase 1

Se solicitó permiso para realizar la investigación a los gerentes de las tres empresas de Calzado de Piedecuesta, Santander.

Fase 2

Una vez aprobado, se realizó la aplicación de los instrumentos a los participantes, para lo cual se les explicó el objetivo de la investigación y se les entregó a cada uno el consentimiento informado, en el cual se explicaron objetivos, instrumentos, procedimiento, confidencialidad de la información obtenida, se especificó la participación voluntaria y la posibilidad de retirarse de la investigación en cualquier momento. Una vez los participantes aceptaron participar, firmaron el consentimiento informado y contestaron la encuesta sociodemográfica y los dos instrumentos de manera grupal en formato de papel y lápiz.

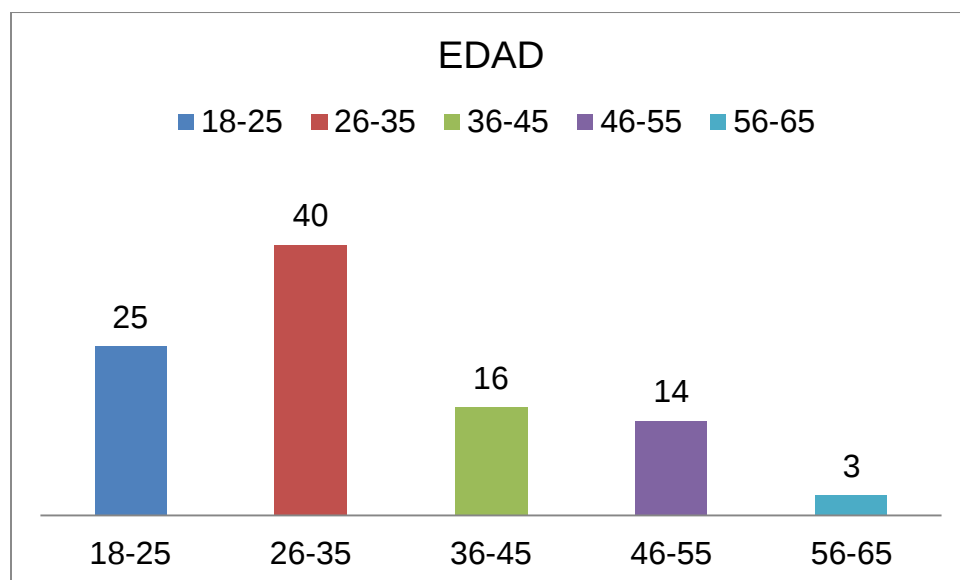
Fase 3

Finalmente, se tabuló la información obtenida para determinar el clima organizacional y la satisfacción laboral, después se analizó la correlación de estas dos variables y así se realizó la interpretación de estos resultados.

Resultados

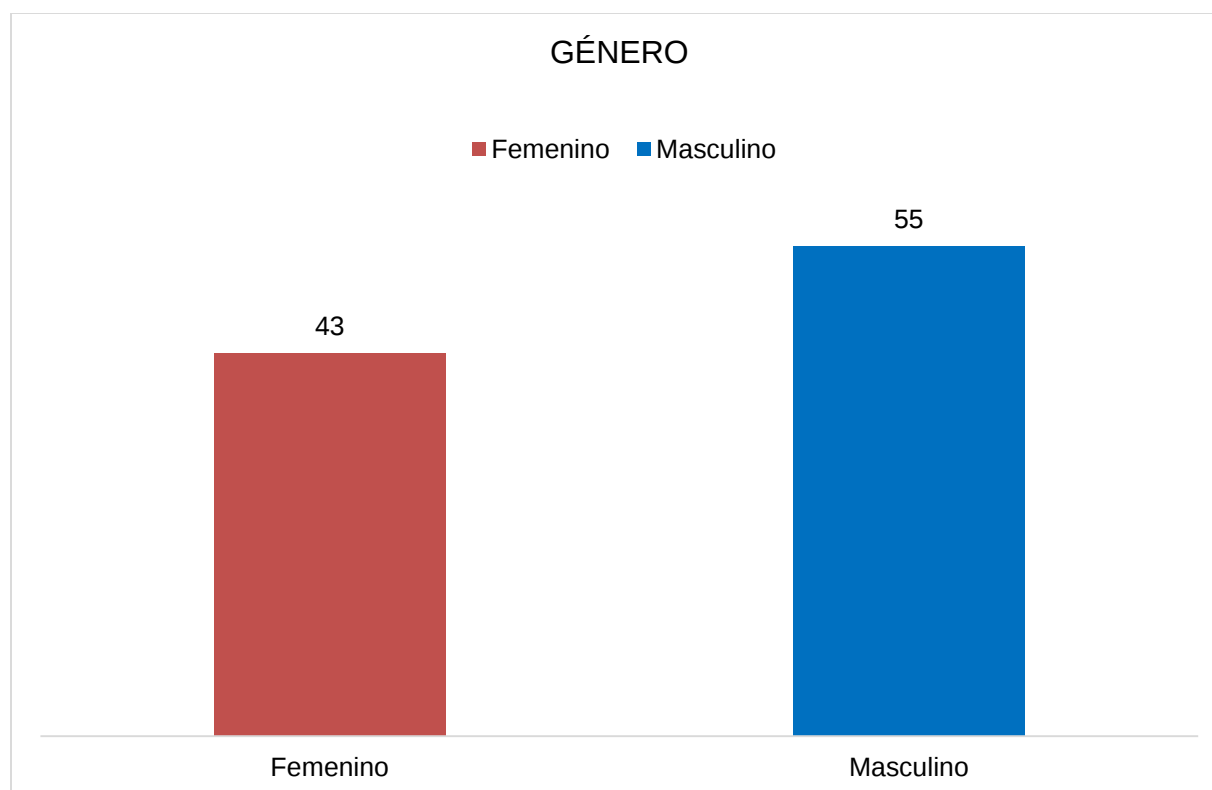
Encuesta sociodemográfica

Inicialmente se presentan los resultados de la encuesta sociodemográfica, con el fin de caracterizar la población.



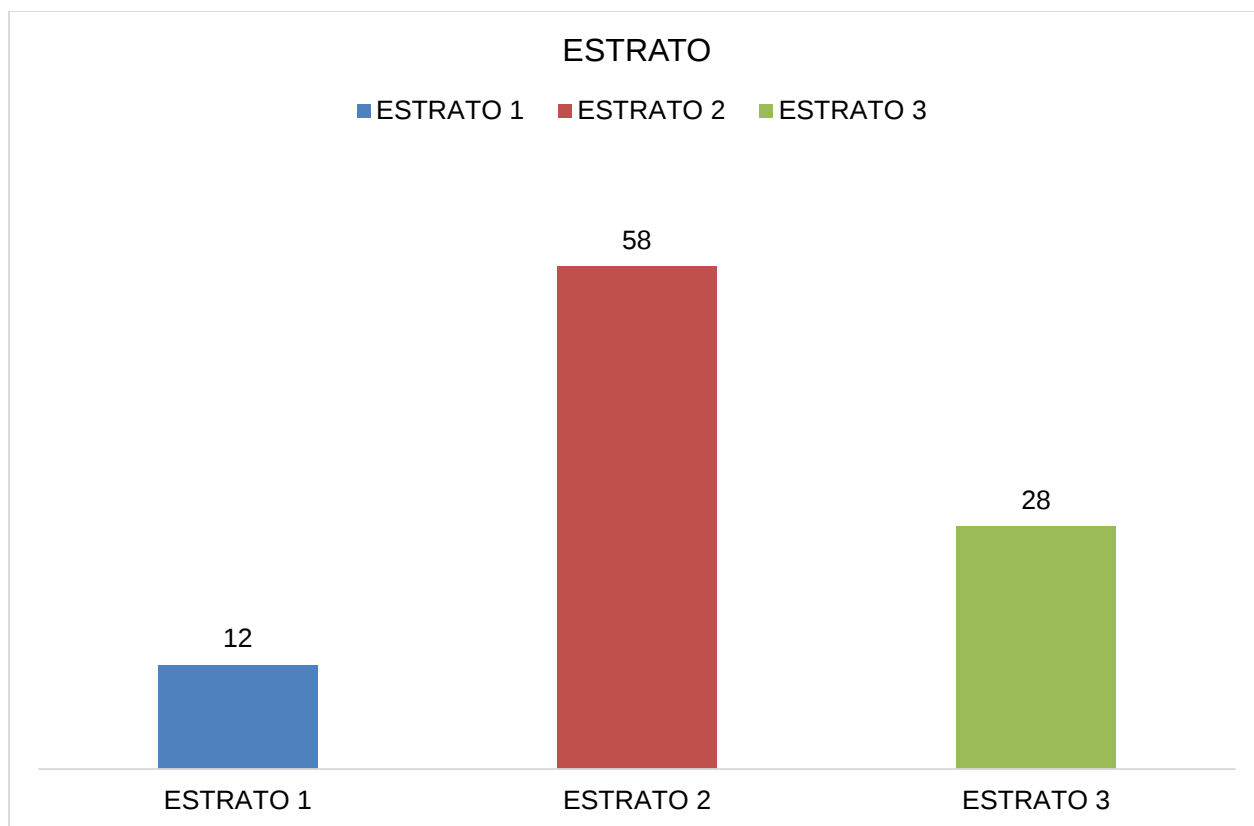
Gráfica 1. *Distribución de la muestra por edad*

Según la gráfica anterior, las edades de la muestra, oscilan entre 18 y 65 años, siendo entre 26 y 35 años las edades más representativas con una frecuencia de 40, y entre 56 y 65 las edades menos frecuentes con una frecuencia de 3.



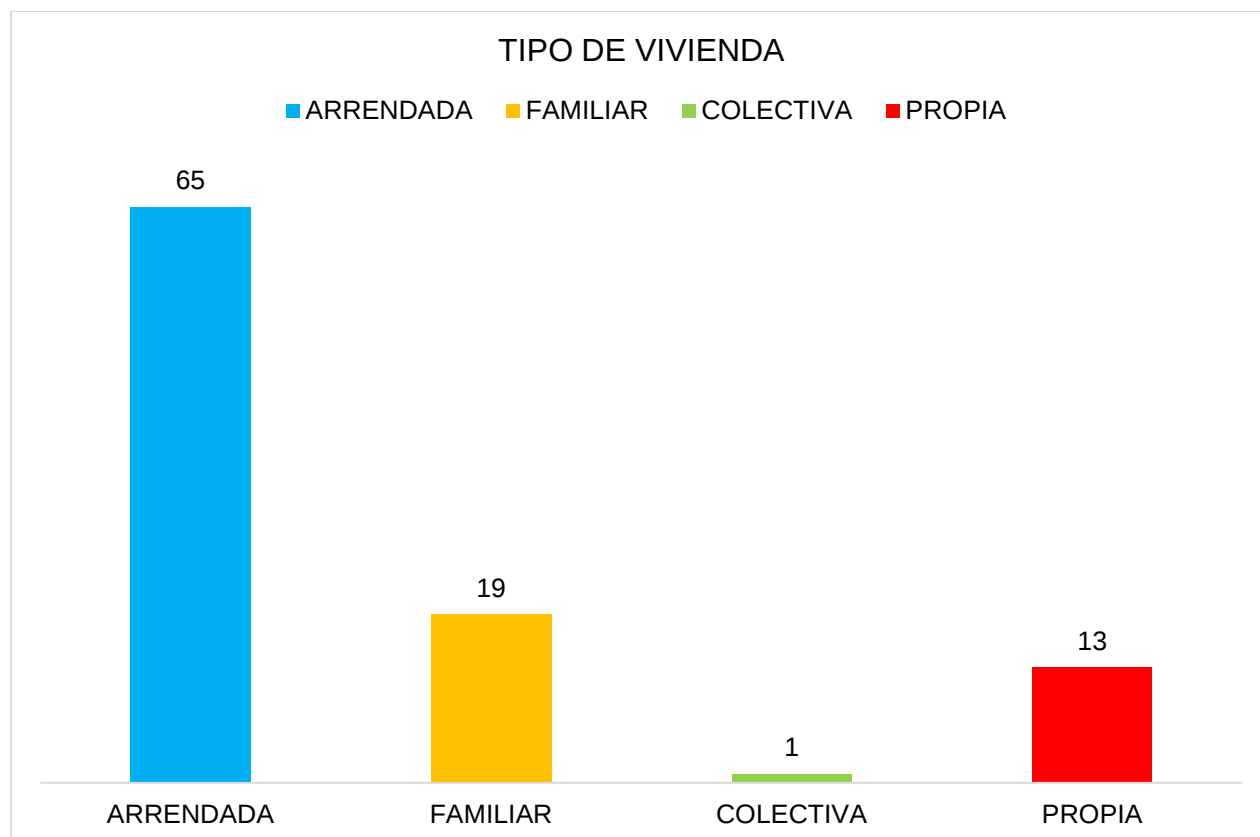
Gráfica 2. *Distribución de la muestra por género*

De acuerdo con la gráfica 2, la muestra está conformada en mayor medida por hombres, debido a que la mayoría de los cargos son operativos.



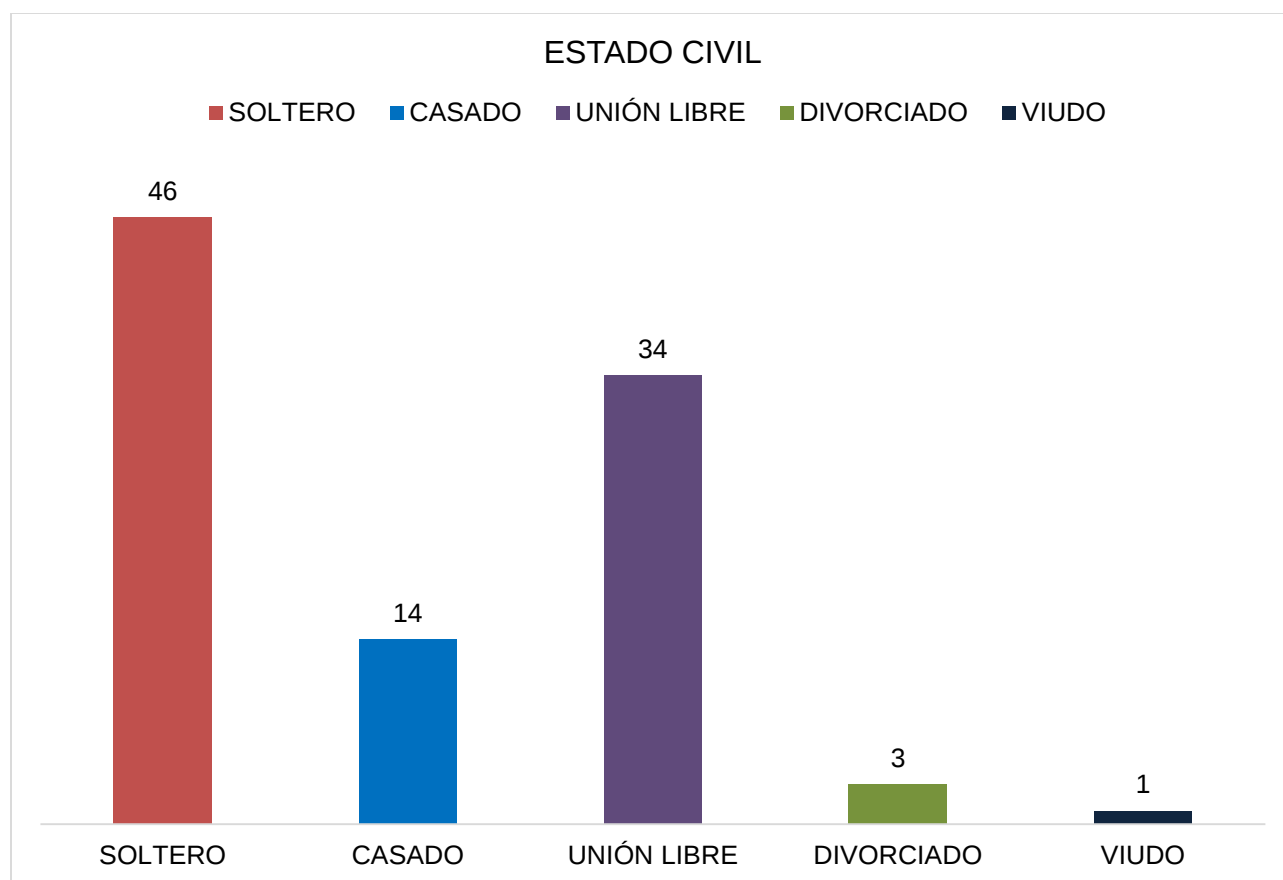
Gráfica 3. *Distribución de la muestra por estrato*

Con respecto a la gráfica 3, se evidencia que el estrato predominante en la muestra es 2 con una frecuencia de 59, y en menor cantidad el estrato 1 con una frecuencia de 12.



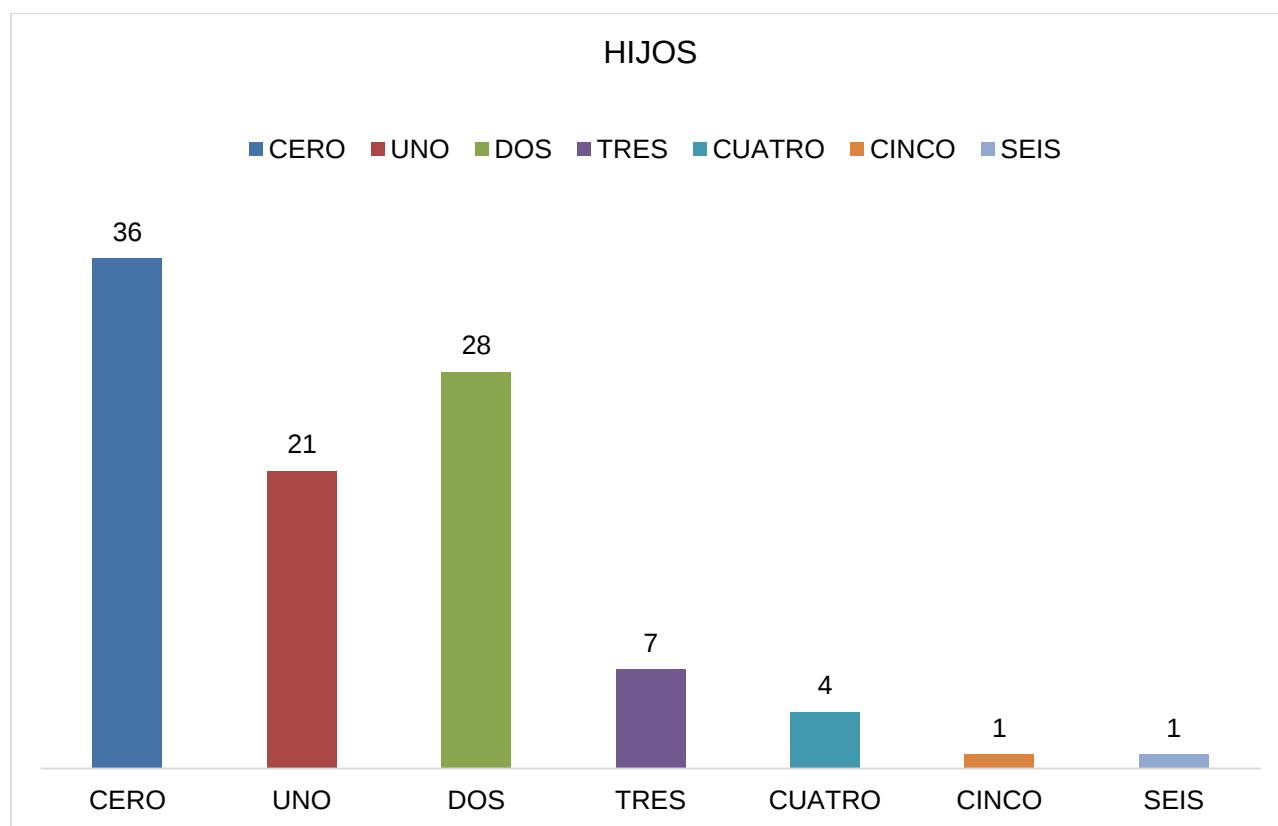
Gráfica 4. *Distribución de la muestra por tipo de vivienda*

De acuerdo con la gráfica anterior, la mayoría de personas vive en arriendo con una frecuencia de 65 y en menor cantidad tienen vivienda colectiva con una frecuencia de 1.



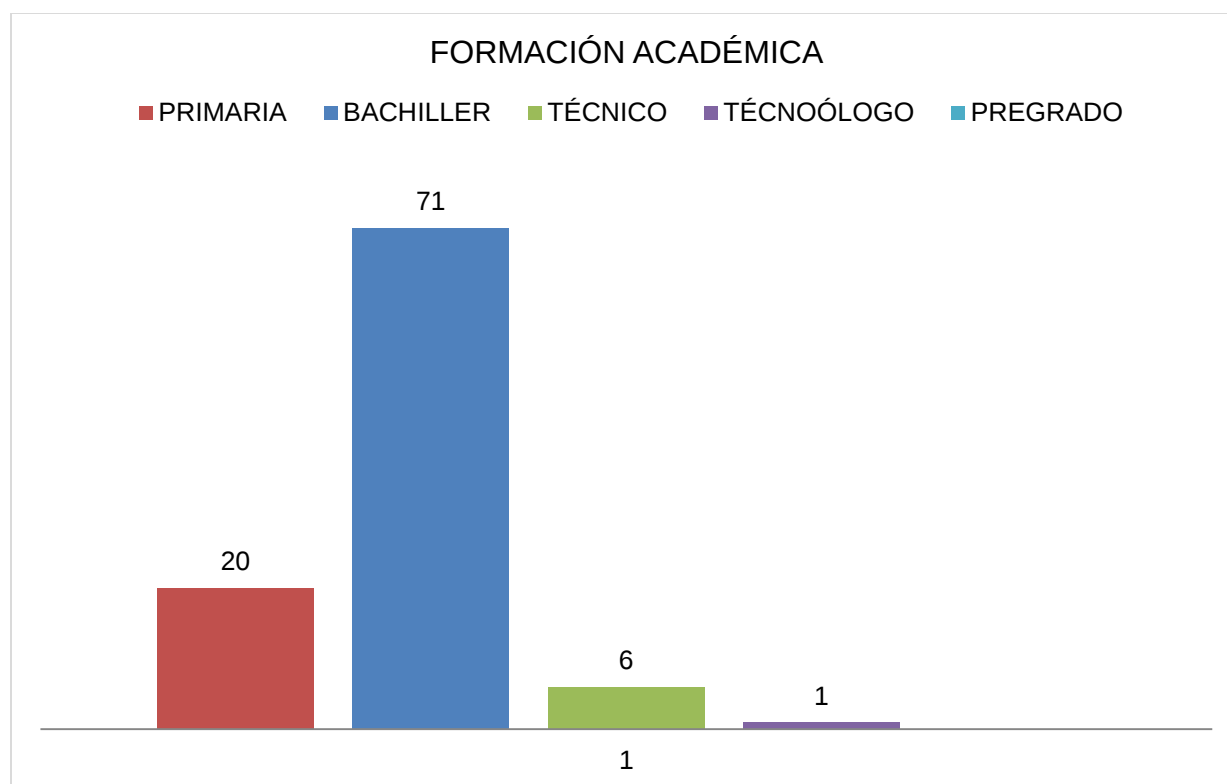
Gráfica 5. *Distribución de la muestra por estado civil*

Según la gráfica 5, el estado civil de la mayoría de la muestra es soltero con una frecuencia de 46, y en menor medida viudo con una frecuencia de 1.



Gráfica 6. *Distribución de la muestra por número de hijos*

Con relación a la gráfica 6, la mayoría de la muestra no tiene hijos con una frecuencia de 36 y en menor medida tiene cinco y seis hijos con una frecuencia de 1.



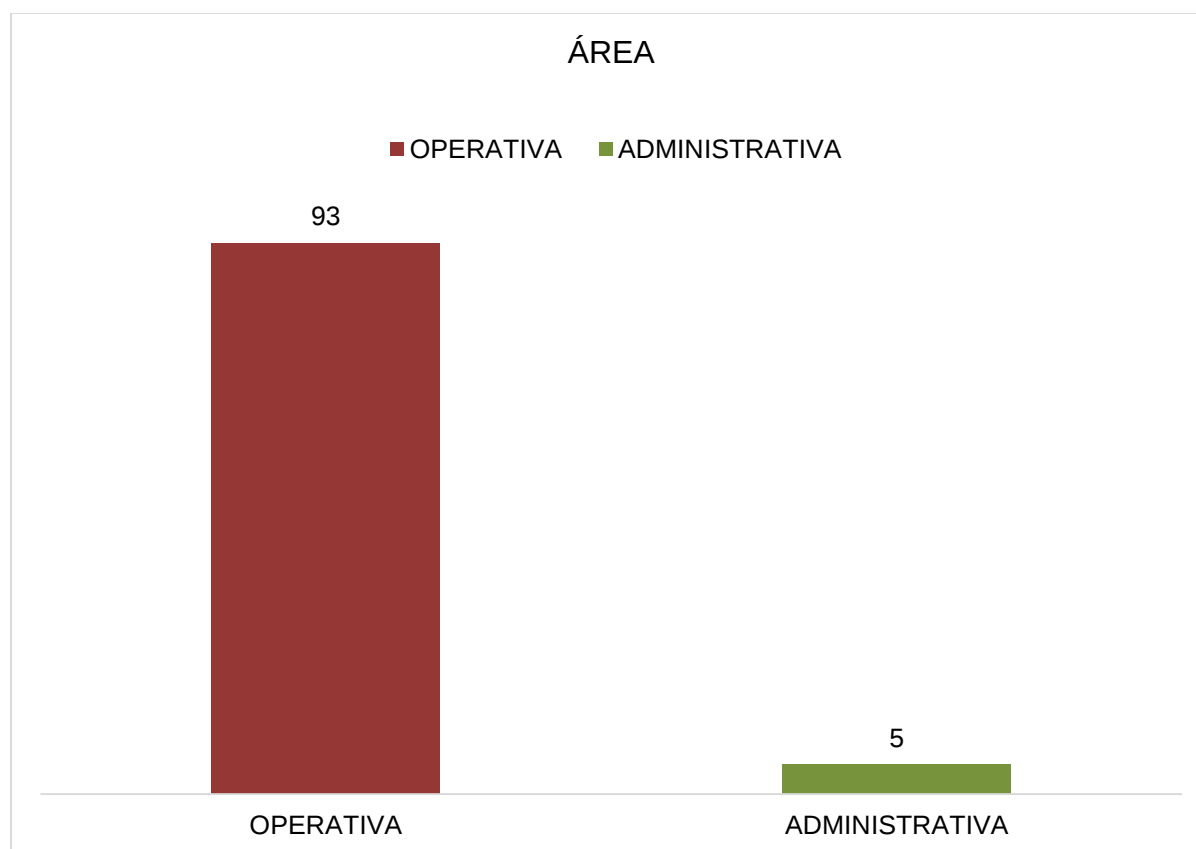
Gráfica 7. *Distribución de la muestra por formación académica*

Según la gráfica anterior, la mayoría de la muestra es bachiller con una frecuencia de 71 y ninguno tiene pregrado.

Tabla 1. *Distribución de la muestra por cargo*

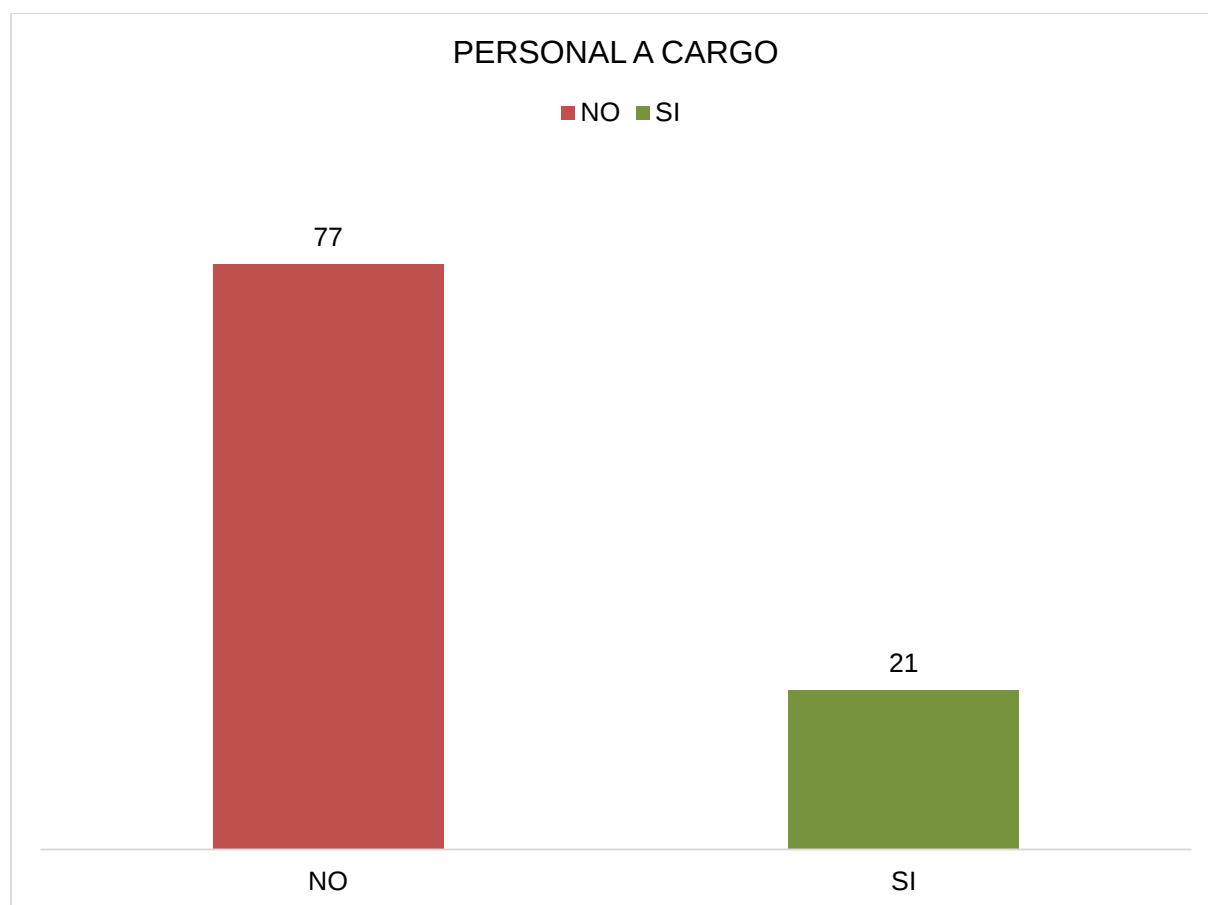
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR CARGO		
Cargo	Frecuencia	Porcentaje
Cortador	16	16,32%
Armador	22	22,44%
Desvastador	2	2,04%
Tejedor	3	3,06%
Punteador	7	7,14%
Guarnecedor	11	11,22%
Solador	19	19,38%
Aux. solador	5	5,10%
Emplantillador	6	6,12%
Administrador	4	4,08%
Líder de producción	2	2,06%
Gerente	1	1,04%

Con respecto a la tabla 1, el cargo más representativo en la muestra es armador con una frecuencia de 22, y el cargo menos representativo es gerente con una frecuencia de 1.



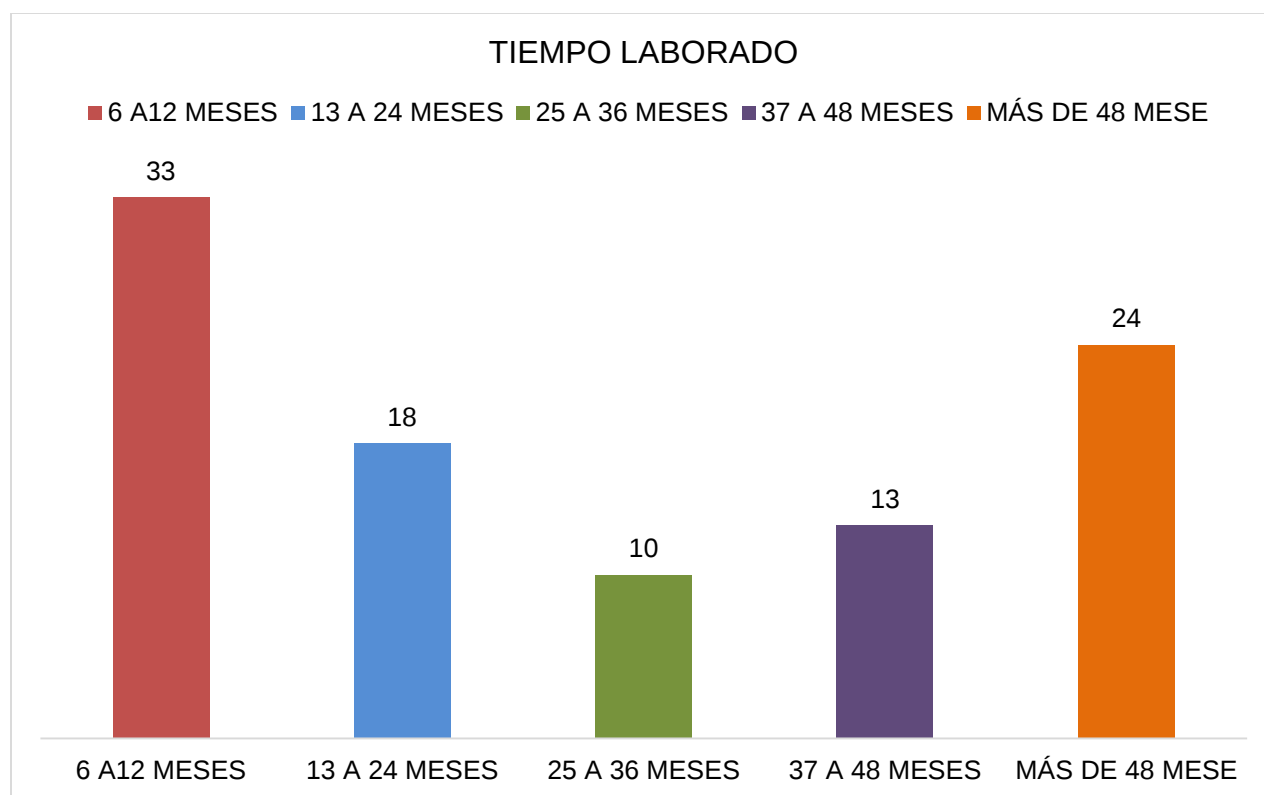
Gráfica 8. *Distribución de la muestra por área*

En relación a la gráfica 9, el área más frecuente en la muestra es operativa con una frecuencia de 93 y en menor medida administrativa con una frecuencia de 5.



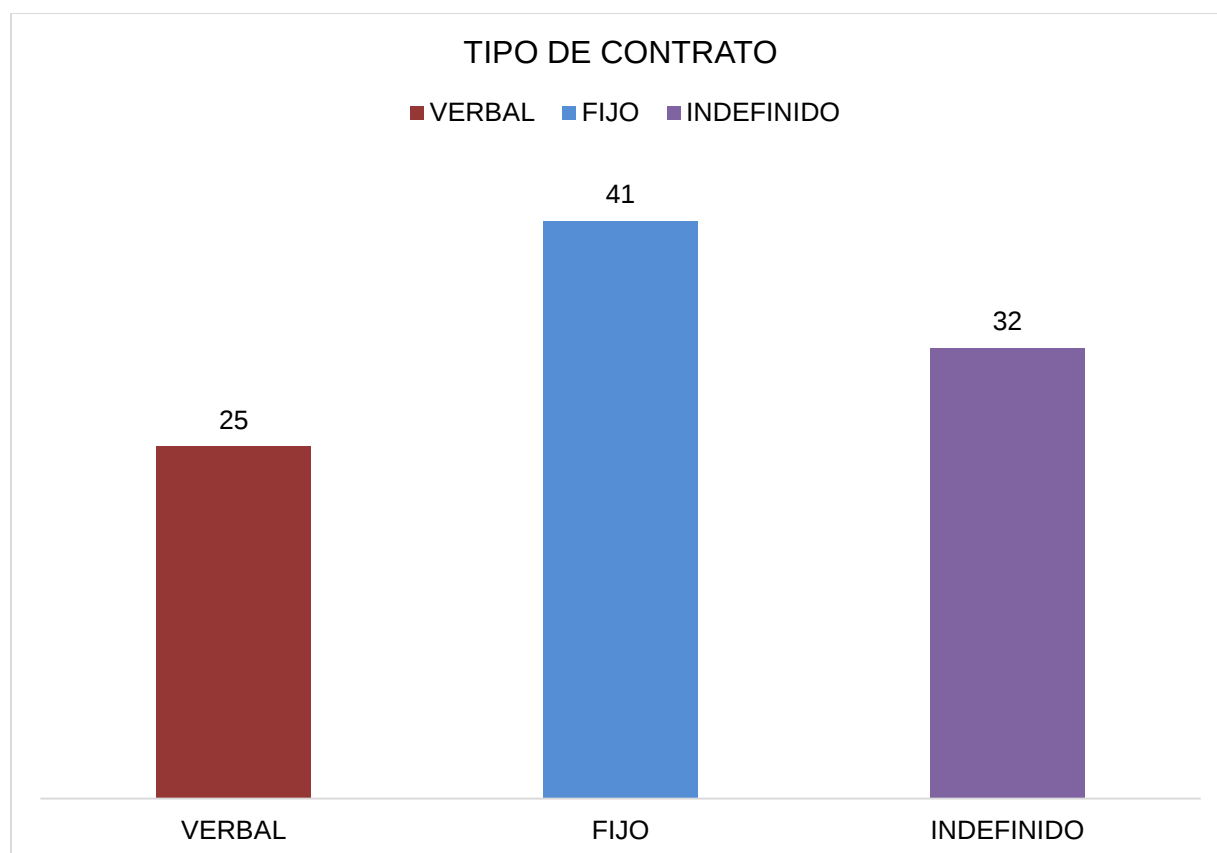
Gráfica 9. *Distribución de la muestra por personal a cargo*

Según la gráfica anterior, la mayoría de personas no tiene personal a cargo con una frecuencia de 77 y en menor medida si tienen personal a cargo con una frecuencia de 21.



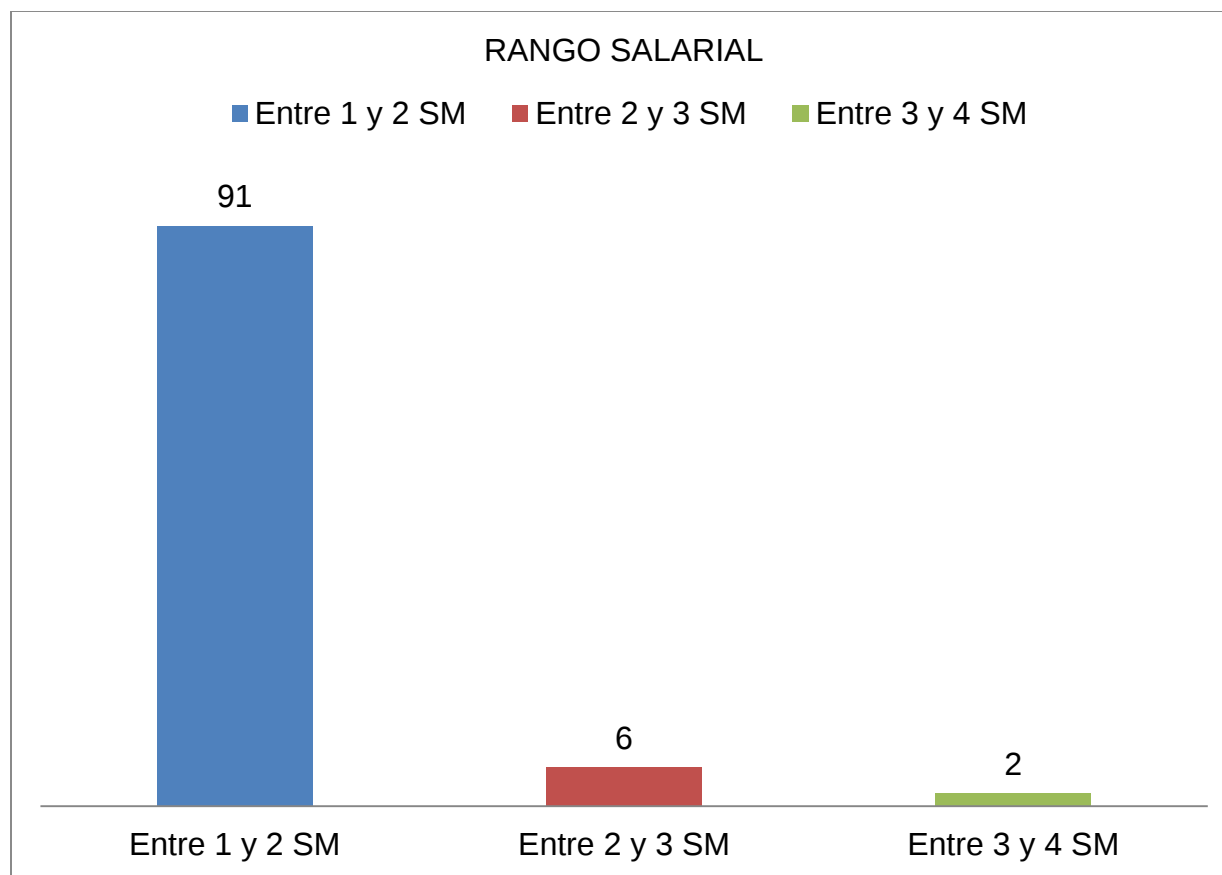
Gráfica 10. *Distribución de la muestra por tiempo laborado*

Con respecto a la gráfica 11, la mayoría de las personas llevan laborando en la empresa de 6 a 12 meses con una frecuencia de 33, y menor medida de 25 a 36 meses con una frecuencia de 10.



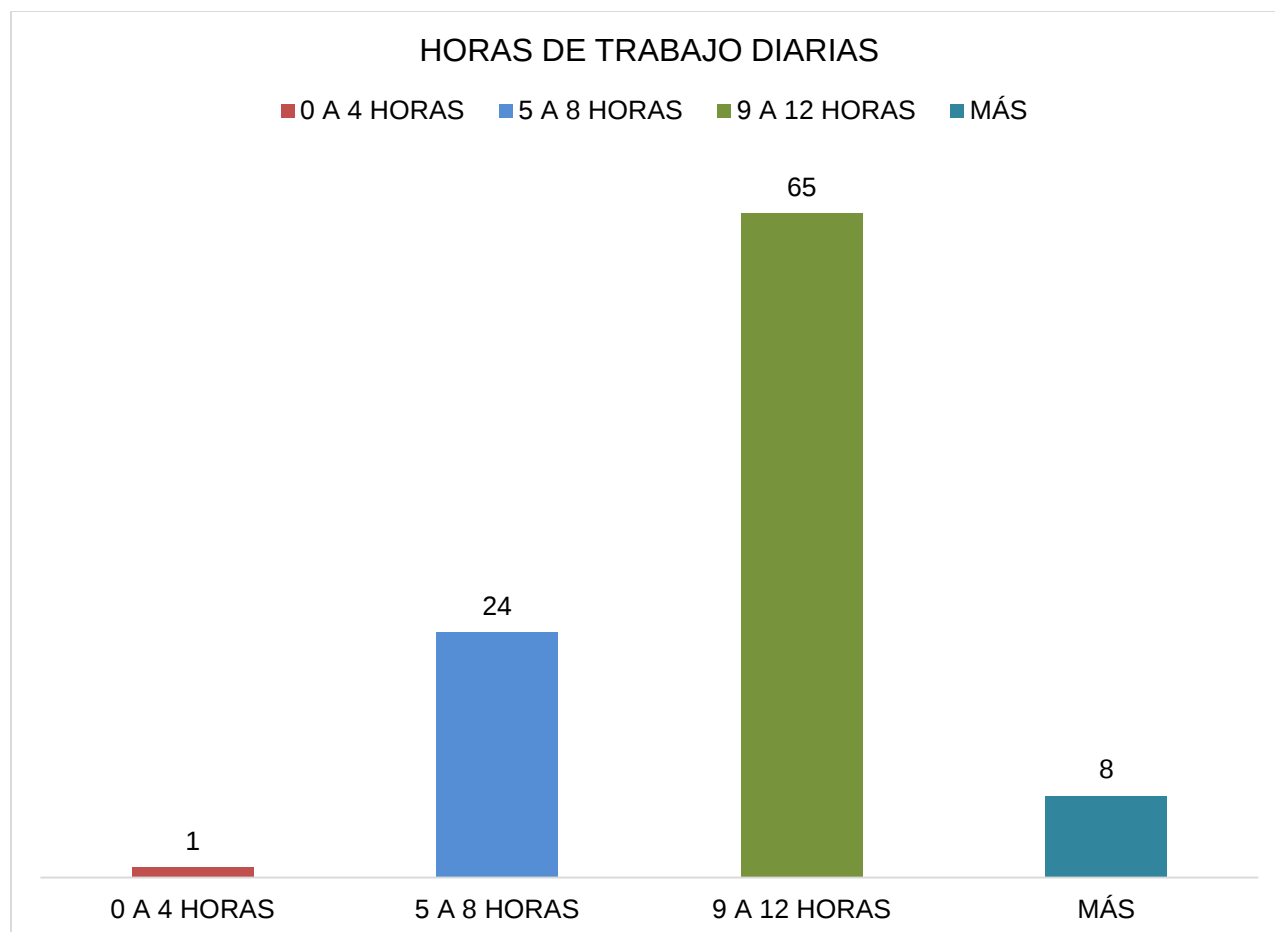
Gráfica 11. *Distribución de la muestra por tipo de contrato*

De acuerdo con la gráfica anterior, la mayoría de la muestra tiene contrato a término fijo con una frecuencia de 41 y en menor medida, contrato verbal con una frecuencia de 25.



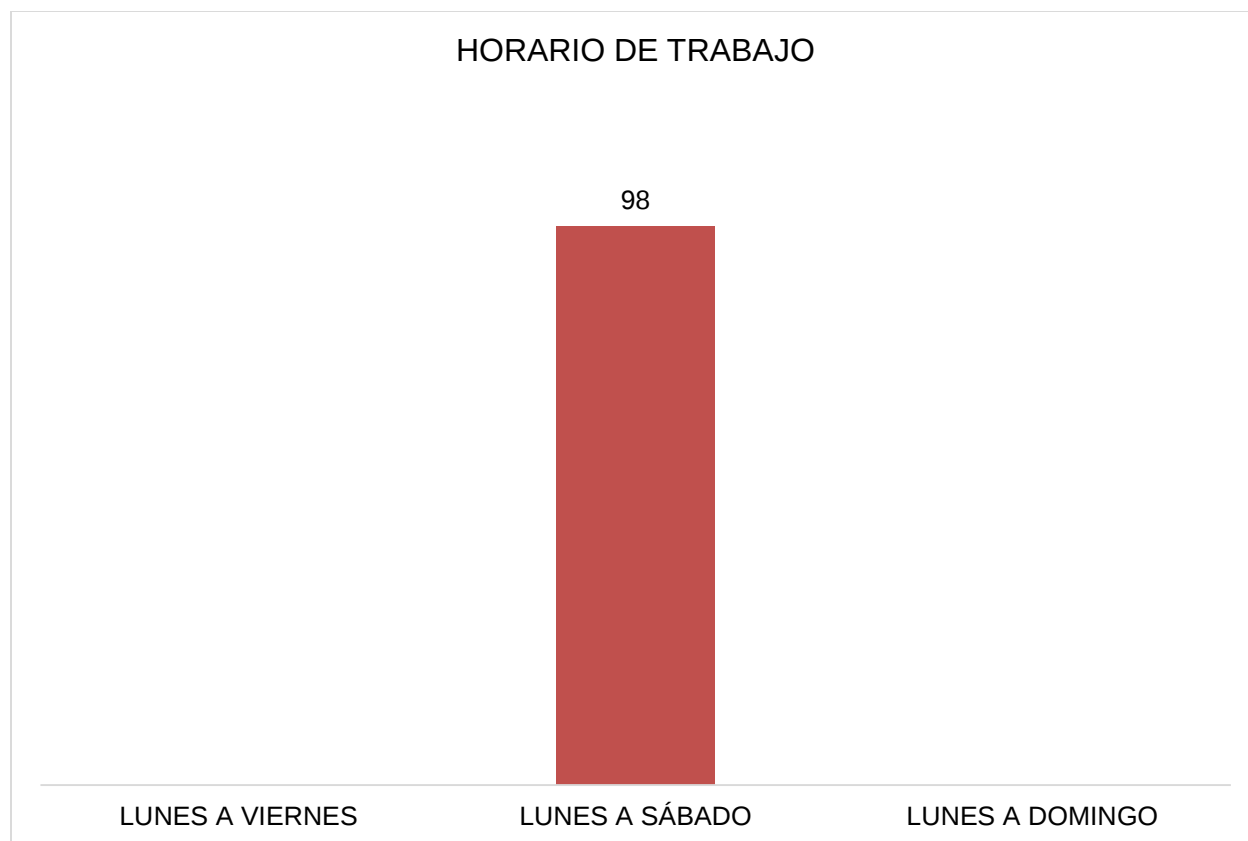
Gráfica 12. *Distribución de la muestra por rango salarial*

Según la gráfica 13, el salario más representativo en la muestra es entre 1 y 2 salarios mínimos con una frecuencia de 91 y el menos representativo es entre 3 y 4 salarios mínimos con una frecuencia de 2.



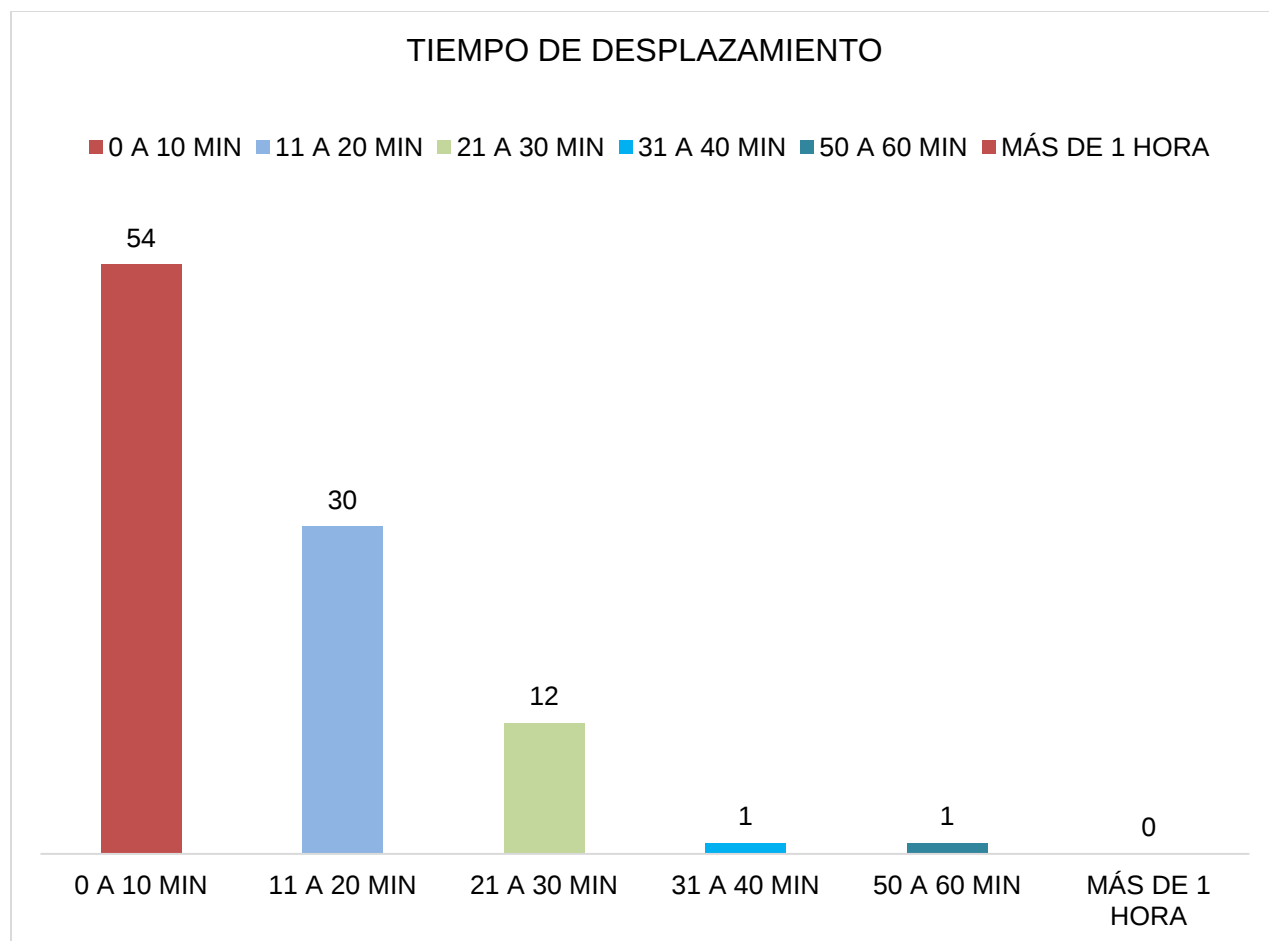
Gráfica 13. *Distribución de la muestra por horas de trabajo diarias*

Con respecto a la gráfica 14, la mayoría de personas trabaja entre 9 y 12 horas con una frecuencia de 65 y en menor medida trabajan entre 0 y 4 horas con una frecuencia de 1.



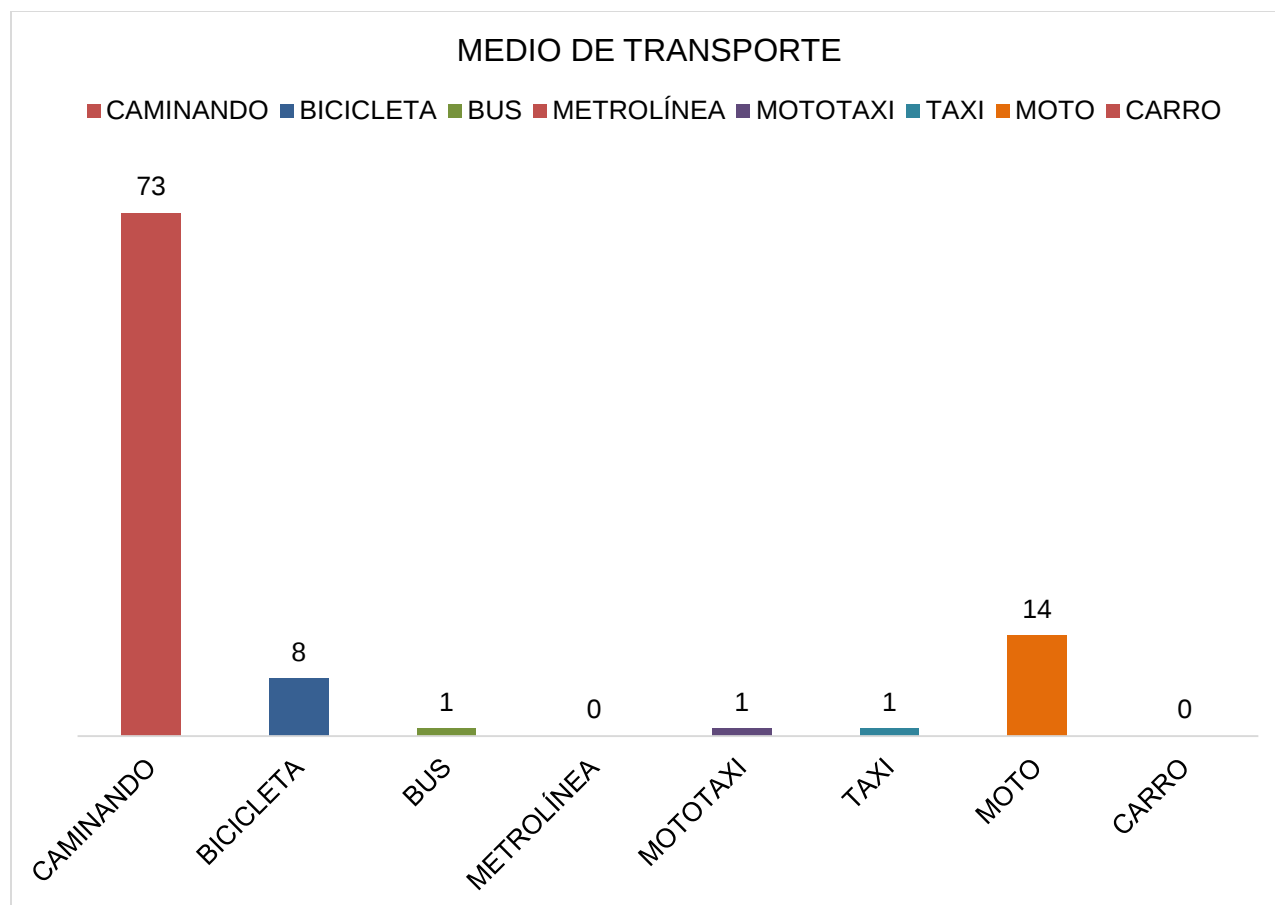
Gráfica 14. *Distribución de la muestra por horario de trabajo*

En relación a la gráfica 15, toda la muestra trabaja de lunes a sábado.



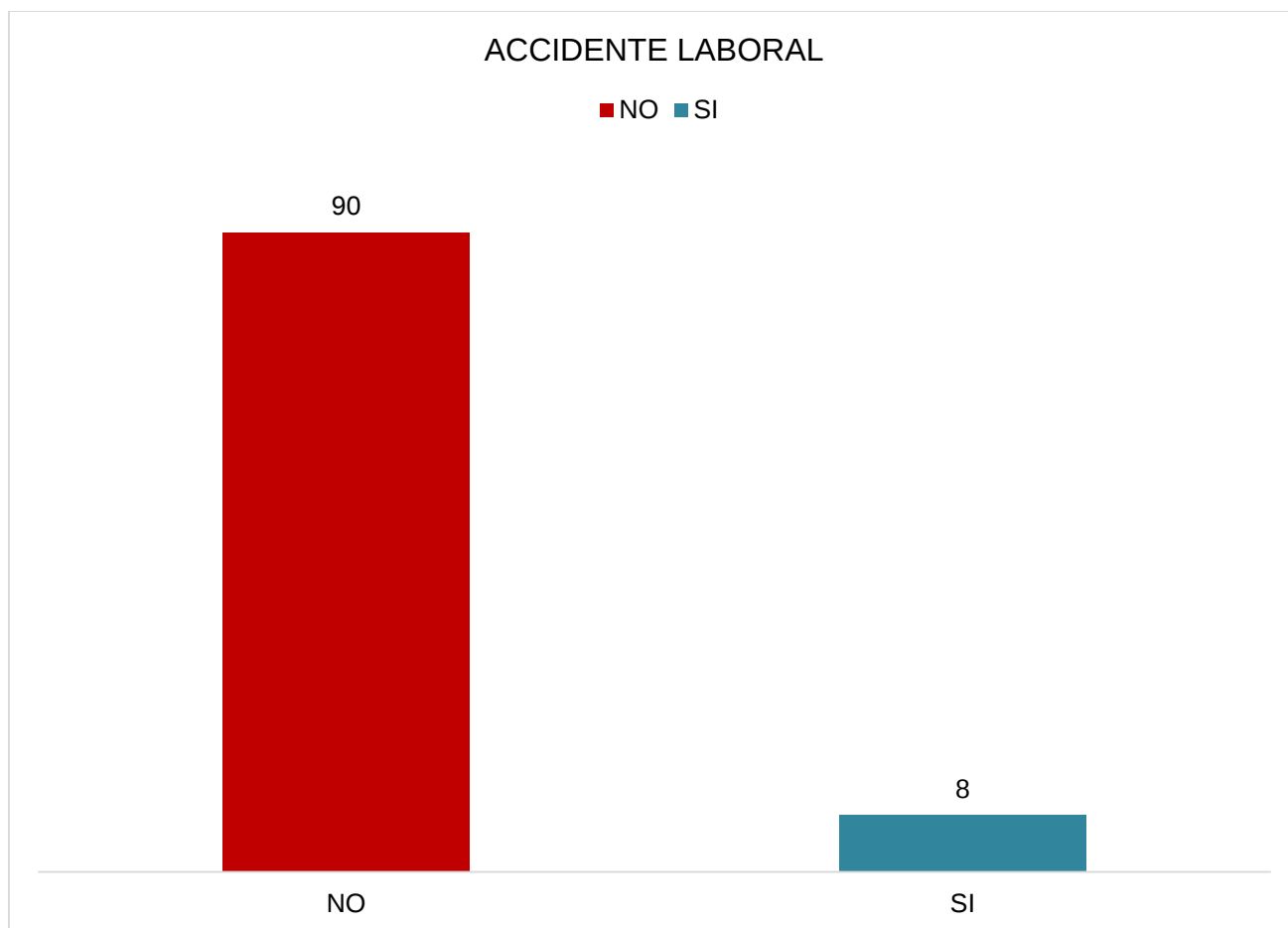
Gráfica 15. *Distribución de la muestra por tiempo de desplazamiento*

Según la gráfica 16, el tiempo de desplazamiento de la casa al trabajo y viceversa más frecuente entre la muestra es de 0 a 10 min con una frecuencia de 54 y ninguno demora más de 1 hora.



Gráfica 16. *Distribución de la muestra por medio de transporte*

Con respecto a la gráfica 17, el medio de transporte más utilizado para ir al trabajo es caminar con una frecuencia de 73 y ninguno utiliza el metrolínea o el carro.



Gráfica 17. *Distribución de la muestra por medio de transporte*

Finalmente, según la gráfica 18, la mayoría de la muestra no ha tenido accidentes laborales con una frecuencia de 90 y la frecuencia de accidentes laborales es de 8.

Escala de Clima Organizacional

A continuación, se presentan los resultados de los cinco factores evaluados a través de la escala de clima organizacional.

Tabla 2. *Escala de clima organizacional*

ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL (ECO)	
Valor cualitativo	Rango percepción
Percepción positiva	233 – 315
Percepción neutral	148 – 232
Percepción negativa	63 – 147

El resultado de la evaluación realizada a las tres empresas de calzado mediante la Escala de Clima Organizacional es una media de 232,94 según la tabla anterior, tienen una percepción positiva del clima organizacional general.

Tabla 3. *Apoyo del jefe y a la organización*

APOYO DEL JEFE Y A LA ORGANIZACIÓN	
Valor cualitativo	Rango percepción
Percepción positiva	85 – 115
Percepción neutral	54 – 84
Percepción negativa	23 – 53

En cuanto al primer factor evaluado a través de la Escala de Clima Organizacional (ECO), apoyo del jefe y a la organización, los trabajadores de las tres empresas de calzado presentan una media de 83,19 es decir, una percepción neutral con tendencia a positiva.

Tabla 4. *Recompensa*

RECOMPENSA	
Valor cualitativo	Rango percepción
Percepción positiva	37 – 50
Percepción neutral	24 – 36
Percepción negativa	10 – 23

Por otro lado, en el factor recompensa, los trabajadores de las tres empresas de calzado presentan una media de 42,47 es decir, una percepción positiva.

Tabla 5. *Confort físico*

CONFORT FÍSICO	
Valor cualitativo	Rango percepción
Percepción positiva	48 – 65
Percepción neutral	31 – 47
Percepción negativa	13 – 30

En el factor control físico, los trabajadores de las tres empresas de calzado presentan una media de 47,71 es decir, tienen una percepción positiva.

Tabla 6. *Control y presión*

CONTROL Y PRESIÓN	
Valor cualitativo	Rango percepción
Percepción positiva	37 – 50
Percepción neutral	24 – 36
Percepción negativa	10 – 23

En cuanto al factor control y presión, los trabajadores de las tres empresas de calzado presentan una media de 29,66 es decir, una percepción neutral.

Tabla 7. *Cohesión entre colegas*

COHESIÓN ENTRE COLEGAS	
Valor cualitativo	Rango percepción
Percepción positiva	26 – 35
Percepción neutral	17 – 25
Percepción negativa	7 – 16

Finalmente, en cuanto al factor cohesión entre colegas, los trabajadores de las tres empresas presentan una media de 19,59 es decir, una percepción neutral.

Inventario de satisfacción laboral

A continuación, se presentan los resultados de la los cuatro factores evaluados a través del inventario de satisfacción laboral.

Tabla 8. *Inventario de satisfacción laboral*

INVENTARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL	
Valor cualitativo	Rango percepción
Percepción positiva	244 – 330
Percepción neutral	155 – 243
Percepción negativa	244 – 330

Los trabajadores de las tres empresas de calzado presentan una media de 251,68 es decir, tienen una percepción positiva de la satisfacción laboral.

Tabla 9. *Evaluación institucional del personal*

EVALUACIÓN INSTITUCIONAL DEL PERSONAL	
Valor cualitativo	Rango percepción
Percepción positiva	63 – 85
Percepción neutral	40 – 62
Percepción negativa	17 – 39

En cuanto al primer factor evaluado a través Inventario de Satisfacción Laboral, evaluación institucional del personal, los trabajadores de las tres empresas de calzado presentan una media de 65,30 es decir, una percepción positiva.

Tabla 10. *Desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal*

DESARROLLO, CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN PARA EL DESEMPEÑO PERSONAL	
Valor cualitativo	Rango percepción
Percepción positiva	96 – 130
Percepción neutral	61 – 95
Percepción negativa	26 – 60

En el factor desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal, los trabajadores de las tres empresas de calzado presentan una media de 95,69 es decir, tienen una percepción positiva.

Tabla 11. *Comunicación*

COMUNICACIÓN	
Valor cualitativo	Rango percepción
Percepción positiva	71 – 95
Percepción neutral	45 – 70
Percepción negativa	19 – 44

En cuanto al factor comunicación, los trabajadores de las tres empresas de calzado tienen presentan una media de 66,02 es decir, una percepción neutral.

Tabla 12. *Salud y condiciones laborales*

SALUD Y CONDICIONES LABORALES	
Valor cualitativo	Rango percepción
Percepción positiva	16 – 20
Percepción neutral	10 – 15
Percepción negativa	4 – 9

Finalmente, en cuanto al factor salud y condiciones laborales, los trabajadores de las tres empresas presentan una media de 13,38 es decir, una percepción neutral.

Correlación Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

Tabla 13. *Correlaciones*

CORRELACIONES											
	Clima	Apoyo	Recom pensa	Confort fisico	Control	Cohesi ón	Satisfa cción	Evalua ción	Desarr ollo	Comuni cación	Salud
Clima	1,000	0,333**	0,010	-0,075	0,442**	1,000	0,386**	0,472**	0,377**	0,302**	0,093
Apoyo	0,333**	1,000	0,249*	0,116	0,172	0,333**	0,649**	0,672**	0,572**	0,670**	0,210*
Recompensa	0,010	0,249*	1,000	0,583**	0,117	0,010	0,258*	0,261**	0,237*	0,304**	0,108
Confort fisico	-0,075	0,116	0,583**	1,000	0,187	-0,075	0,284*	0,223*	0,254	0,262**	0,261**
Control	0,442**	0,172	0,117	0,187	1,000	0,442**	0,123	0,157	0,150	0,084	0,169
Cohesión	1,000**	0,333**	0,010	-0,075	0,442**	1,000**	0,386**	0,472**	0,377**	0,302**	0,093
Satisfacción	0,386**	0,649**	0,258*	0,284**	0,123	0,386**	1,000	0,944	0,942**	0,830**	0,335**
Evaluación	0,472**	0,672**	0,261**	0,223*	0,157	0,472**	0,944**	1,000	0,862**	0,753**	0,292**
Desarrollo	0,377**	0,572**	0,237*	0,254*	0,150	0,377**	0,942**	0,862**	1,000	0,710**	0,269**
Comunicación	0,302**	0,670**	0,304**	0,262**	0,084	0,302**	0,830**	0,753**	0,710**	1,00	0,121
Salud	0,093	0,210**	0,108	0,261**	0,169	0,093	0,335**	0,292**	0,269**	0,121	1,000

Para correlacionar las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, se utilizó el programa Statiscal Package for the Social Sciences (SPSS) Versión 22, a través del cual se realizó un análisis de correlación no paramétrico R de Spearman, el cual arrojó una correlación de 0,386** con una significancia de 0,01 (2 colas), esta significación indica que los resultados tiene una confiabilidad e 99% y una probabilidad de error de 1%. Por lo anterior, se interpreta que entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, existe una correlación positiva debil.

Tabla 14. *Correlación clima organizacional y factores de satisfacción laboral*

CORRELACIÓN FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN	
	LABORAL
Factores clima organizacional	Satisfacción laboral
Apoyo al jefe y a la organización	0,333**
Recompensa	0,010
Confort físico	-0.075
Control y presión	0,442**
Cohesión entre colegas	1,00**

La tabla 13 visualiza una correlación positiva entre casi todos los factores de satisfacción laboral y clima organizacional, de los cuales cohesión entre colegas presenta una correlación perfecta. Por otro lado, el factor confort físico, es el único factor que presenta una correlación negativa débil.

Tabla 15. *Correlación satisfacción laboral y factores del clima organizacional*

CORRELACIÓN FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL	
Factores satisfacción laboral	Clima organizacional
Evaluación institucional del personal	0.944**
Desarrollo, capacitación y actualización	0,942**
Comunicación	0,830**
Salud y condiciones laborales	0.335**

La tabla 14 visualiza una correlación positiva muy fuerte, entre todos los factores del clima organizacional y satisfacción laboral, excepto salud y condiciones laborales, el cual presenta una correlación positiva débil.

Discusión

Sin lugar a duda, el recurso humano, es el más importante dentro de una organización, ya que es crucial para que alcance el éxito. Es por lo anterior, que hoy en día, los departamentos de recursos humanos, cada vez, están más convencidos de que una organización que motiva a sus trabajadores y los hace sentir a gusto en su lugar de trabajo, tiene la capacidad de lograr sus objetivos. Dicha importancia radica en la creciente competencia de productos, servicios y precios, además de los avances tecnológicos, lo cual hace difícil sobresalir, por lo cual, las personas que hacen parte de una organización, se convierten en una ventaja competitiva, ya que su organización y gestión permite aumentar la calidad, desempeño y rendimiento de los productos o servicios que la organización ofrece.

Por consiguiente, en la actualidad, los directivos están convirtiendo los departamentos de recursos humanos en un área más estratégica, por lo cual, han invertido recursos en su gestión. Es por esto, que se ha prestado mayor interés al bienestar de los trabajadores. De este modo, variables como el clima organizacional y la satisfacción laboral, permiten incidir positivamente en este y por ende en los objetivos organizacionales.

En este sentido, Suarez, González y Pérez (2015) plantean que dichas variables pueden incidir en el rendimiento de los trabajadores y de este modo en la productividad y rentabilidad de las organizaciones, tanto así son las consecuencias, que se han considerado como un pilar esencial dentro de una organización. Por lo cual, los departamentos de recursos humanos, no se limitan a labores administrativas, sino que

buscan crear un clima agradable para sus empleados y de este modo aumentar tanto su satisfacción laboral como lograr los objetivos organizacionales.

De este modo, para González y Pérez, (2015) para obtener mejores resultados organizacionales, es necesario hacer que el ambiente de trabajo de ser hostil se llegue a convertir en un espacio ameno, el cual se reflejaría en mayor rendimiento a nivel individual y así mismo, mejores resultados para la organización. Es decir, la creación de un ambiente de trabajo positivo permite mantener una alta productividad. Por lo cual, es necesario que las percepciones y apreciaciones de los trabajadores en relación a los aspectos estructurales, las relaciones entre las personas y ambiente físico sean positivas, ya que estas afectan sus relaciones e inciden en las motivaciones y el comportamiento (García, 2009; Iglesias & Sánchez, 2015).

Es por lo anterior, que se realiza la presente investigación que tenía como objetivo correlacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de tres empresas de calzado de Piedecuesta, Santander mediante los instrumentos Escala de Clima Organizacional e Inventario de Satisfacción Laboral ISL *66. De acuerdo a los resultados de la evaluación de clima organizacional realizada a las tres empresas de calzado, se evidencia un clima organizacional positivo, lo cual según la investigación de Rodríguez (2005) permitirá mayor disposición de los trabajadores, ya que esta variable repercute en el grado de identificación, integración, motivación y sentido de pertenecía de los trabajadores y por consiguiente, sobre el rendimiento y productividad laboral. Por otro lado, se evidencia también una satisfacción laboral positiva, lo cual según para Arias y Arias (2014) es fundamental para el éxito de toda organización. Debido a que permite que los trabajadores sean

más productivos, eficientes y se comprometan al máximo. Así mismo, Chaingang, Salazar y Nuñez (2007) plantean que no solo favorece el bienestar y la calidad de vida de los colaboradores, sino también la productividad y rentabilidad de la organización.

Por otro lado, en cuanto a la correlación de estas dos variables, los resultados demuestran una correlación positiva debil entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Lo cual significa que, si una variable aumenta, la otra también. En otras palabras, a mayor clima organizacional, mayor satisfacción laboral y viceversa. Esta asociación ha sido demostrada anteriormente por otros autores. Por ejemplo, investigaciones realizadas por Juárez-Adauta (2012), Pérez y Lito (2015) y Patlán-Pérez, Martínez, Hernández (2012) encontraron asociaciones significativas entre las dos variables.

De igual forma, se encontraron correlaciones positivas entre casi todos los factores del clima organizacional y satisfacción laboral, excepto el factor confort físico, sin embargo la correlación negativa evidenciada es débil. Así mismo, se encontraron correlaciones positivas muy fuertes entre los factores de satisfacción laboral y clima organizacional. Lo cual, es semejante a los hallazgos de Chiang, Salazar y Núñez (2001), quienes llegaron a la conclusión de que casi todas las variables del clima organización tienen una relación con las variables de satisfacción laboral.

Es importante aclarar que, el factor de clima organizacional que presenta una correlación más fuerte con satisfacción laboral es cohesión entre colegas. Este resultado, es respaldado a los hallazgos de Hospital (2013) en su investigación en la empresa F y D inversiones S.A.C. quien encontró que los factores críticos del clima organizacional son: cohesión, equidad y reconocimiento.

En cuanto a los factores de satisfacción laboral que presentan correlaciones más fuertes con clima organizacional son evaluación institucional del personal, desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal y comunicación. Lo anterior es semejante a los resultados de la investigación de Hospital (2013) quien encontró que los factores críticos de la satisfacción laboral son: satisfacción por el trabajo en general, satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción con las oportunidades de desarrollo y satisfacción en relación subordinado-jefe. Así mismo, Chiang, Salazar y Núñez (2001), en su investigación sobre clima organizacional y satisfacción laboral en un ambiente de salud estatal, concluyeron que las variables de satisfacción que están corelacionadas la satisfacción por el trabajo en general, con la participación en las decisiones, con las oportunidades de desarrollo y con los superiores son las que mantienen mayor correlación con el clima organizacional.

Finalmente, todo lo anterior es semejante a las conclusiones planteadas por Bustamante, Hernández y Yáñez (2005) en una investigación que llevaron a cabo en la Universidad de Yalca-Chile, donde concluyeron que tanto el ambiente de trabajo como la satisfacción de los trabajadores influyen en el desempeño de estos. Así mismo, señalan que un ambiente grato, distendido y de confianza ayuda a trabajar mejor. Debido a lo anterior, es de esperarse que en estas tres empresas de calzado que hicieron parte de esta investigación, el desempeño laboral sea óptimo debido a que los resultados del clima y la satisfacción laboral son positivos.

Conclusiones

Hoy en día la mayoría de las organizaciones o empresas, tienen como principal objetivo buscar que su capital humano se encuentre satisfecho y conforme con la labor que realizan dentro de la organización y que, de este modo, se facilite su desarrollo personal y profesional. Es por lo anterior, que las organizaciones con el paso del tiempo han dado mayor importancia a los diferentes aspectos que influyen en el bienestar de su capital humano.

Debido a lo anterior, se resalta la importancia de evaluar el clima organizacional y la satisfacción laboral dentro de las organizaciones. De este modo, en esta investigación realizada en tres empresas de calzado de Piedecuesta, Santander, se evidenció que existe un clima laboral positivo, sin embargo, es importante fortalecer algunos factores del clima organizacional cuyos resultados evidencian una percepción neutral por parte de los trabajadores, los cuales son: Control y presión, apoyo al jefe y cohesión entre colegas. Con el fin de que aumentar la percepción de los trabajadores, para lo cual, la organización debe buscar y establecer mecanismos y estrategias que permitan integrar a los trabajadores, trabajar en grupo y fomentar un adecuado liderazgo.

Por otro lado, con relación a la satisfacción laboral, los resultados demuestran que la percepción de los trabajadores también es positiva, sin embargo, es importante fortalecer ciertos factores con percepción neutra, como lo son: Comunicación y salud y condiciones laborales. Por lo anterior, es importante adecuar los sitios de trabajo para de esta manera lograr una percepción positiva de los empleados hacia sus organizaciones.

Finalmente, cabe resaltar que, en cuanto a la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, se encontró una correlación positiva debil. Es decir, ambas variables aumentan o disminuyen simultáneamente. Así mismo, es claro que estas dos variables son fundamentales para aumentar la productividad, la rentabilidad y por ende, facultar el crecimiento de las organizaciones, por lo cual, es importante, desarrollar acciones que permitan mejorar el clima organizacional en las organizaciones y la satisfacción laboral de sus trabajadores.

Recomendaciones

En primera instancia, debido al gran interés y expectativa generado por los participantes de esta investigación, es necesario dar a conocer los resultados a los directivos de las tres empresas participantes y a los trabajadores interesados, además que todos tengan al alcance, la facilidad de acceder a los mismos.

Así mismo, en cuanto a los resultados de la encuesta sociodemográfica, se evidenció una alta frecuencia de contratos verbales, y gran número de horas laborales diarias, sin embargo los resultados de la evaluación de clima organizacional y de satisfacción laboral son positivos, es por esto que, surge el siguiente interrogante: ¿Es necesario lograr mayor formalidad en los procesos internos de contratación?

Sin embargo, es fundamental concientizar a los directivos de las tres empresas que hicieron parte de la investigación, que a partir de los resultados se cree un plan de intervención que permita mejorar la percepción de los trabajadores sobre los factores del clima organizacional cuyos resultados fueron neutros, los cuales son: Control y presión, apoyo al jefe y cohesión entre colegas. Así mismo, los factores de satisfacción laboral que evidenciaron una percepción neutra, como lo son: Comunicación y salud y condiciones laborales.

De este modo, es necesario revisar la estandarización de planes de mejora del departamento de bienestar, pues es importante implementar programas de formación, trabajo en equipo y comunicación asertiva. Así mismo, identificar aquellas situaciones o experiencias entre colegas que afectan su desarrollo como grupo, con el fin de motivar a los trabajadores a buscar soluciones a estas, estimular la existencia de metas comunes y realizar actividades de integración, con el fin de mejorar

la cohesión ente colegas. Por otro lado, para mejorar la percepción de los trabajadores sobre la salud y condiciones laborales, es importante verificar la evaluación de riesgos psicosociales y así mismo los planes de mejora a partir de estos resultados, también es importante revisar y rediseñar los planes y programas de salud ocupacional que se estén desarrollando, de este mismo modo, es fundamental asegurarse que el ambiente, el área de trabajo sea agradable y atienda las necesidades físicas de los trabajadores. También es necesario implementar medio de información, como tableros y carteles, con el fin de que la información sea conocida por todos los miembros de la organización, así mismo, es importante capacitar a los jefes inmediatos para que logren retroalimentar a los trabajadores sobre aspectos relacionados con su trabajo de manera adecuada y así mejorar también la comunicación. Estas y otras actividades son vitales, para mantener y potenciar el clima organizacional en las empresas y la satisfacción laboral de sus trabajadores.

Referencias

- Angarita, L. (2011). *Medición del clima organizacional y satisfacción laboral en los empleados de Coopetran Bucaramanga*. (Tesis de pregrado). Universidad pontificia bolivariana, Bucaramanga.
- Arias, W., & Arias, G. (2014) Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa del sector privado. *Ciencia y trabajo*, 16(51), 185-191.
- Bustamante, M., Hernández, J., & Yáñez, L. (2005). Estudio del clima organizacional en el hospital regional de Talca. *Revista estudios seriados en Gestión de salud*, 5(11), 1-25.
- Caballero, K. (2002). El concepto de “Satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Revista de curriculum y formación del profesorado*, 6 (1-2), 1-10.
- Carrillo-García, C., Martinez-Roche, M., Vivo-Molina, M., Quiñonero-Méndez, R., Gómez-Sánchez, F., & Celdrán-Gil, F. (2014). Satisfacción laboral de los médicos de Unidades Móviles de Emergencia y del Centro Coordinador de la Gerencia de Urgencias y Emergencias 061. Región de Murcia. *Revista de calidad asistencial*, 26(6). Doi: 10.1016/j.cali.2014.11.006
- Castillo, M. (2006). *Metamorfosis laboral y experiencia del trabajo en el contexto Mexicano*. (Tesis de doctorado). Universidad Autónoma de Barcelona, España.
- Chiang, M., Salazar, M., Huerta, P., & Núñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum*, 2(23), 66-82. Doi: 10.4067/S0718-23762008000200004
- Chiang, M., Salazar, C., Martín, M., & Núñez, A. (2001) Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de los trabajadores*. 19(1), 5-16.
- Fernández, M. (2008). Clima organizacional. En M.M. Siqueira (Ed.). *Medidas do comportamento Organizacional. Ferramentas de Diagnostico e de Gestado*. (pp.28-38). Poto Alegre, Brasil: Bookman, Artmed.
- 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 grado). Universidad Rafael Landivar, Guatemala.
- Galicia, T., & Hernández, A. (2000). *Elaboración de un instrumento para medir satisfacción laboral*. (Tesis de Licenciatura). UNAM, México.

- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, 25(42) 43-61.
- Goncalves, A. (2000). Dimensiones del clima organizacional. Recuperado de <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hannoun, G. (2011). Satisfacción laboral. (Trabajo de investigación). Universidad Nacional de Cuyo, Argentina.
- Hospinal, S. (2013). Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F y D Inversiones S.A.C. *Industrial Data*, 16(2), 75-78.
- Iglesias, A., & Sánchez, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *MediSur*, 13(3), 455-457.
- Juárez-Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3), 307-314.
- Manosalva, C., Manosalva, L., & Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, (26), 5-15. Doi: 10.17230/ad-minister.26.1
- Medina, V., Rodríguez, M., Fúnez, P., Puga, J., & Martin, J. (2015). Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario. *Anales de Psicología*, 31(2), 658-666.
- Merino, M., & Díaz, A. (2008), El estudio del nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque. *Estudios Empresariales*, 1(1), 132-142.
- Morris, M., & Venkatesh, V. (2010). Job characteristics and job satisfaction: Understanding the role of Enterprise resource planning system implementation. *MIS Quarterly*, 34(1), 143-161.
- Ortiz, P., & Cruz, L. 2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. *Psicología para América Latina*, (13). Recuperado de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017
- Patlán, J., Martínez, E., & Hernández, R. (2012). El clima organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. *Revista internacional administración & finanzas*, 5(5), 1-19.

- Peña, M., Díaz, M., & Carrillo, A. (2015). Relación del clima organizacional y la satisfacción en una pequeña empresa familiar. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 8(1), 37-50.
- Pérez, M., & Maldonado, M. (2004). Análisis organizacional en instituciones educativas. *Revista Encuentro educacional*, 11(3), 448-459.
- Pérez, N., & Lito, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigación de la amazonia peruana, periodo 2013*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Perú.
- Prieto, P. (2013). *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal*. (Tesis de especialización). Universidad de Medellín, Colombia.
- Ramírez, A., & Benítez, J. (2012). Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México. *Acta universitaria*, 22(8), 33-42.
- Ramos, D. (2012). *El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. (Tesis de grado). Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Colombia.
- Rico, J. (2012). *El clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa social del estado Hospital Psiquiátrico San Camilo*. (Tesis de pregrado). Universidad pontificia bolivariana, Bucaramanga.
- Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J., & Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño. *Salud & Sociedad*, 2(2), 219-234.
- Rodríguez, M. (2005). *Diagnóstico del clima organizacional*. México: Alfaomega.
- Peña, R., Hernández, D., Vélez, A., García, M., Reyes, M., & Ureña, E. (2015). Clima organizacional de equipos directivos y su relación con los resultados en la atención a la salud. *Salud pública mexicana* 57(6), 528-536.
- Suárez, L., González, R., & Pérez, F. (2015). Diagnóstico de Clima Organizacional y satisfacción laboral en instalaciones hoteleras. *Retos Turísticos*, 14(1), 1-10.
- Urdaneta, R., Álvarez, C., Urdaneta, M. (2009). Clima organizacional en Institutos de Investigaciones del Sector Salud Caso. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(47), 446-457.
- Vargas (2012). Organización del trabajo y satisfacción laboral: Un estudio de caso en la industria del calzado. *Nova Scientia*, 4(7), 172-204.

Apéndices

Apéndice 1. *Consentimiento informado*



ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Consentimiento Informado para autorizar su participación en el estudio

Descripción

Usted está invitado a participar de un estudio denominado “Relación entre clima organizacional, satisfacción laboral y motivación para el trabajo”, dirigido por Nasly Lizcano Padilla y Karina Barrios Aldana. Antes de que decida participar en el proceso de entrevista por favor, lea este documento cuidadosamente. Puede hacer todas las preguntas que tenga para asegurarse de que entiende el proceso y alcance de este estudio.

Objetivo del estudio

Analizar la relación entre el clima organizacional, satisfacción laboral y motivación para el trabajo en el sector de calzado de Piedecuesta.

Duración de la participación en el estudio

La duración dependerá del tiempo que usted emplee solucionando los cuestionarios que conforman el estudio, el cual sería aproximadamente 45 minutos.

Procedimiento

Usted ha sido seleccionado para formar parte de las personas a ser parte de esta investigación y cumple con el criterio de hacer parte del sector de calzado de Piedecuesta. El estudio consistirá en firmar el consentimiento informado y recopilar información mediante una encuesta sociodemográfica y tres instrumentos que usted llenará, los cuales evalúan clima organizacional, satisfacción laboral y motivación para el trabajo.

Riesgos

No existe ningún riesgo serio por participar en este estudio. Asimismo, tiene el derecho a declinar su participación en la entrevista en el momento en que así lo considere pertinente sin que usted reciba alguna penalidad, su participación es voluntaria.

Confidencialidad

Las evaluadoras protegerán su identidad garantizando la confidencialidad de la información. Su nombre o información que lo identifique no aparecerá en documento alguno. Toda información que le pueda identificar será manejada confidencialmente. Para esto, se le asignará un código a

cada participante y el material escrito será debidamente custodiado y guardado en un mueble bajo llave. La información que se recopile se utilizará exclusivamente para fines educativos y de investigación.

Derechos y beneficios

Si ha leído este documento y ha decidido participar, entienda que la misma es completamente voluntaria y tiene derecho a abandonar el estudio cuando así lo desee. Es decir, La Universidad Pontificia Bolivariana no provee alternativa de pago u otra manera de compensación por posibles daños relacionados con la participación de una persona en una investigación, tales como pérdida de tiempo laboral, salario no devengado u otros. Por consiguiente, de ninguna forma le será otorgada una compensación financiera. Sin embargo, se entiende que este estudio aportará información pertinente que contribuirá al mejoramiento del personal y por ende de la empresa.

Después de haber leído toda la información contenida en este documento y de haber recibido las explicaciones verbales por parte de los evaluadores con respecto al estudio “Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral”, voluntariamente manifiesto que yo

_____ identificado(a) con cédula de ciudadanía N° _____ de _____ he decidido participar del estudio anteriormente mencionado. Además, autorizo al equipo investigador utilizar la información recopilada para futuras investigaciones.

En constancia, firmo este documento de consentimiento informado, en presencia de los evaluadores Nasly Lizcano Padilla y Karina Barrios Aldana, en la ciudad de Piedecuesta el día _____.

FIRMA DEL PARTICIPANTE
C.C. N°

NASLY LIZCANO PADILLA

FIRMA DEL EVALUADOR
C.C. N° 1.102.377.800

KARINA BARRIOS ALDANA

FIRMA DEL EVALUADOR
C.C. N° 1.098.771.035

Apéndice 2. Encuesta sociodemográfica

ENCUESTA: DATOS SOCIODEMOGRAFICOS

Edad: _____ | Género: F ____ M ____ | Estrato: _____
 Tipo de vivienda: Arrendada ____ Familiar ____ Colectiva ____ Propia ____

Estado civil: Soltero(a) ____ Casado(a) ____ Unión libre ____ Divorciado(a) ____ Viudo(a) ____

Número de hijos: _____

Formación académica: Primaria ____ Bachiller ____ Técnico ____ Tecnólogo ____ Pregrado ____

Cargo: _____ | Área: Operativa ____ Administrativa ____

Personal a cargo: SI ____ NO ____ | En caso de responder SI ¿Cuántas personas?

Tiempo laborado:

6 a 12 meses ____ 12 a 24 meses ____ 24 a 36 meses ____ 36 a 48 meses ____ Más de 48 meses ____

Tipo de contrato:

Verbal ____ Termino fijo ____ Término indefinido ____

Rango salarial mensual:

\$737.717 a \$1.475.434 ____ \$1.475.435 a \$2.213.151 ____ \$2.213.152 a \$2.950.868 ____

\$2.950.869 a \$3.688.585 ____ \$3.688.586 a \$4.426.302 ____ Más ____

Horas de trabajo diarias:

0 a 4 horas ____ 5 a 8 horas ____ 9 a 12 horas ____ Más ____ ¿Cuántas? ____

Horario de trabajo:

Lunes a Viernes ____ Lunes a Sábado ____ Domingo a Domingo ____

Tiempo de desplazamiento de la casa al trabajo y viceversa:

0 a 10 minutos ____ 11 a 20 minutos ____ 21 a 30 minutos ____ 31 a 40 minutos ____ 41 a 50 min
 ____ 50 minutos a 1 hora ____ Más de 1 hora ____ ¿Cuánto? ____

Medio de transporte utilizado para desplazarse de la casa al trabajo y viceversa:

Caminando ____ Bicicleta ____ Bus ____ Metrolínea ____ Mototaxi ____ Taxi ____ Moto ____

Carro ____

Alguna vez ha tenido un accidente laboral: SI ____ NO ____

Apéndice 3. Escala de clima organizacional

1835240126

ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL - ECO

Estimado colaborador,

En este cuestionario va a encontrar una serie de frases que describen características de las empresas que fueron puestas en marcha a través de distintas organizaciones de trabajo. Por favor, evalúe en qué grado estas características describen la empresa donde usted trabaja. Lo importante es que usted de su opinión sobre las características de su empresa COMO UN TODO.

Para responder lea las características descritas en las frases señaladas a continuación y anote junto a cada frase el número que mejor representa su opinión, de acuerdo con la siguiente escala:

- 1 Totalmente en Desacuerdo
- 2 Bastante en desacuerdo
- 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 Bastante de acuerdo
- 5 Totalmente de acuerdo

No.	AFIRMACIÓN	1	2	3	4	5
1	Mi sector es informado de las decisiones que le conciernen.	☐	☐	☐	☐	☐
2	Los conflictos que ocurren en mi trabajo son resueltos por el propio grupo.	☐	☐	☐	☐	☐
3	El trabajador recibe orientación del supervisor (o jefe) para ejecutar sus tareas.	☐	☐	☐	☐	☐
4	Las tareas que se retrasan más en su realización son orientadas hasta el final por el jefe.	☐	☐	☐	☐	☐
5	Aquí, el jefe ayuda a los funcionarios con problemas.	☐	☐	☐	☐	☐
6	El jefe elogia al trabajador cuando hace un buen trabajo.	☐	☐	☐	☐	☐
7	Los cambios son acompañados por los supervisores (o jefes).	☐	☐	☐	☐	☐
8	Los cambios en esta empresa son informados a los trabajadores.	☐	☐	☐	☐	☐
9	En esta empresa, las dudas son esclarecidas.	☐	☐	☐	☐	☐
10	Aquí, existe planeamiento de las tareas.	☐	☐	☐	☐	☐
11	El trabajador puede contar con el apoyo del jefe.	☐	☐	☐	☐	☐
12	Los cambios en esta empresa son planeados.	☐	☐	☐	☐	☐
13	Las innovaciones hechas por el trabajador en su trabajo son aceptadas por la empresa.	☐	☐	☐	☐	☐
14	Aquí, las nuevas ideas mejoran el desempeño de los trabajadores.	☐	☐	☐	☐	☐
15	El jefe valora la opinión de los trabajadores.	☐	☐	☐	☐	☐
16	En esta empresa, los trabajadores participan en los cambios.	☐	☐	☐	☐	☐
17	El jefe tiene respeto por el trabajador.	☐	☐	☐	☐	☐
18	El jefe colabora con la productividad de los trabajadores.	☐	☐	☐	☐	☐
19	En esta empresa, el jefe ayuda al trabajador cuando lo precisa.	☐	☐	☐	☐	☐
20	La empresa acepta nuevas formas del trabajador al realizar sus tareas.	☐	☐	☐	☐	☐
21	El diálogo se utiliza para resolver los problemas de la empresa.	☐	☐	☐	☐	☐
22	Los trabajadores realizan sus tareas con satisfacción.	☐	☐	☐	☐	☐
23	Aquí, el jefe valora a sus trabajadores.	☐	☐	☐	☐	☐
24	Cuando los trabajadores consiguen desempeñar bien su trabajo, son recompensados.	☐	☐	☐	☐	☐
25	Lo que ganan los trabajadores dependen de las tareas que realizan.	☐	☐	☐	☐	☐

0743240123

- 1 Totalmente en Desacuerdo
 2 Bastante en desacuerdo
 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 4 Bastante de acuerdo
 5 Totalmente de acuerdo

No.	AFIRMACIÓN	1	2	3	4	5
26	En esta empresa, el trabajador sabe por que está siendo recompensado.	☐	☐	☐	☐	☐
27	Esta empresa se preocupa por la salud de sus trabajadores.	☐	☐	☐	☐	☐
28	Esta empresa valora el esfuerzo de sus trabajadores.	☐	☐	☐	☐	☐
29	Las recompensas que el trabajador recibe están dentro de sus expectativas.	☐	☐	☐	☐	☐
30	El trabajo bien hecho se recompensa.	☐	☐	☐	☐	☐
31	El salario de los trabajadores depende de la calidad de sus tareas.	☐	☐	☐	☐	☐
32	La productividad del empleado tiene influencia en su salario.	☐	☐	☐	☐	☐
33	La calidad del trabajo tiene influencia en el salario del empleado.	☐	☐	☐	☐	☐
34	Para premiar al trabajador, esta empresa considera la calidad de lo que produce.	☐	☐	☐	☐	☐
35	Los trabajadores de esta empresa tienen los equipamientos necesarios para realizar sus tareas.	☐	☐	☐	☐	☐
36	El ambiente de trabajo atiende a las necesidades físicas do trabajador.	☐	☐	☐	☐	☐
37	En esta empresa, el deficiente físico se puede mover con facilidad.	☐	☐	☐	☐	☐
38	El espacio físico en el sector de trabajo es suficiente.	☐	☐	☐	☐	☐
39	El ambiente físico de trabajo es agradable.	☐	☐	☐	☐	☐
40	En esta empresa, el local de trabajo es adecuado.	☐	☐	☐	☐	☐
41	En esta empresa, existen equipamientos que previenen los accidentes laborales.	☐	☐	☐	☐	☐
42	Existe iluminación adecuada en el ambiente de trabajo.	☐	☐	☐	☐	☐
43	Esta empresa muestra preocupación con la seguridad en el trabajo.	☐	☐	☐	☐	☐
44	El local de trabajo es limpio.	☐	☐	☐	☐	☐
45	Los equipamientos de trabajo son adecuados para garantizar la salud del empleado en el trabajo.	☐	☐	☐	☐	☐
46	En esta empresa, la postura física de los empleados es adecuada para evitar daños en la salud.	☐	☐	☐	☐	☐
47	El ambiente de trabajo facilita el desempeño de las tareas.	☐	☐	☐	☐	☐
48	Aquí, existe un control exagerado sobre los trabajadores.	☐	☐	☐	☐	☐
49	En esta empresa, está todo controlado.	☐	☐	☐	☐	☐
50	Esta empresa exige que las tareas sea hechas dentro del plazo previsto.	☐	☐	☐	☐	☐
51	Los turnos de los trabajadores se controla con rigor por esta empresa.	☐	☐	☐	☐	☐
52	Aquí, el jefe usa las reglas de la empresa para penalizar a los trabajadores.	☐	☐	☐	☐	☐
53	Los horarios de los trabajadores se pagan con rigor.	☐	☐	☐	☐	☐
54	Aquí, el jefe presiona todo el tempo.	☐	☐	☐	☐	☐
55	En esta empresa, nada se hace sin la autorización del jefe.	☐	☐	☐	☐	☐
56	En esta empresa existe una fiscalización permanente del jefe.	☐	☐	☐	☐	☐
57	Las relaciones entre las personas del sector son de amistad.	☐	☐	☐	☐	☐
58	El trabajador que comete un error es ayudado por los colegas.	☐	☐	☐	☐	☐
59	Aquí, los colegas auxilian a un nuevo trabajador en sus dificultades.	☐	☐	☐	☐	☐
60	Aquí en esta empresa, existe cooperación entre los colegas.	☐	☐	☐	☐	☐
61	En esta empresa, los trabajadores reciben bien a un nuevo colega.	☐	☐	☐	☐	☐
62	Existe integración entre colegas y trabajadores en esta empresa.	☐	☐	☐	☐	☐
63	Los funcionarios se sienten cómodos para contar sus problemas personales a algunos colegas	☐	☐	☐	☐	☐

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Apéndice 4. Inventario de satisfacción organizacional

APÉNDICE E Inventario de Satisfacción Laboral ISL*66

A continuación usted encontrará una serie de enunciados, lea cuidadosamente cada uno de ellos y marque con una "x" la opción que mejor describa su situación. Recuerde marcar su respuesta tomando en cuenta la siguiente escala:

Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
TD	D	I	A	TA

	TD	D	I	A	TA
1. La institución me hace sentir como parte importante de ella					
2. Existe forma de saber si hago bien o mal mi trabajo					
3. Puedo acudir a niveles superiores al de mi jefe cuando existe algún problema sabiendo que no habrá represalias en mi contra					
4. Es importante la integración del personal dentro de mi área					
5. Cuando cometo un error, mi jefe me lo hace saber de manera inmediata					
6. He recibido felicitaciones por los años que he prestado mis servicios en la Institución					
7. Conozco como se evalúan los resultados de mi trabajo					
8. Dentro de mi área de trabajo se delegan las responsabilidades adecuadamente					
9. El convivir con personas de diferentes profesiones me enriquece de forma personal					
10. Existe buen trato con los funcionarios dentro de la institución					
11. Mi jefe inmediato se preocupa por capacitarme para que realice mejor mi trabajo					
12. En mi departamento se realizan juntas con los diferentes grupos de trabajo					
13. Dentro de las diferentes áreas de la institución tengo la oportunidad de trabajar con otras personas					
14. Estoy satisfecho con las prestaciones que me ofrece la institución					
15. Tengo la oportunidad de ascender y progresar en esta Institución					
16. Mis superiores tienen la confianza de que haré mi trabajo en forma correcta					
17. En mi departamento existe colaboración y ayuda mutua con los compañeros, en las actividades que se realizan					
18. Considero atractivos los beneficios que ofrece mi Institución					
19. El equipo de trabajo con el que cuento está diseñado para realizar adecuadamente las actividades que desempeño					
20. He sido promovido por mis logros en el trabajo					
21. El actualizar mis conocimientos, me permite estar a la vanguardia en el trabajo que realizo					
22. Conozco los objetivos específicos de mi área de trabajo					
23. El personal que labora en mi área fácilmente se integra a un equipo de trabajo					
24. Conozco y comprendo los objetivos generales de la institución					
25. Me siento capaz de tener un puesto de mayor responsabilidad					
26. Mi jefe propicia el trabajo en equipo dentro del área					
27. La motivación en el trabajo que desempeño no depende de la estabilidad en mi puesto					
28. Los cursos que he tomado en esta Institución me han ayudado a mejorar					
29. Mi jefe inmediato me motiva para lograr un mayor desempeño en mi trabajo					
30. Mi jefe inmediato se preocupa por mi desarrollo personal					
31. Se me ha preparado para desempeñar un puesto de mayor responsabilidad					
32. Me siento satisfecho con lo que he logrado hasta este momento en la Institución					
	TD	D	I	A	TA
33. Los materiales y equipo con los que cuento son los necesarios para realizar con eficacia mi trabajo					
34. Los medios de información, con que cuenta la Institución (posters, tableros,					

carteles, etc.) son efectivos para la comunicación					
35. La forma en que mi jefe inmediato evalúa mi desempeño es objetiva					
36. En mi departamento se implementan diferentes sistemas de trabajo orientados hacia la consecución de mejores resultados					
37. La institución se preocupa por mantener informado al personal					
38. El trabajo que desempeño es rutinario					
39. Utilizo el total de mis capacidades en el desempeño de mi trabajo					
40. Encuentro algo nuevo para aprender en mis funciones de trabajo actual					
41. La Institución me apoya para tomar cursos impartidos por otras dependencias o instituciones					
42. El ambiente de trabajo favorece la comunicación					
43. Tengo buena comunicación con mis jefes y superiores					
44. En la Institución, quien desempeñe adecuadamente su trabajo está seguro de conservar su empleo					
45. Las instalaciones y condiciones de espacio son adecuadas para la correcta realización de mi trabajo					
46. Cuento con la información necesaria para realizar mi trabajo					
47. En ocasiones es necesario llevar el trabajo extra a la casa					
48. Mis ideas y sugerencias son tomadas en cuenta por mi jefe					
49. La información que recibo por parte de la Institución es adecuada y oportuna					
50. En la Institución mis superiores valoran mi esfuerzo personal					
51. Las diferencias entre la Institución y el personal, se manejan en forma satisfactoria para ambas partes					
52. Cuando hago un buen trabajo mi jefe lo reconoce de inmediato					
53. Conozco y llevo a cabo con exactitud las funciones de mi puesto					
54. Tengo la facilidad de analizar, discutir, revisar, aspectos de mi trabajo con mi jefe inmediato					
55. Las funciones de trabajo en mi departamento están bien repartidas entre mis compañeros y yo					
56. La Institución se preocupa porque el personal se sienta a gusto en ella					
57. Cuando cometo un error mi jefe inmediato me corrige con tacto					
58. Considero de buena calidad la información que he recibido en los cursos de capacitación					
59. Considero tener estabilidad y continuidad en mi empleo dentro de la Institución					
60. Las políticas y normas de la Institución son claras					
61. Me siento estancado en mi puesto					
62. El trabajo me ha ocasionado algún malestar físico					
63. Mi trabajo es agotador					
64. El realizar un buen trabajo me permite tener ciertos privilegios en la Institución					
65. Cuento con entera libertad de acción en mi trabajo					
66. Sé lo que los jefes esperan de mí en la realización de mis actividades					