

Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción laboral en la Empresa La Muela S.A.S.

Gina Paola Mancera Gómez
Cindy Lorena Torres Villamizar



Universidad Pontificia Bolivariana - Seccional Bucaramanga

Facultad de Psicología

Bucaramanga, 2016

Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción laboral en la Empresa La Muela S.A.S.

Gina Paola Mancera Gómez
Cindy Lorena Torres Villamizar

Trabajo de grado como requisito para obtener el título de psicólogas

Ps. Claudia Serrano
Directora del Proyecto

Universidad Pontificia Bolivariana
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Psicología
Bucaramanga, 2016

AGRADECIMIENTOS

La vida esta llena de retos y uno de ellos es este gran logro que estoy cumpliendo, agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado con su amor para llegar hasta este punto, de igual manera a mi madre Patricia y abuela Luisa que han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos mas difíciles, gracias al sacrificio y dedicación que tuvieron hacia mi he podido obtener todas estas alegrías, a mis hermanas Paola y Catalina por estar siempre junto a mi y brindándome su apoyo incondicional, sin ellas no hubiera podido cumplir esta meta.

A mi hijo Juan Jose, el cual es mi orgullo y gran motivación, gracias por acompañarme en el final de este gran logro, por impulsarme cada día a superarme y hacer las cosas cada vez mejor para darle todo lo que se merece. A mi esposo Jhon, por su amor, ayuda e impulso a terminar este proyecto para poder brindarle lo mejor a nuestro hijo.

A mis amigos les agradezco no solo por estar presentes aportando buenas cosas a mi vida y a mi formación como profesional, sino por los grandes momentos y diversas emociones por las que pasamos durante este proceso.

Agradezco a la Universidad Pontificia Bolivariana por haberme aceptado ser parte de ella y abierto sus puertas para poder lograr este gran sueño, así como también a los diferentes docentes que me brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

Finalmente mi agradecimiento a la empresa La Muela S.A.S por haberme permitido realizar mi tesis en tan prestigiosa empresa.

CINDY LORENA TORRES VILLAMIZAR

AGRADECIMIENTOS

Quiero iniciar dando gracias a Dios por iluminarme en cada paso que daba y ayudarme a superar las adversidades que se presentaron durante el proceso de estudio. De igual manera a mi mamá Rosalba por ser mi ejemplo a seguir y un apoyo incondicional al instruirme en valores, principios y brindarme todo su amor, a mis hermanas Marta, Lenny y mi sobrino Emiliano que fueron un constante apoyo de amor.

A Luz María Cortez por haberme acogido en su casa durante mi formación profesional como a una más de la familia, por ser confidente brindándome siempre un cariño honesto.

A mi mejor amiga Heidi Yazmin Romaña por brindarme su amor, complicidad, honestidad y lealtad incondicional en toda circunstancia de mi vida, por apoyarme en cada decisión que tome fuera buena o mala, porque supo aliviar cada tristeza y soledad durante todos estos años. También a aquellos amigos que compartieron conmigo este proceso.

Agradezco a la universidad Pontificia Bolivariana por aceptarme, a sus maestros que con cada conocimiento instruido hicieron posible que hoy me sienta realmente orgullosa de ser una Bolivariana y finalmente a la empresa La Muela S.A.S por permitirme realizar mi tesis para la culminación de este logro, pues para mí vida de gran importancia haber conseguido llegar al final de este objetivo, consciente que es una meta más que puedo cruzar.

GINA PAOLA MANCERA GÓMEZ

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO.....	10
GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE.....	11
INTRODUCCIÓN	
Justificación.....	12
Hipótesis.....	12
Objetivos.....	13
RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA.....	14
MARCO TEÓRICO	16
METODOLOGÍA	
Diseño.....	28
Población y Muestra.....	28
Instrumentos.....	28
Procedimiento.....	29
RESULTADOS.....	31
DISCUSIÓN.....	60
CONCLUSIONES.....	70
RECOMENDACIONES.....	72
REFERENCIAS.....	73
ANEXOS.....	80

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Escala clima Organizacional (ECO)

Tabla 2. Distribución por rangos en apoyo al jefe y a la organización

Tabla 3. Resultados representativos de la frecuencia en la variable de apoyo al jefe y a la organización asociados a la escala de clima organizacional

Tabla 4. Distribución por rangos en recompensa

Tabla 5. Resultados representativos de la frecuencia en la variable de recompensa asociados a la escala de clima organizacional

Tabla 6. Distribución por rangos en confort físico

Tabla 7. Resultados representativos de la frecuencia en la variable de confort Físico asociados a la escala de clima organizacional

Tabla 8. Distribución por rangos de control y Presión

Tabla 9. Resultados representativos de la frecuencia en la variable de Control y Presión asociados a la escala de clima organizacional

Tabla 10. Distribución por rangos de Cohesión entre Colegas

Tabla 11. Resultados representativos de la frecuencia en la variable de Cohesión entre Colegas asociados a la escala de clima organizacional

Tabla 12. Inventario de Satisfacción Laboral

Tabla 13. Distribución por rangos en Evaluación Institucional del Personal

Tabla 14. Resultados representativos de la frecuencia en la variable de Evaluación Institucional del Personal asociados al inventario de Satisfacción Laboral.

Tabla 15. Distribución por rangos Desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal

Tabla 16. Resultados representativos de la frecuencia en la variable de Desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal asociados al inventario de Satisfacción Laboral

Tabla 17. Distribución por rangos comunicación

Tabla 18. Resultados representativos de la frecuencia en la variable de comunicación asociados al Inventario de Satisfacción Laboral.

Tabla 19. Distribución por rangos salud y condiciones laborales

Tabla 20. Resultados representativos de la frecuencia en la variable de salud y condiciones laborales asociados al Inventario de Satisfacción Laboral.

Tabla 21. Interpretación del coeficiente r de Pearson

Tabla 22. Análisis de correlación de Pearson entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Distribución de la muestra por edad.

Gráfica 2. Distribución de la muestra por genero.

Gráfica 3. Distribución de la muestra por estado civil.

Gráfica 4. Distribución de la muestra por formacion academica.

Gráfica 5. Distribución de la muestra por Tiempo laborado.

Gráfica 6. Relación entre puntuaciones totales del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

Gráfica 7. Relaciones entre las dimensiones Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

ÍNDICE DE ANEXO

Anexo 1. Cuestionario ISL 66 (Satisfacción Laboral)

Anexo 2. Escala ECO (Clima Organizacional)

Anexo 3. Datos sociodemográficos

Anexo 4. Consentimiento Informado

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa La Muela S.A.S.

AUTOR(ES): Gina Paola Mancera Gómez Cindy Lorena Torres Villamizar

FACULTAD: Facultad de Psicología

DIRECTOR(A): Claudia Milena Serrano Díaz

RESUMEN

El objetivo principal de esta investigación es identificar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa La Muela S.A.S. Para tal propósito se realiza una definición detallada y contundente de ambas variables, a partir de las propuestas de diferentes teóricos. El método de investigación utilizado es cuantitativo correlacional no experimental; la muestra está constituida por 60 trabajadores de dicha organización; a quienes se les aplica la Escala ECO (Clima Organizacional) de Fernández (2008) y Cuestionario ISL *66 (Satisfacción Laboral) de Galicia y Hernández (2000). Los resultados demuestran la realidad de una relación positiva considerable entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

PALABRAS CLAVES:

Clima Organizacional y Satisfacción laboral

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: Relationship between organizational climate and job satisfaction in the company La Muela S.A.S.

AUTHOR(S): Gina Paola Mancera Gómez Cindy Lorena Torres Villamizar

FACULTY: Facultad de Psicología

DIRECTOR: Claudia Milena Serrano Díaz

ABSTRACT

The main objective of this research is to identify the relationship between organizational climate and job satisfaction in the company La Muela S.A.S. For this purpose a detailed and convincing definition of both variables is performed from different theoretical proposals. The research method used is quantitative correlational no experimental; the sample consists of 60 employees of that organization; who are applying ECO Scale (organizational climate) Fernandez (2008) and Questionnaire ISL * 66 (Job Satisfaction) of Galicia and Hernandez (2000). The results demonstrate the reality of a significant positive relationship between organizational climate and job satisfaction.

KEYWORDS:

Organizational climate and job satisfaction

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

INTRODUCCIÓN

Justificación

Es de gran relevancia en la actualidad que las empresas cuenten con un personal altamente calificado para el desempeño de la organización; ya que los nuevos cambios en el siglo XXI y la era de la tecnología hace que las organizaciones se interesan cada vez más en beneficiar las condiciones adecuadas para incrementar el compromiso de sus trabajadores en su labor y en la organización y con esto obtener un clima organizacional grato y así una buena satisfacción laboral, para que se logre el aumento de la productividad. (Lozano, 2007).

Por consiguiente, las organizaciones se confrontan a una nueva tendencia en la manera de administrar el capital humano de las organizaciones, desde un panorama que comprende el manejo del clima organizacional y la satisfacción laboral, ya que no solo influyen a los clientes internos, sino también a los clientes externos. (Sierra, 2007).

De acuerdo a lo anterior es indispensable responder el interrogante ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los empleados de la empresa La Muela S.A.S.?

HIPOTESIS

Existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los empleados de la empresa LA MUELA S.A.S.

OBJETIVOS

Objetivo General

Identificar la relación existente entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de La Muela S.A.S.

Objetivos Específicos

- Evaluar el clima organizacional de los empleados de la empresa La Muela S.A.S.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral de los empleados de la empresa La Muela S.A.S.
- Describir la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la empresa La Muela S.A.S.

RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA

LA MUELA S.A.S. nace del deseo de DIEGO ARMNDO CALPA JEREZ, de crear un proyecto generador de empleo personal y para otros laborales de la región y del profundo interés por trabajar en temas relacionados con la comercialización de productos odontológicos, estas motivaciones unidas a la identificación de la escasa oferta de proyectos empresariales serios que entregaran productos de alta calidad al estado y la industria colombiana dio como resultado el nacimiento de esta empresa santandereana.

LA EMPRESA fue constituida en el año 2.000, en la ciudad de Bucaramanga mediante la escritura pública número 973 de la notaria 02 del circulo notarial de Bucaramanga y se encuentra inscrita en la cámara de comercio bajo el registro mercantil número 05-081926-16 de la cámara de comercio de Bucaramanga.

ACTIVIDAD ECONOMICA

Comercio al por menor de productos farmacéuticos, medicinales y odontológicos; artículos de perfumería, cosméticos y de tocador, en establecimientos especializados.

MISION

LA MUELA S.A.S. es una empresa santandereana que importa, comercializa, distribuye, y asesora en su uso, material y equipo Médico-odontológico, Médico-quirúrgico, Biomédico, de laboratorio clínico y dotación de elementos y equipos de seguridad industrial, su mantenimiento y reparación, a entidades e instituciones prestadoras de servicios de salud a nivel nacional, empresas sociales del estado, profesionales en el área de: Odontología,

Medicina, Bacteriología, y Seguridad Ocupacional, contribuyendo así, a incrementar la calidad de vida de las personas y el desarrollo profesional y tecnológico del país.

VISION

LA MUELA S.A.S. para el 2016 se posicionara como una empresa comercializadora y distribuidora de amplio reconocimiento a nivel nacional e internacional, con un completo portafolio de productos y servicios que aseguren la satisfacción de nuestros clientes, por medio del mejoramiento de nuestros procesos y el portafolio de las competencias y el bienestar de nuestros asociados, que nos asegurara un crecimiento sostenido y rentable.

MARCO TEORICO

Para las áreas de Talento Humano en las organizaciones el clima organizacional se ha convertido en uno de los tópicos más importantes a intervenir debido a la influencia que este puede llegar a generar a nivel de producción y sentido de pertenencia de los empleados hacia la organización tanto que ha llegado a ser considerado como pilar esencial dentro de una empresa Suárez, González & Pérez, (2015). La importancia de conocer a cerca de esta temática radica en la posibilidad de retroalimentarse acerca de la variedad de características que poseen las conductas sociales dentro de las organizaciones, como estas pueden adquirir su propio sello comportamental a partir del clima de la organización y como a través de estudios previos se puede llegar a orientar dicho comportamiento logrando modificaciones importantes que conducen a cambios en las actitudes y conductas de los integrantes de la organización y los equipos de trabajo al interior de esta, en aras de obtener mejores resultados para la misma y haciendo que el ambiente de trabajo de ser hostil se convierta en espacio mucho más ameno para los empleados lo que se reflejaría en mayores rendimientos para la organización. Suárez, González, & Pérez, (2015).

En referencia al clima organizacional y ambiente laboral no se puede dejar de lado el contexto actual los requerimientos del universo amplio del mundo laboral y competitivo exigen a las organizaciones públicas y privadas a que se guíen por determinados patrones de eficacia, uno de los requisitos primordiales se refiere al tema donde las empresas tienen dentro de sus principales necesidades el hecho de expresar gran preocupación en la calidad de vida profesional que experimentan los trabajadores a su cargo, con relación a épocas anteriores, donde lo más importante para los jefes era el beneficio propio y no el de su

personal a cargo, no se tomaban en cuenta ciertos criterios que pueden jugar tanto a favor como en contra y que influyen en los trabajadores haciendo que aprecien su labor, teniendo en cuenta que para ellos un privilegiado ambiente laboral adquiere especial importancia en su vida por cuanto pasan gran cantidad de su tiempo ejerciendo sus labores, si existe un gran clima laboral su trabajo no será tedioso sino por el contrario disfrutarán lo que hacen, pondrán más valor agregado a sus tareas, se desempeñarán con amor y pasión esto se traducirá en el éxito personal y el de su organización, dentro de las empresas se presentan ciertas afinidades o relaciones entre los empleados de diversas condiciones y según se den estas interacciones el ámbito laboral variara entre lo favorable y lo desfavorable, siendo esencial para que exista una mejora en la producción laboral que se den una condiciones positivas en el grupo de trabajo por cuanto esto supone una mejor calidad de vida en los trabajadores y por consiguiente un avance importante en la prestación de sus servicios. Juárez (2012), Saber y entender a fondo sobre el significado y la importancia del clima organizacional en una empresa es fundamental para comprender el actuar de los trabajadores que integran una organización, por cuanto la adaptación al ámbito laboral influye directamente sobre el desempeño y repercute en la calidad de la labor que realicen, cuando un trabajador se siente a gusto, cuenta con el apoyo y garantías que él considera necesarias, mayor va a ser su esfuerzo por cumplir a cabalidad y satisfactoriamente con sus deberes. Barroso & Salazar, (2010).

El clima organizacional es el resultado de factores organizacionales, como liderazgo, comunicación, promoción, entre otros. Y variables del comportamiento individual que se convierten en un sistema interdependiente altamente dinámico que permiten predecir la dirección de la organización. Segredo, García, Lopez, León & Perdomo, (2015).

Según, Peña, Hernández, Vélez, García, Reyes & Ureña, (2015); Naranjo, Paz & Marín, (2014) el clima organizacional, también denominado clima o ambiente laboral, es un elemento relevante e indispensable en el aumento de la competitividad y productividad. El fundamento teórico sobre clima en las organizaciones surge a partir del trabajo de Lewin y colaboradores, donde plantean que el comportamiento de un colaborador depende de su personalidad y a su vez del clima de trabajo y los componentes de la organización.

Por otro lado el clima organizacional en gran medida depende de la satisfacción que los empleados tenga dentro de la organización, un empleado satisfecho con las condiciones laborales que tiene no manifestará abiertamente o de forma inconsciente su inconformidad, un empleado que se encuentra a gusto con las condiciones generales que le brinda la empresa y siente bienestar en ella será un servidor proactivo que reflejara su satisfacción en mejores resultados dentro de las funciones que desempeña, mucho autores definen la satisfacción laboral como una actitud frente a las experiencias laborales; De allí que Morris & Venkatesh, (2010) la definen como la favorabilidad o la des favorabilidad con la que los empleados evalúan su trabajo; evaluación que habitualmente se hace a través de escalas que incluyen aspectos tales como salario, promoción y supervisión. Morris & Venkatesh, (2010) señalan que los empleados satisfechos desean seguir formando parte de la organización, mientras que los insatisfechos quieren renunciar o cambiar de trabajo.

Mencionado por Wilkin, 2013 (como se citó en Merino, Fernandez & Bargsted, 2014, p.220). La satisfacción laboral es “Un estado emocional positivo y agradable vinculado a una ejecución eficaz de tareas y una valoración positiva de esa ejecución”.

Así mismo Locke, 1976 (como se citó en Chaiong, M., Salazar, C., & Nuñez, A, 2007, p.64) ha definido satisfacción laboral como “un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

Según Schneider, 1985 (como se citó en Chaiong, M., Salazar, C., & Nuñez, A, 2007, p.64) entre las razones que pueden explicar la gran atención dedicada a la satisfacción laboral, se deben considerar: 1) La satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional. 2) La satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo y el cambio de puesto y de organización.

De acuerdo a lo anterior, La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad. Así, en el caso de una muestra de trabajadores en instituciones públicas, la variable de satisfacción laboral reviste singular importancia desde el ámbito de la calidad de la gestión de los grupos de trabajo que ellos forman al interior de su institución. Chaiong, M., Salazar, C., & Nuñez, A, 2007, p.64

Pope & Stremmel (como se citó en Manosalvas, Manosalvas & Nieves, 2015, p.7) El clima organizacional y la satisfacción laboral son dos constructos distintos, pero relacionados; el primero hace referencia a información relacionada a atributos institucionales, mientras que la satisfacción laboral se enfoca en las actitudes y percepciones que tienen los individuos hacia su trabajo.

De acuerdo con Sohi, 1999 (como se citó en Patlán, J., Martínez, E., & Hernández, R. 2012, p.3) en las organizaciones se requiere de un clima motivador que contribuya a que los trabajadores logren los objetivos individuales y organizacionales esperados, además de lograr la satisfacción laboral con esos resultados. Este reto requiere de la identificación de aquellos factores del clima laboral que inciden positiva o negativamente en la satisfacción de los trabajadores.

Por otra parte, la investigación denominada “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral” realizada por Juárez, (2012). Identifico:

La satisfacción laboral y clima organizacional en niveles medios tendiendo a niveles altos de su escala respectiva. También se identificó alta correlación entre los niveles de satisfacción laboral y clima organizacional. Por categoría de trabajo, se identificó que mientras mayor es el nivel de organización del trabajo, mayor es la satisfacción y el clima organizacional, con excepción de enfermería que manifestó satisfacción con tendencia al alta pero un clima organizacional con

tendencia media. El personal de servicios básicos manifestó una menor satisfacción con el trabajo y el clima organizacional. En cuanto al turno de trabajo, el personal que expresó mayor satisfacción fue el de la jornada acumulada, seguido por el de los turnos matutino y vespertino; el menos favorecido fue el turno nocturno, que produce menor satisfacción laboral y clima organizacional (Pp, 313).

Asimismo, Juárez, (2012). Afirma que el personal con mayor antigüedad institucional y hospitalaria presentó menores niveles de satisfacción con el trabajo y el clima organizacional, pero también un grupo importante con mayor antigüedad institucional y hospitalaria manifestó niveles altos. Es decir, a mayor antigüedad se dividieron las opiniones sobre la satisfacción laboral y el clima organizacional, si bien a menor antigüedad se tiende a un nivel medio de satisfacción con el trabajo y el clima organizacional (Pp, 313).

El trabajo investigativo realizado entre las universidades de Almería y la Universidad Católica San Antonio de Murcia titulado “*Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario*” Medina, Rodríguez, Fúnez, Puga, & Marín, (2015). El objetivo de esta investigación es comprobar la relación del clima y la satisfacción laboral en el contexto de una universidad pública, la información corresponde a personal de administración y servicios de las universidades. Los instrumentos usados en este caso fueron el cuestionario FOCUS- 93 para medir el clima organizacional y la satisfacción laboral fue medida mediante el cuestionario CSLPS-EAP/33.

Dentro de los resultados arrojados por la investigación se demuestra que los empleados de las universidades públicas en España tienen percepciones similares en relación al clima organizacional, adicional a esto es comprueba que las percepciones varían de acuerdo a las áreas en las que se desempeñan laboralmente, también es perceptible la conexión existente entre los estados afectivos y cognitivos de los empleados lo mismo que respecto a la relación positiva con la satisfacción laboral, el desarrollo de prácticas innovadoras de talento humano pueden llegar a fomentar el bienestar y el compromiso de los empleados con las organización haciendo de esta mucho más productiva y responsable socialmente. Medina, Rodríguez, Fúnez, Puga, & Marín, (2015).

De acuerdo con la investigación desarrollada por autores pertenecientes a la universidad de Matanzas “ Camilo Cienfuegos” de Cuba, denominado Diagnóstico de clima organizacional y satisfacción laboral en instalaciones hoteleras, labor ejecutada por Luz Amaro Suarez, Rigoberto Gonzalez Tapanes, Felipe Perez Leon, el propósito de esta labor investigativa va orientada a conocer o estudiar el clima organizacional en el ámbito interno de dos empresas hoteleras del polo turístico de Varadero en un tiempo comprendido entre los años 2012 y 2013, debido a que se convierten en factor fundamental en el objetivo de determinar la calidad del ambiente laboral en la actividad que cada integrante o individuo de la organización desarrolla y lo que piensa cada uno del lugar donde labora, la importancia de esta investigación redunda en la elaboración de una guía a seguir con actividades a desarrollar en breves lapsos de tiempo con el fin de mejorar los ámbitos de satisfacción laboral, clima organizacional y por ende se obtendrían mejores resultados en el nivel de producción y atención al cliente, los métodos utilizados durante el estudio fue la aplicación del cuestionario denominado “sobre mi trabajo” el cual fue establecido por las organización panamericana de

la salud José María, Armando Melgar, Carlos Castaño, (1990), con el análisis de los factores de liderazgo, estimulación, corresponsabilidad e intervención.

Una vez culminado el estudio se obtienen los siguiente resultados: es fundamental adoptar los análisis de las organizaciones laborales desde un punto de vista psico social donde se deben establecer los ámbitos motivacional y comportamental de los trabajadores, desde estos dos puntos de vista es racional considerar como partes fundamentales e imprescindibles del clima organizacional de las empresas hoteleras estudiadas la motivación y la satisfacción laboral, para los encargados de desarrollar esta indagación el tema de motivación del empleado tiene especial valor por cuanto el trabajador debe sentir que es tratado al mismo nivel que sus colegas, conocer y hacer parte de los objetivos planteados por la organización, estas variables entre otras contribuyen a generar un ambiente afectivo al interior de su núcleo laboral, y esto se convierte en su motivación profesional, se logra concluir que en términos generales el clima organizacional obtiene un promedio de bienestar del 3.4, apreciación apenas favorable, de acuerdo a la escala de medición manejada.

Así mismo, La investigación hecha por la universidad autónoma de Nayarit México, denominado “*Evaluación del clima organizacional en un centro de rehabilitación y educación especial*”, Fernández, Cobos, & Figueroa, (2015) en el artículo de informe de resultados expone sobre el clima organizacional quedando al descubierto ciertas particularidades observadas por los empleados en su lugar o área de trabajo, se utilizaron diversos ítems para lograr medir los diferentes componentes que afectan el ambiente y conductas de cada individuo en el ámbito profesional, el propósito de la labor investigativa es determinar el nivel del clima organizacional y el bienestar del que gozan los trabajadores de

un centro de rehabilitación y educación especial, como método de medición se utilizó como herramienta la escala de clima organizacional aplicada a 86 trabajadores que desempeñan funciones en todos los espacios del centro de rehabilitación. Como resultados se denota que el nivel de satisfacción laboral entre los empleados de este centro ocupa un término medio, de igual forma su bienestar o complacencia con el lugar de trabajo se encuentra correlacionada directamente con el progreso que cada individuo obtenga dentro de la organización, al igual que también influye el factor generado por los múltiples cambios en sus dirigentes lo que acarrea una ausencia de rastreo a sus tareas lo que podría traer como consecuencia una inestabilidad en la organización. Fernández, Cobos, & Figueroa, (2015)

El 26 de enero del año 2015 se publicó un artículo llamado el “*clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación*”, elaborado por Manosalvas, Manosalvas & Nieves, (2015). Cuyo objetivo es estudiar la correlación existente entre los factores de clima organizacional y la satisfacción laboral en entidades que ejecutan actividades relacionadas con el sector de la salud, para este caso el hospital Esmeraldas de Ecuador, para llevar a cabo este análisis se emplearon técnicas cuantitativas estrictas, por medio de la utilización de diversos factores que permitan obtener resultados claros y tangibles para poder prestar mayor atención a las deducciones obtenidas en análisis afines sobre esta temática realizados en otros países, con el propósito de establecer un patrón que en líneas generales pueda ser utilizado por diversas entidades teniendo como propósito dinamizar y modernizar el manejo del talento humano dentro de una organización y así potenciar el desarrollo personal y profesional de todos los empleados. Para el desarrollo de este estudio se adoptaron variables de medición entre las cuales se encuentran la motivación y comportamiento factores que son de gran importancia por cuanto tienen una vinculación

directa con la prosperidad de los individuos en su lugar de labores y por consiguiente contribuyen o intervienen sobre su rendimiento dentro de los resultados obtenidos se logra establecer que existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, es decir si una de estas variables es alta la otra tiende a ser igual, este análisis cobra especial importancia por cuanto sus resultados y ejecución pueden ser adoptados por los líderes o jefes de organizaciones similares a esta ya que ellos son los directamente responsables de planear y ejecutar acciones encaminadas a mejorar todas las variables intervinientes en el clima organizacional y satisfacción laboral de sus empleados, esto mejorara de manera significativa la productividad y atención prestada a los usuarios, sin embargo, también es oportuno afirmar que se presentaron ciertas restricciones que vale la pena resaltar con el fin de encausar próximos estudios investigativos, el primer factor para señalar es que el análisis se enfocó a un sector en especial esto puede verse afectado a la hora de aplicarlo a otros sectores u organizaciones, el segundo ítem que afecta sustancialmente y que se debe tener en cuenta para futuros estudios hace referencia al tipo de investigación utilizada que en este caso fue transversal y es que esta impide encontrar vinculación directa alguna de causa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, por lo tanto recomiendan utilizar otro nivel de indagación. Manosalvas, Manosalvas, & Nieves, (2015) . Todos estos artículos evidencian la importancia que para las organizaciones reviste analizar el estado del clima laboral dentro de la organización ya que está comprobado que el efecto de un mal clima al interior de esta puede generar efectos adversos a su rendimiento.

Según lo mencionado anteriormente sobre satisfacción laboral, el trabajo titulado “*éxito y satisfacción laboral y personal: como lo perciben mujeres que trabajan en Bogotá (Colombia)*” Idrovo & Leyva, (2014), cuyo objetivo es determinar la forma como las mujeres

de Colombia aprecian dos circunstancias de interés en su vida diaria estas son el triunfo y el bienestar en su vida personal, se tomaron 213 muestras a personal femenino que ejerce su vida laboral en diversos ambientes económicos de la capital Colombiana, las variables que se tuvieron en cuenta fueron el nivel en la organización, trabajo del cónyuge, ingresos mensuales, años en la empresa, personas a cargo y edad, tomando como base el cuestionario del estudio CISMS II, del cuestionario se seleccionaron 193 preguntas a partir de las cuales se pueden determinar el índice de percepción de satisfacción, índice de percepción de éxito y el índice de percepción de compensación en la empresa en la que laboran. Entre las conclusiones de este trabajo se encuentra que la percepción de satisfacción personal y laboral se contrapone al éxito personal, laboral, cuidado de los hijos y trabajo doméstico, lo que indica que la satisfacción en uno de los ámbitos: personal o laboral, se ve afectada al percibir limitación por parte del otro ámbito. Idrovo & Leyva, (2014).

Con relación al clima laboral, en el artículo “*Clima organizacional y fluctuación laboral en una institución financiera*”, de la universidad de la Habana, expresa que la definición de clima organizacional es un argumento que reconoce como parte fundamental en la eficiencia de una empresa el hecho de que cada individuo tenga una adecuada apreciación del ambiente laboral termina siendo concluyente para la complacencia con su trabajo, su ocupación y la obtención de mejores resultados en el producto final, el objetivo primordial de la investigación se enfoca a establecer que espacios del clima organizacional de una institución financiera se encontraban más potentemente relacionadas con la incertidumbre en su ambiente laboral interno, de igual forma se tuvo en cuenta que factores sociodemográficas influían sobre el clima organizacional de la entidad es decir la edad, el sexo, el nivel de estudio y el tiempo laborado en el empresa, para ejecutar la actividad se tomaron 90 muestras

a empleados el centro analizado lo cual equivale a un tercio de la totalidad de los empleados, la importancia de este análisis radica en que a partir del estudio se tomarían decisiones y se plantearían tácticas por parte del nivel directivo o los líderes de la empresa con el fin de evitar la salida de sus empleados y adicionalmente crear un lazo solido de conexión entre la entidad y sus empleados, una vez culminada la investigación se realiza un análisis y se obtienen las siguientes conclusiones así: se encontró que la apreciación que tienen los empleados sobre el clima organización tiene una relación estrecha con la inestabilidad laboral que experimentan en la entidad, todos los ítems utilizados en la toma de la muestra son conexas o tienen que ver inminentemente con la inestabilidad laboral, los factores del clima organizacional de gran incidencia en el tema de la inestabilidad laboral en proceso según su orden jerárquico se discriminan de la siguiente manera: ocupa el primer puesto la solución que se brinde por parte del encargado a las diversas situaciones de problemas e impases que se presenten, en el segundo puesto la forma o clase de liderazgo enfocado en el aspecto del nivel de aportes que se realicen, en el tercer puesto se ubica la estimulación ligado a la responsabilidad de los empleados, en el cuarto puesto la inspección y las ordenaciones que se registran al nivel de la entidad, y en los dos últimos puestos se ubican las remuneraciones de tipo económico entre otras, al igual que en la parte integral de los individuos, finalizando las variables encontramos la distribución de la organización y el esquema de las labores que se ejecutan en la entidad, estos ítems afectan directamente en forma relevante la potencial incertidumbre laboral, es importante saber que la perplejidad laboral no obedece únicamente al centro analizado a componentes entre los que encontramos el sexo, la edad, el nivel de estudios o el tiempo laborado en la entidad, las derivaciones conseguidas y los desenlaces planteados se ajustan al modelo o prototipo utilizado para desarrollar esta investigación Casales, Ortega, & Ramillo, (2000).

METODOLOGÍA

Diseño

Este estudio corresponde a una investigación de enfoque cuantitativo con un alcance correlacional, basada en un diseño no experimental, de acuerdo a Baptista, Fernández y Hernández, (2010).

Población y muestra

La empresa La Muela S.A.S esta constituida por 133 trabajadores distribuidos entre administrativos, asesores comerciales y auxiliares de logística. Así mismo la muestra del presente estudio fue de 82 personas con un muestreo probabilístico aleatorio, con un nivel de confianza del 95%; no obstante se obtuvieron 60 participantes los cuales respondieron las encuestas, por otro lado los 22 restantes, en el momento de realizar la aplicación de los instrumentos, decidieron no participar.

Instrumentos

Para la recolección de los datos se aplicaron dos instrumentos, para diagnosticar el clima organizacional se aplicó la Escala denominada ECO, fue creada por Fernández, (2008). Su Objetivo es evaluar la percepción del trabajador sobre varias dimensiones de clima organizacional: cuenta con 63 Ítems agrupados en 5 factores: 1) Apoyo del jefe y de la organización 2) Recompensa 3) Confort Físico 4) control/Presión y 5) cohesión entre colegas. La confiabilidad de la escala se ha demostrado con los coeficientes Alpha de Cronbach de 0.92 para la dimensión de Apoyo, de 0.88 para la dimensión de recompensa, de 0.86 para la

dimensión de confort Físico, de 0.78 para la dimensión de control y de 0.78 de dimensión de cohesión. Angarita, (2011).

Así mismo, para medir satisfacción laboral se utilizó el cuestionario ISL*66 de Galicia y Hernández (2000), es un instrumento que tiene el objetivo de medir la satisfacción laboral de las personas que se encuentran vinculadas a alguna organización. La confiabilidad de este instrumento se ha demostrado con 0.874 en sus cuatros dimensiones y una Alpha de Cronbach igual a 0.94 con valores consistentes. Se compone de 66 reactivos que evalúa 4 factores 1) Evaluación institucional del personal 2) Desarrollo, Capacitación y actualización para el desempeño personal 3) Comunicación 4) Salud y condiciones laborales. Angarita, (2011).

Procedimiento

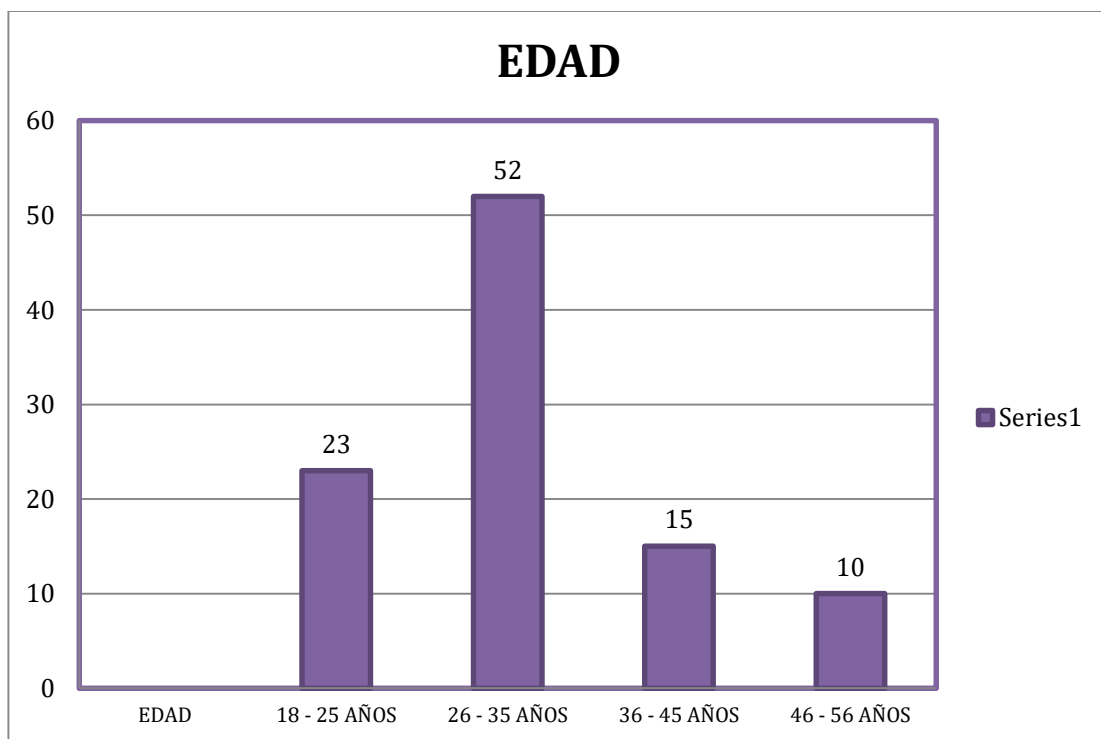
Para el desarrollo de esta investigación se escogió la empresa La Muela S.A.S., posteriormente se presentó formalmente el estudio que se llevaría a cabo, estableciendo las variables de estudio, condición, y pautas para participar en el mismo. Una vez aprobada por la coordinadora de gestión humana de la organización de la empresa, se llevó a cabo la revisión de las bases de datos de los trabajadores con la intención de establecer la muestra, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y el tipo de muestreo determinados.

Una vez seleccionados los participantes, se les explicó el objetivo de la investigación, se hizo entrega a cada uno del consentimiento informado y, una vez aceptada su participación voluntaria, se realizó la aplicación de los instrumentos.

Finalmente, se realizó la tabulación de los resultados de los instrumentos en Microsoft Office Excel y su análisis cuantitativo para establecer la relación entre las variables se realizó a través de IBM SPSS y se corroboró con SigmaStat.

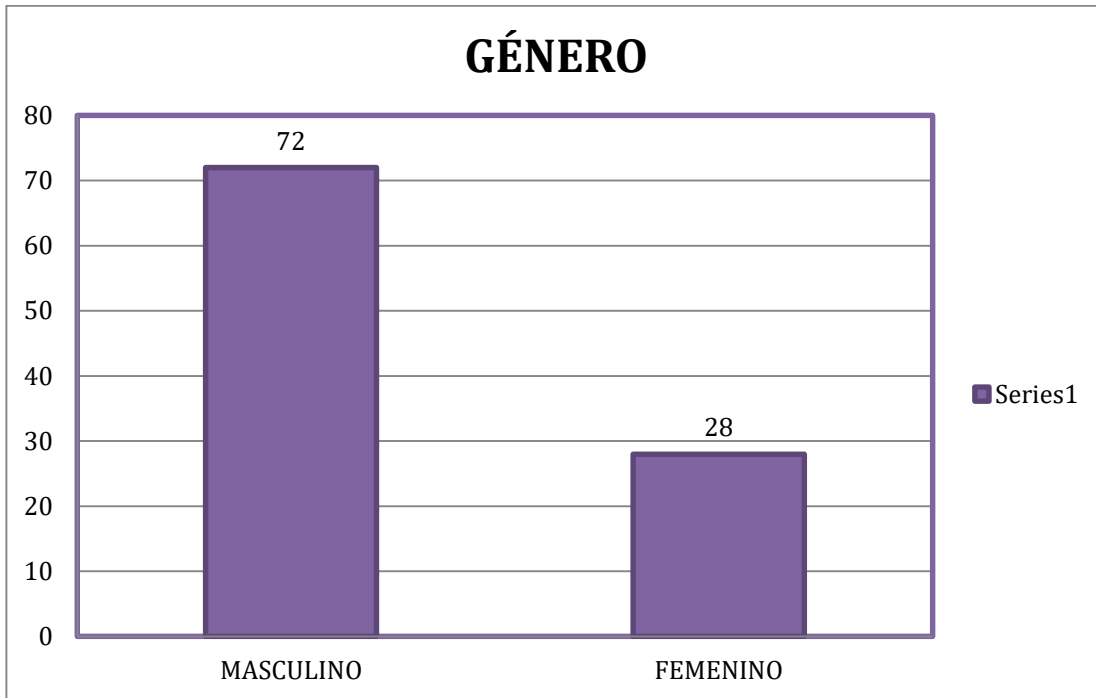
RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados, a partir de los análisis realizados mediante el Software SPSS. Inicialmente se exponen los resultados concernientes a la descripción sociodemográfica de la muestra y posteriormente se presenta el estado del clima organizacional y satisfacción y la relación que existe entre estos.



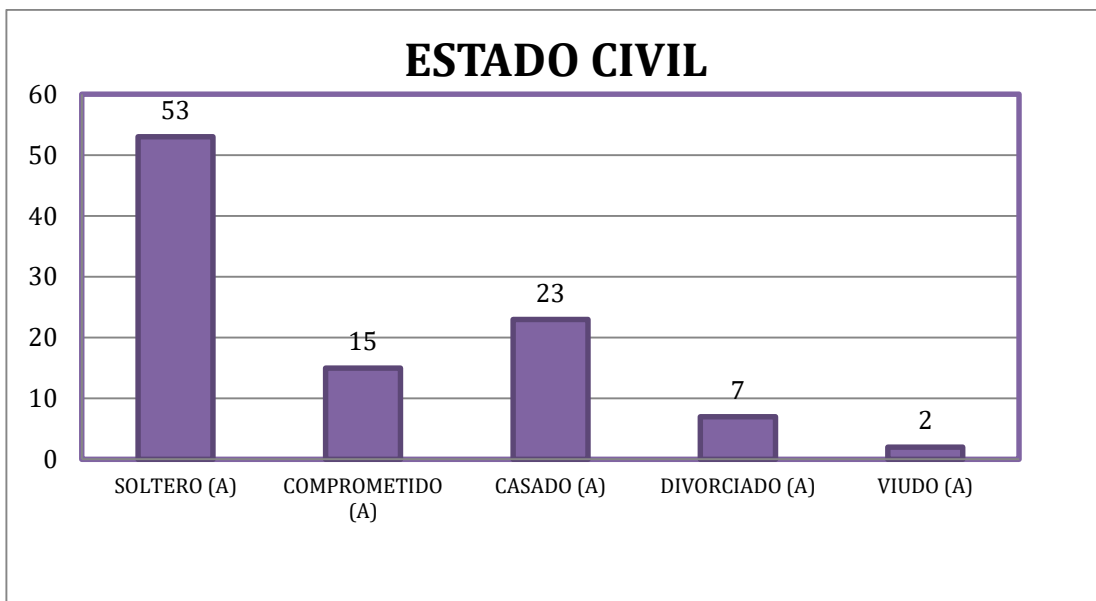
Gráfica 1. *Distribución de la muestra por edad*

En la gráfica 1 se puede observar que la edad más representativa es 26 a 35 años con 52%



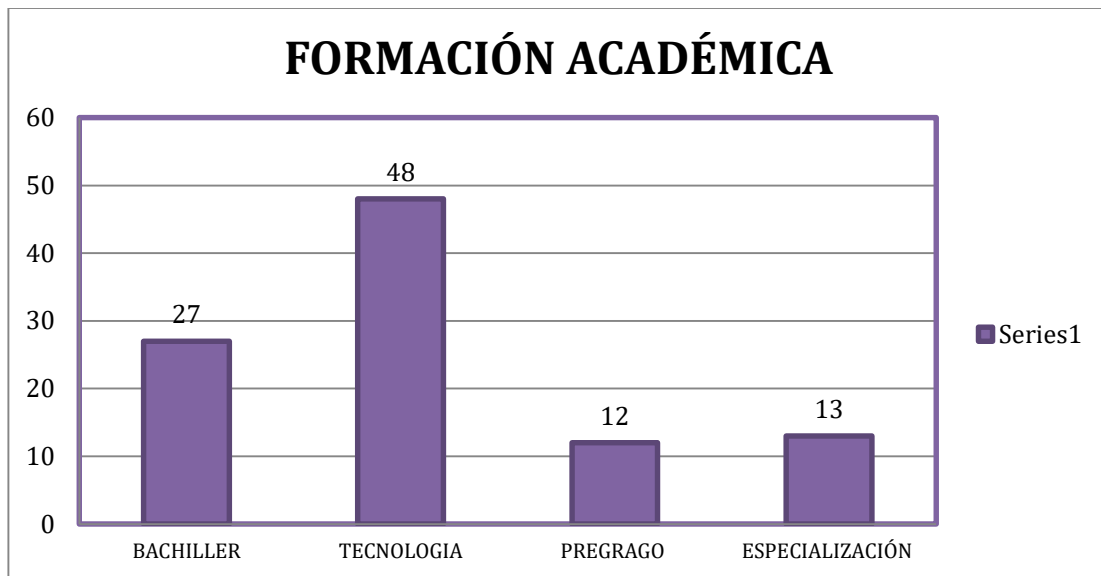
Gráfica 2. *Distribución de la muestra por género*

Se puede observar que hay una mayor presencia del género masculino con un 72% en contraste con el 28% que son del género femenino.



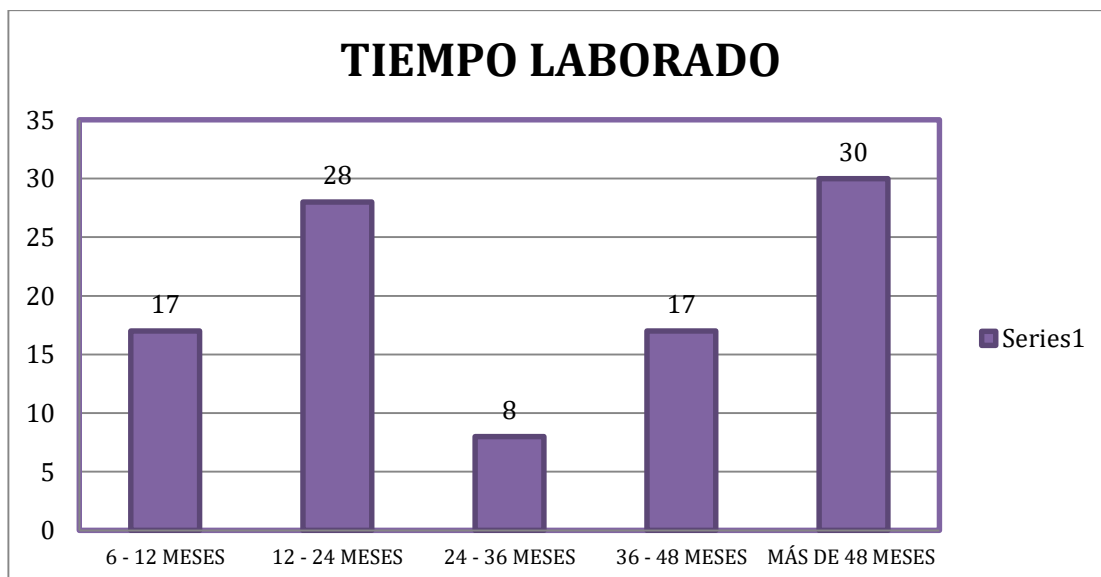
Gráfica 3. *Distribución de la muestra por estado civil*

Se muestra que el 53% de los colaboradores su estado civil es soltero (a) seguido por un 23% casado (a)



Gráfica 4. *Distribución de la muestra por formación académica*

Se muestra en formación académica un 48% de tecnólogos en la organización, 27% de bachilleres y un 12% de pregrado.



Gráfica 5. *Distribución de la muestra por tiempo laborado*

Se muestra un 30% de los trabajadores llevan mas de 48 meses laborando en la organización. Seguido de 12 a 24 meses con un 28% y 17% en los meses de 6 a 12 y de 36 a 48.

ANALISIS DE LOS DATOS OBTENIDOS DE ESCALA CLIMA ORGANIZACIONAL

A continuación, se presentará el análisis de la escala clima organizacional arrojado por los colaboradores de La Muela S.A.S. evidenciando en aspectos positivos, neutro y negativo influyendo en el clima y así mismo en cada uno de los factores evaluado por la escala.

ANALISIS GENERAL

Tabla 1. *Escala Clima Organizacional (ECO)*

ESCALA CLIMA ORGANIZACIONAL			
Rango	Valores del rango		
		Frecuencia	Porcentaje
Percepción Negativo	63 - 147	1	2%
Percepción Neutral	148 - 232	36	60%
Percepción Positivo	233 - 315	23	38%
Total		60	100%

Se evidencia que la percepción que tienen los empleados del clima organizacional en La Muela S.A.S. es un porcentaje de 60% en un rango de percepción neutral, con una tendencia significativa a positiva.

ANÁLISIS DE LOS DATOS ESCALA CLIMA ORGANIZACIONAL

A continuación, se presentará el análisis de cada factor según los datos obtenidos por los trabajadores de La Muela S.A.S. Evaluados con el instrumento ECO (Escala Clima Organizacional) la cual está conformada por 5 dimensiones Fernández, (2008): Apoyo del Jefe y a la Organización, recompensa, confort físico, control o presión y cohesión entre colegas, evidenciando aspectos negativos, neutros y positivos influyentes en el Clima Organizacional. De las cuales se presentan su distribución de frecuencia y porcentaje

APOYO DEL JEFE Y A LA ORGANIZACIÓN

Tabla 2. *Distribución por rangos en Apoyo al jefe y a la organización*

APOYO AL JEFE Y A LA ORGANIZACIÓN			
Rango	Valores del rango		
		Frecuencia	Porcentaje
Percepción Negativo	23 - 53	2	4%
Percepción Neutral	54 - 84	34	56%
Percepción Positivo	85 - 115	24	40%
Total		60	100%

La dimensión Apoyo del jefe y a la organización obtuvo una puntuación de 56%, el cual teniendo en cuenta los rangos establecidos para esta dimensión se ubica en percepción neutral, esta percepción nos indica que no se inclina a favor ni en contra de ninguna de los dos rangos establecidos obteniendo así que su percepción positiva puede aumentar.

Tabla 3. Resultados representativos de la frecuencia en la variable apoyo al jefe y a la organización asociados a la escala de clima organizacional.

Dimensión de Apoyo al Jefe y a la organización										
Nº Ítem	T. D. (1)		D. (2)		N.D.N. D (3)		D.A. (4)		T. A. (5)	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Afirmación										
Mi área es informada de las decisiones que le conciernen	2	3	4	7	14	23	34	57	6	10
Los conflictos que ocurren en mi trabajo son resueltos por el propio grupo	4	7	9	15	13	21	28	47	6	10
El trabajador recibe orientación del supervisor (o jefe) para ejecutar sus tareas	3	5	5	8	13	22	29	48	10	17
Las tareas que se retrasan más en su realización son orientadas hasta el final por el jefe	3	5	6	10	19	32	25	42	7	11
El jefe elogia al trabajador cuando hace un buen trabajo	3	5	11	18	14	23	25	42	7	12
El jefe elogia al trabajador cuando hace un buen trabajo	4	7	9	15	22	37	17	28	8	13
Los cambios son acompañados por los supervisores (o jefes)	0	0	5	8	25	42	28	47	2	3
Los cambios en esta empresa son informados a los trabajadores	2	3	9	15	21	35	22	37	6	10
En esta empresa las dudas son aclaradas	1	2	9	15	17	28	28	47	5	8
Aquí, existe planteamiento de las tareas	0	0	7	12	20	33	28	47	5	8
El trabajador puede contar con el apoyo del jefe	2	3	7	12	12	20	28	47	11	18
Los cambios en esta empresa son planeados	2	3	4	7	29	48	24	40	1	2
Las innovaciones hechas por el trabajador en su trabajo son aceptadas por la empresa	2	3	8	13	24	40	25	42	1	2
Aquí las nuevas ideas mejoran el desempeño de los trabajadores	0	0	4	7	26	43	27	45	3	5
El jefe valora la opinión de los trabajadores	1	2	6	10	13	22	33	55	7	11

En esta empresa, los trabajadores participan en los cambios	5	8	6	10	22	37	24	40	3	5
El jefe tiene respeto por el trabajador	2	3	2	3	7	12	34	57	15	25
El jefe colabora con la productividad de los trabajadores	0	0	6	10	16	27	27	45	11	18
En esta empresa, el jefe ayuda al trabajador cuando lo precisa	1	2	5	8	10	17	33	55	11	18
La empresa acepta nuevas formas del trabajador al realizar sus tareas	1	2	5	8	16	27	33	55	5	8
El dialogo se utiliza para resolver los problemas de la empresa	1	2	2	3	17	28	33	55	7	11
Los trabajadores realizan sus tareas a satisfacción	0	0	6	10	15	25	31	52	8	13
Aquí, el jefe valora a sus trabajadores	1	2	7	11	20	33	22	37	10	17

Nota: para facilitar la lectura de los resultados se considera T.D. (1) = Totalmente en desacuerdo. D. (2) = En desacuerdo. N.D.N.D. (3) = Ni de acuerdo ni en desacuerdo. D.A.(4) = De acuerdo. T.A. (5) = Totalmente de acuerdo.

Como se puede observar en la tabla 3, la dimensión de apoyo del jefe y a la organización hace referencia a la percepción que tienen los trabajadores en relación con sus compañeros, con la organización y con sus superiores. De acuerdo a lo anterior se puede evidenciar que el mayor porcentaje de la población califica los ítems con la frecuencia De acuerdo donde sobresalen con un 57% las afirmaciones de, mi área es informada de las decisiones que le conciernen y El jefe tiene respeto por el trabajador. Un 55% de los trabajadores argumenta que están conformes con la frecuencia que indica la opción *DE ACUERDO* con las siguientes afirmaciones, El jefe valora la opinión de los trabajadores, En esta empresa, el jefe ayuda al trabajador cuando lo precisa, La empresa acepta nuevas formas del trabajador al realizar sus tareas y El dialogo se utiliza para resolver los problemas de la empresa. El 52% expresan que Los trabajadores realizan sus tareas a satisfacción. Un 48% de

los trabajadores manifiestan estar en ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación, Los cambios en esta empresa son planeados. Para finalizar con lo anterior mencionado se afirma que el área informa aquellas decisiones que son importante, valorando la opinión de los trabajadores con llevando a aumentar la satisfacción de las tareas por parte de los colaboradores.

RECOMPENSA

Tabla 4. *Distribución por Rangos en recompensa.*

RECOMPENSA			
Rango	Valores del rango	Frecuencia	Porcentaje
		Percepción Negativo	10 - 23
Percepción Neutral	24 - 36	32	53%
Percepción Positivo	37 - 50	22	37%
Total		60	100%

En el segundo factor se encuentra la variable relacionada con recompensa. Ésta obtuvo una puntuación de 53% que se encuentran dentro del rango de percepción neutral.

Este factor está relacionado con las diversas formas en que la empresa premia la calidad, la productividad y el esfuerzo de los trabajadores. Lo que infiere que los trabajadores por una parte están estables con las recompensas dadas por la organización, sin embargo, estas recompensas logran llenar sus expectativas con referentes a sus labores realizada.

Tabla 5. Resultados representativos de la frecuencia en la variable recompensa asociados a la escala de clima organizacional.

Nº Ítem	Dimensión de Recompensa									
	T. D. (1)		D. (2)		N.D.N.D. (3)		D.A. (4)		T. A. (5)	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Afirmación										
Cuando los trabajadores consiguen desempeñar bien su trabajo, son recompensados	3	5	8	13	22	37	20	33	7	12
Lo que ganan los trabajadores depende de las tareas que realizan	4	7	15	25	17	28	16	27	8	13
En esta empresa, el trabajador sabe porque está siendo recompensado	3	5	5	8	18	30	23	38	11	19
Esta empresa se preocupa por la salud de sus trabajadores	3	5	6	10	17	28	26	43	8	14
Esta empresa valora el esfuerzo de sus trabajadores	3	5	4	6	22	37	25	42	6	10
Las recompensas que el trabajador recibe están dentro de sus expectativas	7	12	9	15	24	40	15	25	5	8
El trabajo bien hecho se recompensa	7	12	10	17	21	35	18	30	4	6
El salario de los trabajadores depende de la calidad de sus tareas	6	10	11	18	21	35	20	34	2	3
La productividad del empleado tiene influencia en su salario	7	12	10	16	13	22	21	35	9	15
La calidad del trabajador tiene influencia en el salario del empleado	6	10	9	15	20	33	16	27	9	15

Nota: para facilitar la lectura de los resultados se considera T.D. (1) = Totalmente en desacuerdo. D. (2) = En desacuerdo. N.D.N.D. (3) = Ni de acuerdo ni en desacuerdo. D.A.(4) = De acuerdo. T.A. (5) = Totalmente de acuerdo.

En el segundo factor referente a Recompensa la cual refiere a las diversas formas que existe acerca de las estrategias para incentivar al empleado en diversas formas económica y de ascensos. Se nota que el mayor porcentaje se encuentra en la frecuencia De acuerdo con un 43% la empresa se preocupa por la salud de sus trabajadores y un 42% Esta empresa valora el

esfuerzo de sus trabajadores. Un 40% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo en el ítem las recompensas que el trabajador recibe están dentro de sus expectativas. Por otra parte un 38% En esta empresa, el trabajador sabe porque está siendo recompensado, y para finalizar un 37% no está Ni de acuerdo ni en desacuerdo en el ítem Esta empresa valora el esfuerzo de sus trabajadores

Finalmente se percibe una buena percepción de la variable recompensa donde la empresa se preocupa por la salud de sus trabajadores, valorando los esfuerzos de los mismo. No obstante, se muestra un porcentaje significativo donde la recompensa que reciben esta dentro de sus expectativas.

CONFORT FÍSICO

Tabla 6. *Distribución por Rangos en confort físico.*

CONFORT FÍSICO			
Rango	Valores del rango		
		Frecuencia	Porcentaje
Percepción Negativo	13 - 30	1	2%
Percepción Neutral	31 - 47	7	11%
Percepción Positivo	48 - 65	52	87%
Total		60	100%

El factor de confort físico obtuvo un puntaje de 87% ubicado en el rango de percepción positivo. Cabe señalar que los trabajadores perciben positivo el ambiente físico laboral como lo es un lugar de trabajo limpio, buena iluminación y equipos adecuados para el desempeño de las actividades dentro de la organización.

Tabla 7. Resultados representativos de la frecuencia en la variable confort físico asociados a la escala de clima organizacional.

N° Ítem	Dimensión de Confort Físico									
	T. D. (1)		D. (2)		N.D.N.D (3)		D.A. (4)		T. A. (5)	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Afirmación										
Para premiar al trabajador, esta empresa considera la calidad de lo que produce	4	7	9	15	22	36	18	30	7	12
Los trabajadores de esta empresa tienen los equipamientos necesarios para realizar sus tareas	1	2	4	7	12	20	27	45	16	26
El ambiente de trabajo atiende las necesidades físicas del trabajador	0	0	6	10	12	20	34	57	8	13
En esta empresa, una persona con incapacidad física puede desplazarse con facilidad	2	3	10	17	11	18	26	43	11	18
El aspecto físico en el sector de trabajo es adecuado	0	0	5	8	7	12	37	62	11	18
El ambiente físico de trabajo es agradable	1	2	5	8	10	17	34	56	10	17
En esta empresa, el local de trabajo es adecuado	0	0	2	3	11	18	32	53	15	25
En esta empresa, existen equipamientos que previenen los accidentes laborales	0	0	3	5	5	8	38	63	14	24
Existe iluminación adecuada en el ambiente de trabajo	0	0	1	2	5	8	37	62	17	28
Esta empresa muestra preocupación con la seguridad en el trabajo	0	0	1	2	8	13	38	63	13	22
El local de trabajo es limpio	0	0	0	0	5	8	32	53	23	39
Los equipamientos de trabajo son adecuados para garantizar la salud del empleado en el trabajo	1	2	2	3	5	8	38	63	14	24
En esta empresa, la postura física de los empleados es adecuada para evitar daños en la salud	2	3	6	10	15	25	27	45	10	17

Nota: para facilitar la lectura de los resultados se considera T.D. (1) = Totalmente en desacuerdo. D. (2) = En desacuerdo. N.D.N.D. (3) = Ni de acuerdo ni en desacuerdo. D.A. (4) = De acuerdo. T.A. (5) = Totalmente de acuerdo.

El tercer factor de la escala de clima organizacional mide el confort físico el cual esta relacionada con el ambiente físico y seguridad que es proporcionada por la empresa. Lo cual, los participantes perciben una frecuencia De Acuerdo con un 63% en los siguientes ítem; En esta empresa, existen equipamientos que previenen los accidentes laborales, Esta empresa muestra preocupación con la seguridad en el trabajo y Los equipamientos de trabajo son adecuados para garantizar la salud del empleado en el trabajo. Un 62% en los ítems El aspecto físico en el sector de trabajo es adecuado y Existe iluminación adecuada en el ambiente de trabajo

Finalmente se percibe que la empresa muestra preocupación por la seguridad de los trabajadores a través de los equipamientos adecuados en los puestos de trabajo garantizando la salud del empleado.

CONTROL Y PRESIÓN

Tabla 8. *Distribución por Rangos en control y presión.*

CONTROL Y PRESIÓN			
Rango	Valores del rango		
		Frecuencia	Porcentaje
Percepción Negativo	10 – 23	2	3%
Percepción Neutral	24 - 36	43	72%
Percepción Positivo	37 – 50	15	25%
Total		60	100%

El factor de control y presión obtuvo un porcentaje de 72% ubicado en el rango de percepción positivo. Esta dimensión está relacionada con lo ejercido por la empresa o los supervisores sobre el comportamiento y desempeño de los empleados.

Tabla 9. Resultados representativos de la frecuencia en la variable control y Presión asociados a la escala de clima organizacional.

Dimensión de Control y Presión										
Nº Ítem	T. D. (1)		D. (2)		N.D.N.D (3)		D.A. (4)		T. A. (5)	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Afirmación										
El ambiente de trabajo facilita el desempeño de las tareas	3	5	4	7	13	22	30	50	10	16
Aquí, existe un control exagerado sobre los trabajadores	5	8	9	15	29	48	9	15	8	14
En esta empresa, esta todo controlado	2	3	11	19	23	38	18	30	6	10
Esta empresa exige que las tareas sean hechas dentro del plazo previsto	1	2	6	10	13	22	32	53	8	13
Los turnos de los trabajadores se controla con rigor por esta empresa	3	5	4	7	19	32	28	46	6	10
Aquí, el jefe usa las reglas de la empresa para penalizar a los trabajadores	3	5	8	13	17	28	29	49	3	5
Los horarios de los trabajadores se cumplen con firmeza	1	2	5	8	15	25	32	53	7	12
Aquí, el jefe presiona todo el tiempo	5	8	10	17	23	38	18	30	4	7
En esta empresa, nada se hace sin la autorización del jefe	2	3	7	12	15	25	25	42	11	18
En esta empresa existe una fiscalización permanente del jefe	4	7	11	18	23	38	19	32	3	5

Nota: para facilitar la lectura de los resultados se considera T.D. (1) = Totalmente en desacuerdo. D. (2) = En desacuerdo. N.D.N.D. (3) = Ni de acuerdo ni en desacuerdo. D.A. (4) = De acuerdo. T.A. (5) = Totalmente de acuerdo.

El factor control o presión hace énfasis en el desempeño de la realización de las tareas de los trabajadores que son supervisadas por los superiores. Lo cual, los participantes perciben una frecuencia De Acuerdo un 53% en los siguientes ítem; Esta empresa exige que las tareas sean hechas dentro del plazo previsto y Los horarios de los trabajadores se cumplen con firmeza. Un 50% El ambiente de trabajo facilita el desempeño de las tareas. Seguido de un

49% Aquí, el jefe usa las reglas de la empresa para penalizar a los trabajadores. Un 48% perciben la frecuencia ni de acuerdo ni en desacuerdo en el ítem Aquí, existe un control exagerado sobre los trabajadores. Para finalizar se puede concluir que en la empresa exige que las tareas establecidas sean hechas dentro del plazo previsto con cumplimiento de horarios. A su vez facilitando en el ambiente de trabajo el desempeño de las tareas.

COHESIÓN ENTRE COLEGAS

Tabla 10. *Distribución por Rangos en cohesión entre colegas.*

COHESIÓN ENTRE COLEGAS			
Rango	Valores del rango	Frecuencia	Porcentaje
		Percepción Negativo	7 – 16
Percepción Neutral	17 – 25	20	33%
Percepción Positivo	26 - 35	33	55%
Total		60	100%

Se puede observar en la tabla anterior que el factor sobre cohesión entre colegas obtuvo un puntaje de 55%, el cual teniendo en cuenta los rangos establecidos para este factor se ubica en percepción positivo lo que nos permite decir que los trabajadores tienen una apreciación positiva del clima laboral en La Muela S.A.S. en lo referente a aspectos tales como: la Unión, vínculos de colaboración entre compañeros de trabajo.

Tabla 11. *Resultados representativos de la frecuencia en la variable cohesión entre colegas asociados a la escala de clima organizacional.*

Dimensión de Cohesión entre colegas										
Nº Ítem	T. D. (1)		D. (2)		N.D.N.D. (3)		D.A. (4)		T. A. (5)	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Las relaciones entre las personas del área son de amistad	4	7	7	12	16	27	28	46	5	8
El trabajador que comete un error es ayudado por los colegas	4	7	5	8	13	22	32	53	6	10
Aquí, los colegas auxilian a un nuevo trabajador en sus dificultades	2	3	5	8	12	20	34	57	7	12
Aquí en esta empresa, existe cooperación entre los colegas	3	5	5	8	13	22	31	52	8	13
En esta empresa, los trabajadores reciben adecuadamente a un nuevo colega	1	2	3	5	11	18	38	63	7	12
Existe integración entre colegas y trabajadores en esta empresa	2	3	6	10	12	20	34	57	6	10
Los funcionarios se sienten cómodos para contar sus problemas personales a algunos colegas.	6	10	11	18	22	37	18	30	3	5

Nota: para facilitar la lectura de los resultados se considera T.D. (1) = Totalmente en desacuerdo. D. (2) = En desacuerdo. N.D.N.D. (3) = Ni de acuerdo ni en desacuerdo. D.A.(4) = De acuerdo. T.A. (5) = Totalmente de acuerdo.

El factor de cohesión entre colegas el cual evalúa los vínculos entre los trabajadores de la organización. En este factor predomina con altos porcentajes la frecuencia de acuerdo. El 63% En esta empresa, los trabajadores reciben adecuadamente a un nuevo colega. Un 57% del ítem Aquí, los colegas auxilian a un nuevo trabajador en sus dificultades y Existe integración entre colegas y trabajadores en esta empresa. Un 53% El trabajador que comete un error es ayudado por los colegas. Finalmente, los porcentajes ubicados en la frecuencia de acuerdo da cuenta de la buena relación que existe entre los colegas ya que es notable la cooperación, las relaciones de amistad y el auxilio que les dan a las personas nuevas en su cargo, lo cuales son un factor protector pues aporta al buen desempeño de las funciones del puesto.

ANÁLISIS DE LOS DATOS INVENTARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

A continuación, se presentará el análisis de cada factor según los datos obtenidos por los trabajadores de La Muela S.A.S. evidenciando aspectos negativos, Neutros y positivos influyentes en la Satisfacción Laboral.

Evaluando el Instrumento de Satisfacción Laboral 4 dimensiones Galicia y Hernández, (2000): Evaluación Institucional del Personal, Desarrollo, Capacitación y Actualización para el desempeño Personal, Comunicación, Salud y Condiciones Laborales. De las cuales se presentan su distribución de frecuencia, porcentaje a partir de la Tabla 12.

ANALISIS GENERAL

Tabla 12. *Inventario de Satisfacción Laboral*

INVENTARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL			
Rango	Valores del rango	Frecuencia	
		Frecuencia	Porcentaje
Percepción Negativo	66 – 154	1	2%
Percepción Neutral	155 - 243	29	48%
Percepción Positivo	244 - 330	30	50%
Total		60	100%

Se puede observar en la tabla anterior que la percepción que tienen los empleados hacia la variable de satisfacción laboral se encuentra en un porcentaje de 50%, el cual teniendo en cuenta los rangos establecidos se ubica en percepción positivo lo que nos permite

decir que los trabajadores tienen una apreciación positiva de la satisfacción laboral en La Muela S.A.S.

EVALUACIÓN INSTITUCIONAL DEL PERSONAL

Tabla 13. *Distribución por rangos en Evaluación Institucional del Personal*

EVALUACIÓN INSTITUCIONAL DEL PERSONAL			
Rango	Valores del rango	Frecuencia	
		Frecuencia	Porcentaje
Percepción Negativo	17 – 39	2	3%
Percepción Neutral	40 – 62	28	47%
Percepción Positivo	63 - 85	30	50%
Total		60	100%

El factor de evaluación institucional del personal obtuvo un porcentaje de 50% ubicado en el rango de percepción positivo. Esta dimensión está relacionada con el personal que forma parte de la empresa y las relaciones interpersonales en la organización.

Tabla 14. *Resultados representativos de la frecuencia en la variable evaluación institucional del personal asociados al Inventario de Satisfacción laboral.*

Nº Ítem	Evaluación Institucional del Personal									
	T. D. (1)		D. (2)		N.D.N. D (3)		D.A. (4)		T. A. (5)	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Afirmación										
La institución me hace sentir como parte importante de ella	0	0	4	7	16	27	30	50	10	16
He recibido felicitaciones por los años que he prestado mis servicios	10	17	17	28	12	20	13	21	8	14
Existe buen trato con los funcionarios dentro de la institución	2	3	4	7	11	18	33	55	10	17

Estoy satisfecho con las prestaciones que me ofrece la institución	0	0	3	6	17	28	29	48	11	18
Mis superiores tienen la confianza de que haré mi trabajo en forma correcta	0	0	2	3	9	15	30	50	19	32
En mi departamento existe colaboración y ayuda mutua con los compañeros, en las actividades que se realizan	2	3	4	8	8	13	29	48	17	28
Considero atractivos los beneficios que ofrece mi Institución	1	2	2	3	20	33	29	48	8	13
He sido promovido por mis logros en el trabajo	4	7	10	17	17	28	20	33	9	15
Mi jefe inmediato me motiva para lograr un mayor desempeño en mi trabajo	5	9	6	11	14	23	25	42	9	15
Me siento satisfecho con lo que he logrado hasta este momento en la Institución	1	2	3	5	5	8	28	47	23	38
Mis ideas y sugerencias son tomadas en cuenta por mi jefe	2	3	6	10	16	27	29	48	7	12
En la Institución mis superiores valoran mi esfuerzo personal	5	9	6	10	17	28	26	43	6	10
Cuando hago un buen trabajo mi jefe lo reconoce de inmediato	6	10	9	15	18	30	18	30	9	15
La Institución se preocupa porque el personal se sienta a gusto en ella	6	10	5	9	18	30	23	38	8	13
Cuando cometo un error mi jefe inmediato me corrige con tacto	3	5	7	12	14	23	32	53	4	7
El realizar un buen trabajo me permite tener ciertos privilegios en la Institución	5	8	8	13	24	40	19	32	4	7
Sé lo que los jefes esperan de mí en la realización de mis actividades	1	2	1	2	4	7	37	61	17	28

Nota: para facilitar la lectura de los resultados se considera T.D. (1) = Totalmente en desacuerdo. D. (2) = En desacuerdo. N.D.N.D. (3) = Ni de acuerdo ni en desacuerdo. D.A. (4) = De acuerdo. T.A. (5) = Totalmente de acuerdo

El factor de evaluación institucional del personal lo cual, los participantes perciben una frecuencia De Acuerdo un 50% en los siguientes ítems; En un 61% sé lo que los jefes esperan de mí en la realización de mis actividades. En 53% Cuando cometo un error mi jefe inmediato me corrige con tacto. Y un 50% en los ítems La institución me hace sentir como

parte importante de ella, Mis superiores tienen la confianza de que haré mi trabajo en forma correcta.

DESARROLLO, CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN PARA EL DESEMPEÑO PERSONAL

Tabla 15. *Distribución por rangos en Desarrollo, Capacitación y Actualización para el Desempeño Personal*

Desarrollo, Capacitación y Actualización para el Desempeño Personal			
Rango	Valores del rango		
		Frecuencia	Porcentaje
Percepción Negativo	26 – 60	1	2%
Percepción Neutral	61 – 95	26	43%
Percepción Positivo	96 -130	33	55%
Total		60	100%

El factor de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal obtuvo un porcentaje de 55% ubicado en el rango de percepción positivo. Esta dimensión está relacionada con que si los empleados están de acuerdo y satisfechos con los diferentes recursos para la actualización para el desempeño de su rol.

Tabla 16. *Resultados representativos de la frecuencia en la variable de Desarrollo, Capacitación y Actualización para el Desempeño Personal asociados al Inventario de Satisfacción laboral.*

Desarrollo, Capacitación y Actualización para el Desempeño Personal

N° Ítem	T. D. (1)		D. (2)		N.D.N. D (3)		D.A. (4)		T. A. (5)	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Afirmación										
Es importante la integración del personal dentro de mi área	0	0	1	2	8	13	27	45	24	40
Cuando cometo un error, mi jefe de lo hace saber de manera inmediata	1	2	7	12	5	8	33	55	14	23
Conozco como se evalúan los resultados de mi trabajo	5	8	11	18	16	27	15	25	13	22
Dentro de mi área de trabajo se delegan las responsabilidades adecuadamente	9	15	7	12	9	15	24	40	11	18
El convivir con personas de diferentes profesiones me enriquece de forma personal	1	2	4	7	5	8	22	37	28	47
Mi jefe inmediato se preocupa por capacitarme para que realice mejor mi trabajo	3	5	9	15	14	23	21	35	13	22
Dentro de las diferentes áreas de la institución tengo la oportunidad de trabajar con otras personas	1	2	4	7	5	8	31	51	19	32
Tengo la oportunidad de ascender y progresar en esta Institución	3	5	3	5	20	33	24	40	10	17
El equipo de trabajo con el que cuento está diseñado para realizar adecuadamente las actividades que desempeño	1	2	4	7	10	17	31	51	14	23
El actualizar mis conocimientos, me permite estar a la vanguardia en el trabajo que realizo	3	5	2	3	2	3	26	43	27	46
Me siento capaz de tener un puesto de mayor responsabilidad	2	3	1	2	2	3	32	54	23	38
La motivación en el trabajo que desempeño no depende de la estabilidad en mi puesto	2	3	6	10	21	35	23	38	8	14
Los cursos que he tomado en esta Institución me han ayudado a mejorar	7	12	4	7	10	17	28	46	11	18
Mi jefe inmediato se preocupa por mi desarrollo personal	3	5	7	12	17	28	23	38	10	17
Se me ha preparado para desempeñar un puesto de mayor responsabilidad	6	10	2	3	19	32	25	42	8	13
Los materiales y equipo con los que cuento son los necesarios para realizar con eficacia mi trabajo	3	5	8	13	10	17	26	43	13	22
La forma en que mi jefe inmediato	3	5	6	10	16	27	25	42	10	16

evalúa mi desempeño es objetiva										
En mi departamento se implementan diferentes sistemas de trabajo orientados hacia la consecución de mejores resultados	0	0	4	7	14	23	30	50	12	20
Utilizo el total de mis capacidades en el desempeño de mi trabajo	2	3	2	3	5	8	27	46	24	40
La Institución me apoya para tomar cursos realizados por otras dependencias o instituciones	3	5	9	15	19	32	23	38	6	10
En la Institución, quien desempeñe adecuadamente su trabajo está seguro de conservar su empleo	4	7	4	7	18	30	27	45	7	11
Las instalaciones y condiciones de espacio son adecuadas para la correcta realización de mi trabajo	2	3	2	3	7	11	30	50	19	31
Considero de buena calidad la información que he recibido en los cursos de capacitación	2	3	5	8	13	22	34	57	6	10
Considero tener estabilidad y continuidad en mi empleo dentro de la Institución	3	5	0	0	11	18	32	53	14	23
Me siento atrapado en mi puesto	9	15	17	28	20	33	11	18	3	5
Cuento con entera libertad de acción en mi trabajo	3	5	7	11	14	24	28	47	8	13

Nota: para facilitar la lectura de los resultados se considera T.D. (1) = Totalmente en desacuerdo. D. (2) = En desacuerdo. N.D.N.D. (3) = Ni de acuerdo ni en desacuerdo. D.A.(4) = De acuerdo. T.A. (5) = Totalmente de acuerdo

El factor de desarrollo, capacitación y actualización. Lo cual, los participantes perciben una frecuencia De Acuerdo un 55% en los siguientes ítems. En un 57% Considero de buena calidad la información que he recibido en los cursos de capacitación. En 55% Cuando cometo un error, mi jefe de lo hace saber de manera inmediata. Y un 54% en Me siento capaz de tener un puesto de mayor responsabilidad.

COMUNICACIÓN

Tabla 17. *Distribución por Rangos en comunicación.*

COMUNICACIÓN			
Rango	Valores del rango		
		Frecuencia	Porcentaje
Percepción Negativo	19 - 44	1	2%
Percepción Neutral	45 - 70	24	40%
Percepción Positivo	71 - 95	35	58%
Total		60	100%

El factor de comunicación obtuvo un puntaje de 58% ubicado en el rango de percepción positivo. Cabe señalar que los trabajadores están satisfechos con los canales de comunicación dentro de la organización.

Tabla 18. *Resultados representativos de la frecuencia en la variable de comunicación asociados al Inventario de Satisfacción laboral.*

N° Ítem	Dimensión de Comunicación									
	T. D. (1)		D. (2)		N.D.N. D (3)		D.A. (4)		T. A. (5)	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Afirmación										
Existe forma de saber si hago bien o mal mi trabajo	0	0	4	7	12	20	33	55	11	18
Puedo acudir a niveles superiores al de mi jefe cuando existe algún problema sabiendo que no habrá represalias en mi contra	5	8	14	24	12	20	20	33	9	15
En mi departamento se realizan juntas con los diferentes grupos de trabajo	5	8	3	5	20	33	26	44	6	10
Conozco los objetivos específicos de mi área de trabajo	2	3	1	2	1	2	32	53	24	40
El personal que labora en mi área fácilmente se integra a un equipo de trabajo	2	3	4	7	9	15	34	57	11	18
Conozco y comprendo los objetivos generales de la institución	2	3	0	0	2	3	37	62	19	32
Mi jefe propicia el trabajo en equipo dentro del área	5	8	5	8	7	12	28	47	15	25

Los medios de información, con que cuenta la Institución (posters, tableros, carteles, etc.) son efectivos para la comunicación	0	0	7	12	16	27	23	38	14	23
La institución se preocupa por mantener informado al personal	0	0	6	10	17	28	28	47	9	15
Encuentro algo nuevo para aprender en mis funciones de trabajo actual	1	2	2	3	5	8	31	52	21	35
El ambiente de trabajo favorece la comunicación	4	7	8	13	9	15	32	53	7	12
Tengo buena comunicación con mis jefes y superiores	1	2	5	8	6	10	38	63	10	17
Cuento con la información necesaria para realizar mi trabajo	2	3	4	7	7	12	35	58	12	20
La información que recibo por parte de la Institución es adecuada y oportuna	1	2	6	10	17	28	30	50	6	10
Las diferencias entre la Institución y el personal, se manejan en forma satisfactoria para ambas partes	3	5	8	13	27	45	18	30	4	7
Conozco y llevo a cabo con exactitud las funciones de mi puesto	1	2	3	5	4	7	35	58	17	28
Tengo la facilidad de analizar, discutir, revisar, aspectos de mi trabajo con mi jefe inmediato	2	3	3	5	10	17	34	57	11	18
Las funciones de trabajo en mi departamento están bien repartidas entre mis compañeros y yo	2	3	11	18	7	12	33	55	7	12
Las políticas y normas de la Institución son claras	1	2	7	11	10	17	31	52	11	18

Nota: para facilitar la lectura de los resultados se considera T.D. (1) = Totalmente en desacuerdo. D. (2) = En desacuerdo. N.D.N.D. (3) = Ni de acuerdo ni en desacuerdo. D.A.(4) = De acuerdo. T.A. (5) = Totalmente de acuerdo.

La dimensión de Comunicación hace referencia a si los empleados están satisfechos con los canales de comunicación dentro de la organización. De acuerdo a los anterior se puede evidenciar que el mayor porcentaje de la población califica este factor con la frecuencia De Acuerdo donde sobresale con un 63% la afirmación Tengo buena comunicación con mis jefes

y superiores. Un 62% de los trabajadores argumenta que Conozco y comprendo los objetivos generales de la institución y un 58% de los evaluados manifiestan las siguientes afirmaciones; Cuento con la información necesaria para realizar mi trabajo y conozco y llevo a cabo con exactitud las funciones de mi puesto. Un 57% indican que El personal que labora en mi área fácilmente se integra a un equipo de trabajo y Tengo la facilidad de analizar, discutir, revisar, aspectos de mi trabajo con mi jefe inmediato.

SALUD Y CONDICIONES LABORALES

Tabla 19. *Distribución por rangos Salud y Condiciones Laborales*

Salud y Condiciones Laborales			
Rango	Valores del rango		
		Frecuencia	Porcentaje
Percepción Negativo	4 – 9	8	13%
Percepción Neutral	10 – 15	49	82%
Percepción Positivo	16 - 20	3	5%
Total		60	100%

El factor de Salud y Condiciones Laborales obtuvo un porcentaje de 82% ubicado en el rango de percepción neutral. Esta dimensión está relacionada con la relatividad a las satisfacciones del entorno físico, ambiente, higiene, ventilación en el lugar de trabajo, y los servicios ofrecidos dentro de la organización.

Tabla 20. *Resultados representativos de la frecuencia en la variable de salud y condiciones laborales asociados al Inventario de Satisfacción laboral.*

Salud y Condiciones Laborales								
Nº Ítem	T. D. (1)		N.D.N. D (3)		D.A. (4)		T. A. (5)	
	F	%	F	%	F	%	F	%

Afirmación

El trabajo que desempeño es rutinario	1	2	16	27	18	30	17	28	8	13
En ocasiones es necesario llevar el trabajo extra a la casa	12	20	11	18	16	27	13	22	8	13
El trabajo me ha ocasionado algún malestar físico	11	18	14	23	14	23	16	27	5	9
Mi trabajo es agotador	4	7	13	22	23	38	18	30	2	3

Nota: para facilitar la lectura de los resultados se considera T.D. (1) = Totalmente en desacuerdo. D. (2) = En desacuerdo. N.D.N.D. (3) = Ni de acuerdo ni en desacuerdo. D.A.(4) = De acuerdo. T.A. (5) = Totalmente de acuerdo.

El factor de salud y condiciones laborales. Lo cual, los participantes perciben una frecuencia ni De acuerdo ni en Desacuerdo 38% en los siguientes ítems. En 30% el trabajo que desempeño es rutinario. Un 27% en ocasiones es necesario llevar el trabajo extra a la casa.

CORRELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

Para la correlación del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral se utilizó el coeficiente de Pearson, por medio de la comparación del sumatorio total de las componentes y totales de las variables de estudio.

Tabla 21. Interpretación del coeficiente r de Pearson

Valores	Tipo de correlación
-0.9	Correlación Negativa muy fuerte

-0.75	Correlación Negativa Considerable
-0.5	Correlación Negativa Media
-0.1	Correlación Negativa Débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
0.1	Correlación Positiva Débil
0.5	Correlación Positiva Media
0.75	Correlación Positiva Considerable
0.9	Correlación positiva muy Fuerte
1	Correlación Positiva Perfecta

Teniendo en cuenta que aún no se ha determinado valores específicos para la interpretación de la correlación de las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral se presenta en la Tabla 22 la interpretación de las correlaciones según Baptista, Fernández y Hernández (2010), considerando que el coeficiente de Pearson puede variar entre -1 y 1, determinan los valores de correlación de acuerdo a la proximidad del dato.

Tabla 22. Análisis de correlación de Pearson entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

Correlaciones		TOTALCO	SALA
TOTALCO	Correlación de Pearson	1	,660**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
SALA	Correlación de Pearson	,660**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

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

Finalmente se evidencia una correlación de Pearson de 0,660** entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral con una significancia de 0,01 (2 colas), por lo que se comprende que hay una correlación positiva considerable entre las variables de estudio; su

significancia nos indica que los resultados presentan un 99% de confianza en la veracidad de la correlación y su probabilidad de error es tan solo del 1%.

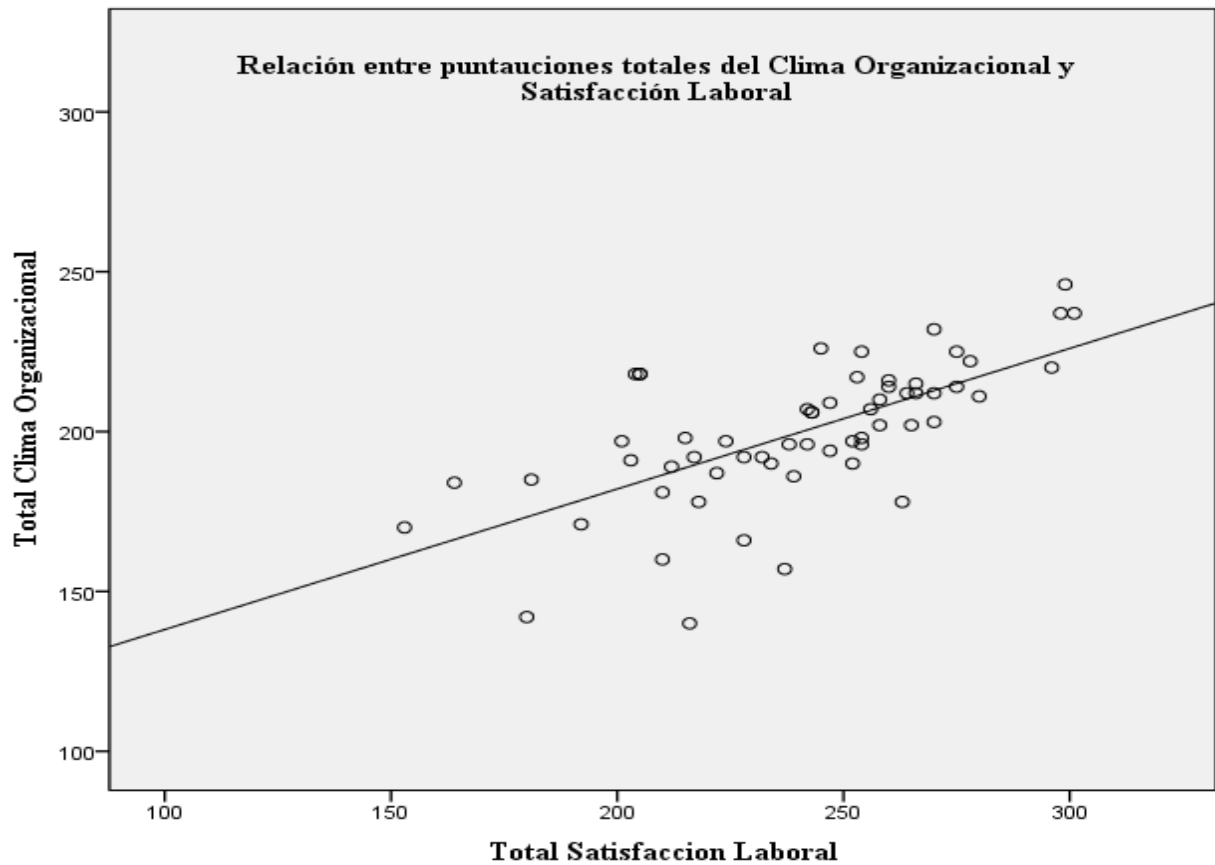
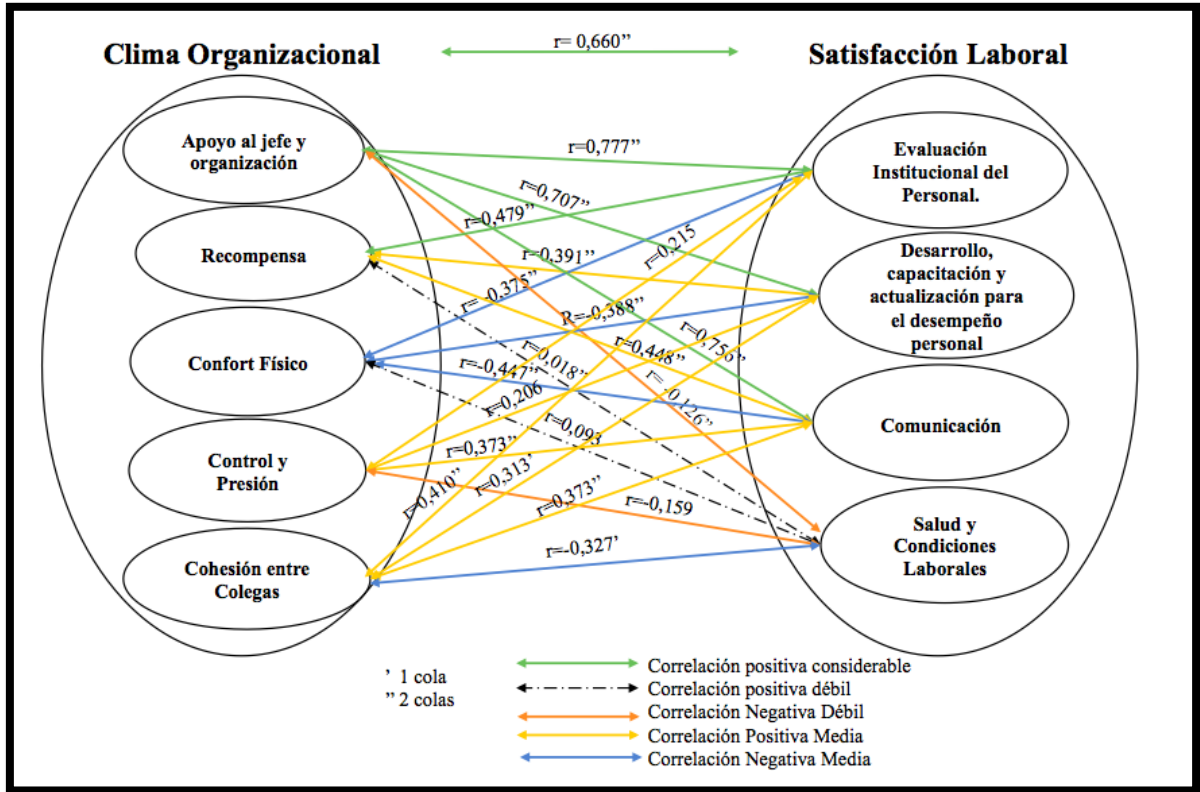


Gráfico 6. *Relación entre puntuaciones totales del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral*

En la Gráfica 6. Se observa, mediante la dispersión lineal, la cohesión entre las sumas de las dos variables de estudio, a partir de esto, se comprende que el Clima Organizacional es una variable que puede predecir la Satisfacción Laboral, ya que ambas están relacionadas.



Gráfica 7. Relaciones entre las dimensiones Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

Con la intención de dar a conocer de forma más específica la relación entre las dimensiones Clima Organizacional y Satisfacción Laboral se presenta el Gráfica 7 en donde se visualiza una correlación positiva considerable entre la dimensión apoyo al jefe y a la organización con los componentes evaluación institucional del personal y desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal y/o comunicación; la dimensión de recompensa con el componente evaluación institucional del personal. Las correlaciones positivas débil se evidenciaron en la dimensión recompensa con el componente salud y condiciones laborales; la dimensión confort Físico con el componente salud y condiciones Laborales. La correlación negativo débil se evidenciaron apoyo al jefe y a la organización con

el componente de salud y condiciones laborales; control y presión con el componente de salud y condiciones laborales. La Correlación Positiva Media se evidenciaron en la dimensión de recompensa con el componente de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal y/o comunicación; la dimensión de control y presión con los componentes evaluación institucional del personal y desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal y/o comunicación; la dimensión de cohesión entre colegas con los componentes evaluación institucional del personal y desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal y/o comunicación. La Correlación Negativa Media se evidencio en la dimensión Confort Físico los componentes evaluación institucional del personal y desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal y/o comunicación; la dimensión de cohesión entre colegas con el componente salud y condiciones laborales.

DISCUSION

Actualmente en las organizaciones es indispensable el área de talento humano, ya que genera ventajas competitivas para cualquier organización. Asimismo, estas ventajas deben brindar servicios y/o productos de alta calidad. Pero, para que estos servicios y/o productos de calidad se den en el mercado, es necesario que las organizaciones tengan óptimas condiciones laborales para el desempeño de sus colaboradores y exista una satisfacción por parte de los trabajadores generando en sus productos la más alta competitividad en el mercado. (Hinojosa, 2010). Por consiguiente, es necesario que las organizaciones fomenten un buen clima organizacional positivo interno y externo (clientes). Estos dos factores ayudan a la construcción de un buen clima. E igualmente es importante tener en cuenta que buen clima depende del avance tecnológico y humano que la organización tenga a través de los años para hacer de la satisfacción y del clima las variables más significativas dentro de la organización. (Hinojosa, 2010).

En los últimos años debido a los cambios y avances de la tecnología que aparecen en nuestro entorno, y los cuales hacen que haya un mayor desarrollo de los conocimientos y destrezas de los trabajadores, las empresas se han visto en la necesidad de reforzar ciertos aspectos, para poder enfrentar cambios que se presentan. Con respecto a la productividad y el capital humano para las organizaciones se ha convertido en la parte fundamental, por lo que se deben fortalecer todos los factores que están relacionados con el bienestar de dicho capital ya que estos se convierten en su supervivencia dentro de la organización. Dentro de ellos, la satisfacción de los trabajadores recibe un lugar preferencial, ya que, si ellos lo perciben ya sea

positiva o negativamente con respecto a su labor se relaciona e influye en la rotación del personal, ausentismo, aparición de conflictos y en otras áreas esenciales de la organización. Caligiore y Diaz, 2003 (como se citó en Quintero, Africano & Faría, 2008, p. 34-35).

En relación con lo anterior, se realiza la presente investigación que tenía como objetivo Identificar la relación existente entre clima organizacional y satisfacción laboral en los empleados de La Muela S.A.S; para lograr el cumplimiento de este objetivo fue indispensable desarrollar objetivos específicos dirigidos a la finalidad de este estudio. En primer lugar, se contó con el siguiente objetivo Identificar el nivel de clima organizacional de los empleados de la empresa La Muela S.A.S. Según los resultados obtenidos a través de la escala ECO (Escala Clima Organizacional) (Fernández 2008) se evidencia que la percepción que tienen los empleados del clima organizacional en La Muela S.A.S es un porcentaje del 60% en un rango de percepción neutral con una tendencia significativa a positivo. De acuerdo con Soberanes & De La Fuente (2009) quienes mencionan que “una consecuencia positiva del clima organizacional da como resultado el buen logro de objetivos en la organización, afiliación entre colegas, poder, productividad, baja rotación, alta satisfacción, adaptación e innovación, entre otros”. Posteriormente el resultado adquirido en la dimensión apoyo del jefe y a la organización los empleados perciben una puntuación de 56% ubicado en el rango de percepción neutral con tendencia significativa a positivo. En aspectos como; mi área es informada de las decisiones que le conciernen, el jefe tiene respeto por los trabajadores valorando las opiniones de los trabajadores, ayudando a su vez a los empleados cuando lo precisan, aceptando en la empresa nuevas ideas de trabajo para realizar sus labores utilizando el dialogo para resolver problemas en la organización. Lo cual hace referencia a la percepción

que tienen los trabajadores en relación con sus compañeros con la organización y sus superiores. Así mismo según Bustamante, Hernández & Yáñez (2005). La variable apoyo del jefe más baja por debajo de las otras dimensiones; “poniendo de manifiesto la percepción de las personas sobre la existencia de una relación amistosa y de ayuda mutua en la organización”. Por lo tanto, se puede evidenciar que los trabajadores de La Muela S.A.S perciben el compañerismo y la supervisión de la empresa en una percepción neutral significativa a positivo, lo cual es opuesto al estudio anteriormente mencionado.

En relación con la dimensión de recompensa se encontró una puntuación 53% que se encuentra dentro del rango de percepción neutral el cual tiende a aumentar debido a que una parte de la muestra percibe esta dimensión como positiva. Este factor está relacionado con las diversas formas en que la empresa premia la calidad, la productividad y el esfuerzo de los trabajadores. Lo que infiere que los trabajadores por una parte están estables con las recompensas dadas por la organización, sin embargo, estas recompensas logran llenar sus expectativas con referentes a sus labores realizadas. De acuerdo con Olloqui, Peña & Durón (s.f). El factor de recompensa tiene una gran importancia para los trabajadores ya que, si esta se encuentra en un nivel elevado, los trabajadores tendrán una buena satisfacción y esto se verá reflejado en el buen desempeño de su labor y en el compromiso que adquieran con la organización.

La tercera dimensión de confort físico obtuvo una puntuación de 87% ubicado en el rango de percepción positivo. El cual está relacionado con el ambiente físico y seguridad que

es proporcionada por la empresa. Sin embargo, los participantes muestran que dentro de la organización existen equipamientos que previenen los accidentes laborales velando por la seguridad de los trabajadores y garantizando la salud del empleado. Contreras, Barbosa, Juarez, Uribe & Mejía (2009), señalan que el factor de confort físico se encuentra en un nivel adecuado en la ciudad de Cali refiriéndose que tienen un menor impacto negativo con esta dimensión. Como se puede observar este factor deja percibir que los colaboradores presentan un nivel positivo de confort dentro de la estructura laboral en La Muela. S.A.S.

En la cuarta dimensión de control y presión obtuvo un porcentaje de 72% ubicado en el rango de percepción positivo, esta dimensión está relacionada con lo ejercido por la empresa o los supervisores sobre el comportamiento y desempeño de los empleados. Cabe resaltar que las interpretaciones de este factor son inversas, las puntuaciones bajas son consideradas favorables. A continuación, se presenta el estudio clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME Salgado, Remeseiro & Iglesias (1996), el cual da como resultado que los trabajadores en el factor de control y presión valoran negativamente el clima organizacional. Diferente a los trabajadores de La Muela S.A.S se puede concluir que en la empresa exigen que las tareas establecidas sean hechas dentro del plazo previsto con cumplimiento de horarios.

En la quinta dimensión de cohesión entre colegas obtuvo un puntaje de 55% el cual teniendo los rangos establecidos se ubica en la percepción positiva el cual evalúa los vínculos entre los trabajadores de la organización. De acuerdo con el estudio el clima y la justicia

organizacional y su efecto en la satisfacción laboral elaborado por Platán, Martínez & Hernández (2012). Menciona que este factor se encuentra en un rango positivo con respecto a la percepción de los empleados. En referencia a lo anteriormente mencionado los trabajadores de la empresa La Muela S.A.S tienen una buena relación entre los colegas y una cooperación adecuada fomentando amistad y auxilio a los trabajadores nuevos en un cargo, los cuales son un factor protector pues aportan al buen desempeño de las funciones dadas.

Ahora bien, a tener en cuenta la otra variable en estudio; Satisfacción Laboral, se tuvo como objetivo Identificar el nivel de satisfacción laboral de los empleados de la empresa La Muela S.A.S. Según los resultados obtenidos a través del cuestionario ISL*66 de Galicia y Hernández (2000), se evidencia que la percepción que tienen los empleados de satisfacción Laboral en La Muela S.A.S es un porcentaje del 50% en un rango de percepción positivo. Según Omar (2011), “cuando aumenta la satisfacción laboral se experimenta mayor satisfacción con la vida personal. La felicidad con el trabajo influye positivamente en la satisfacción con la vida en general y se han establecido asociaciones entre liderazgo transformador y bienestar”. Adquirido el resultado en la dimensión de evaluación institucional del personal obtuvo un porcentaje de 50% ubicado en el rango de percepción positivo. Esta dimensión está relacionada con el personal que forma parte de la empresa y las relaciones interpersonales en la organización. Las siguientes afirmaciones demuestran una frecuencia De Acuerdo. En los siguientes ítems se lo que los jefes esperan de mi en la realización de mis actividades, cuando cometo un error mi jefe inmediato me corrige con tacto, la institución me hace sentir como parte importante de ella, mis superiores tienen la confianza de que hare mi

trabajo en forma correcta. De acuerdo con González, García & Triviño (2014). Quienes señalan que si este factor se encuentra en un rango positivo de acuerdo a lo descrito por los trabajadores se puede lograr un equilibrio entre una necesidad, logros, metas y laborales que ayudan a mejorar la evaluación institucional.

La dimensión de desarrollo, capacitación y actualización para el desarrollo personal obtuvo un porcentaje de 55% ubicado en el rango de percepción positivo. Lo cual, los participantes evidencian una buena calidad de la información recibida por parte de los cursos de capacitación con llevando a tener un cargo de mayor responsabilidad. Por último cuando se comete un error los jefes lo hacen saber de manera inmediata. Esta dimensión está relacionada con que los empleados están de acuerdo y satisfechos con los diferentes recursos para la actualización del desempeño en su rol. De acuerdo al estudio; “los planes de carrera como estrategia para lograr "Inplacement" en la organización” elaborado por Ramírez & Sánchez (s.f.). Evidencia que este estudio utiliza planes de carrera como estrategias para ser desarrollado en las organizaciones para la reubicación de los puestos de trabajo y la detención de los empleados enriqueciéndolos a través de capacitaciones y dando facilidad para adquirir mayor conocimiento y de esta manera lograr un mejor desempeño en las diferentes áreas de la organización.

La dimensión de Comunicación hace referencia a si los empleados están satisfechos con los canales de comunicación dentro de la organización. De acuerdo a lo anterior se puede evidenciar que el mayor porcentaje de la población califica este factor con la frecuencia de 58% en una percepción positivo. Sin embargo, da como resultado una buena comunicación

con los jefes y superiores conociendo y comprendiendo los objetivos generales de la institución y contando con la información necesaria para realizar los trabajos asignados dentro de la organización. De acuerdo con Ramírez & Benítez (2012). “Esto lleva a que también exista una asociación positiva y fuerte entre la comunicación y la satisfacción laboral: mientras mayor sea la comunicación entre el personal mayor será la satisfacción del personal en su lugar de trabajo”.

El factor de Salud y Condiciones Laborales obtuvo un porcentaje de 82% ubicado en el rango de percepción neutral. De acuerdo al estudio titulado satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México realizado por Ramírez & Benítez (2012). En cuanto a lo mencionado en el estudio este factor se encuentra de manera positiva media lo que indica que los colaboradores se encuentran satisfechos frente a este factor según lo referido por los trabajadores de la institución. Esta dimensión está relacionada con la relatividad a las satisfacciones del entorno físico, ambiente, higiene, ventilación en el lugar de trabajo, y los servicios ofrecidos dentro de la organización. Evidenciando como resultado que el trabajo que desempeñan es rutinario y en ocasiones es necesario llevar el trabajo extra a la casa.

Finalmente este estudio con lleva al tercer objetivo específico describir la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la empresa La Muela S.A.S. y cumplir así con el general de esta investigación se evidencia una correlación de Pearson de 0,660** entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral con una

significancia de 0,01 (2 colas), por lo que se comprende que hay una correlación positiva considerable entre las variables de estudio; su significancia nos indica que los resultados presentan un 99% de confianza en la veracidad de la correlación y su probabilidad de error es tan solo del 1%.

Con la intención de dar a conocer de forma más específica la relación entre las dimensiones Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en donde se visualiza una correlación positiva considerable entre la dimensión apoyo al jefe y a la organización con los componentes evaluación institucional del personal y desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal y/o comunicación; la dimensión de recompensa con el componente evaluación institucional del personal. Las correlaciones positivas débil se evidenciaron en la dimensión recompensa con el componente salud y condiciones laborales; la dimensión confort Físico con el componente salud y condiciones Laborales. La correlación negativo débil se evidenciaron apoyo al jefe y a la organización con el componente de salud y condiciones laborales; control y presión con el componente de salud y condiciones laborales. La Correlación Positiva Media se evidenciaron en la dimensión de recompensa con el componente de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal y/o comunicación; la dimensión de control y presión con los componentes evaluación institucional del personal y desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal y/o comunicación; la dimensión de cohesión entre colegas con los componentes evaluación institucional del personal y desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal y/o comunicación. La Correlación Negativa Media se evidencio en la dimensión Confort Físico los componentes evaluación institucional del personal y desarrollo,

capacitación y actualización para el desempeño personal y/o comunicación; la dimensión de cohesión entre colegas con el componente salud y condiciones laborales.

Es fundamental al momento de obtener estos resultados darles una mirada a los siguientes estudios: La investigación denominada clima organizacional y satisfacción laboral realizada por Juárez, (2012). Identifico que los niveles entre estas dos variables tienden a niveles altos de su escala representativa, de igual manera se identificó mientras mayor es el nivel de organización del trabajo, mayor es la satisfacción y el clima organizacional. Considerando ahora el estudio denominado evaluación del clima organizacional en un centro de rehabilitación y educación especial señala que el nivel de satisfacción laboral entre los empleados de este centro ocupa un término medio, de igual forma su bienestar o complacencia con el lugar de trabajo se encuentra correlacionada directamente con el progreso que cada individuo tenga dentro de la organización, influyendo que el cambio de dirigentes acarrea una ausencia de retraso en sus tareas lo que podría traer como consecuencia una inestabilidad en la organización Fernández, Cobos & Figueroa, (2015). Considerando el estudio titulado clima organizacional y satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. El estudio establece que existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, es decir si una de estas variables es alta la otra tiende a ser igual, este análisis cobra especial importancia por cuanto los resultados y ejecución pueden ser adoptados por los líderes o jefes de la organización que son los directamente responsables de planear y ejecutar acciones encaminadas a mejorar todas las variables intervinientes en el clima organizacional y satisfacción laboral de sus empleados, esto mejorara de manera significativa la productividad. Manosalva, Manosalva & Nieves (2015). Por lo tanto, podemos concluir que en las anteriores investigaciones y según los resultados

obtenidos en esta investigación existe una correlación positiva considerable entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores. En concordancia con lo anterior Arias & Arias (2014). Mencionan que “aunque no son iguales, el clima organizacional y la satisfacción laboral dependen de las características de la organización y las condiciones de trabajo y, a su vez, ambas son causa de múltiples formas de comportamiento organizacional”.

Como se observo en los resultados de la investigación: el clima organizacional obtuvo una precepción neutral y la satisfacción laboral una precepción positiva. Por lo tanto, el departamento de recursos humanos debería realizar un plan de acción interviniendo en los diferentes factores que hacen que las dos variables no se encuentren en una percepción positiva, ya que llevando esto acabo tanto la empresa como los colaboradores recibirán beneficios, por lo que la empresa tendría una mayor productividad y competitividad.

CONCLUSIONES

En la actualidad la mayoría de las organizaciones, busca que su capital humano se encuentre satisfecho con la labor que realizan dentro de la organización y que esta a su vez sea de un óptimo desarrollo personal y profesional en cada uno de ellos. Es por eso que las organizaciones con el paso del tiempo han cambiado su manera tradicional de pensar, actuar y hasta la manera de su futuro organizacional.

Es por eso que se decidió evaluar el clima organizacional en la empresa la Muela S.A.S. Donde se evidenció que hay un nivel de clima neutro en la organización, los cuales deben mejorarse o potencializarse, así mismo es de vital importancia fortalecer los factores de apoyo del jefe y a la organización, recompensa y control y presión, ya que se encuentran en un rango neutral por lo tanto para que aumente su percepción a positivo la organización debe buscar y establecer mecanismos y estrategias como: capacitaciones, seguimiento a los empleados en la actividades asignadas, mayor incentivo en el puesto de trabajo. Los cuales les permitan brindar mejores condiciones laborales.

Con relación a la variable de satisfacción laboral se muestra que está en un nivel neutro, lo cual se deben fortalecer los factores de salud y condiciones laborales, la que está relacionada con el entorno físico, ambiente, higiene, ventilación en el lugar de trabajo y los servicios obtenidos de la organización, de acuerdo con esto se deben buscar estrategias para

llegar a lograr que los trabajadores pasen de tener una percepción neutral a una positiva. Ya que nos muestra que los trabajadores de La Muela S.A.S. están un poco insatisfechos con su lugar de trabajo, por lo tanto, se deben hacer las respectivas adecuaciones a los lugares de trabajo para de esta manera lograr una percepción positiva en los trabajadores.

Se evidenció una relación entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral con una correlación positiva considerable en los trabajadores de La Muela S.A.S. en las áreas administrativas, asesores comerciales y Auxiliares de logística. Lo cual demuestra que los colaboradores se encuentran satisfechos con lo brindado por la empresa. Por lo tanto, la organización debe seguir con la misma función que hasta el momento han llevado con los trabajadores y reforzando las dimensiones mencionadas anteriormente.

RECOMENDACIONES

Debido alto nivel de expectativa generado por los participantes en la investigación sobre clima organizacional, es importante o necesario que el departamento de Gestión del talento humano dar a conocer los resultados a las personas interesados y que puedan acceder a ellos con facilidad.

De esta manera, es importante concientizar a los empleados de la importancia que es evaluar el clima organizacional los que deben ser conscientes no son los empleados sino los directivos de la organización, a los empleados hay que sensibilizarlos en cuanto a la participación en este tipo de estudios y no solo este factor si no muchos otros como lo son la satisfacción y la motivación laboral. Estos estudios ayudaran a conocer mejor la dinámica de la organización y a su vez generar más exploración y mejoramiento en la empresa.

A través del departamento de gestión del talento humano generar un plan de acción de intervención para atender las falencias en cada dimensión según los resultados arrojados en la investigación.

Según los resultados obtenidos, se recomienda al departamento de recursos humanos realizar un plan de acción interviniendo en los diferentes factores que hacen que las dos variables no se encuentren en una percepción positiva, para que de esta manera la percepción de los trabajadores hacia estas variables pase de neutral a positiva

REFERENCIAS

Angarita, L. (2011). Medición del Clima Organizacional y Satisfacción laboral en los empleados de Copetran Bucaramanga. (Tesis de Pregrado). Universidad Pontificia Bolivariana, Colombiana.

Arias, W., & Arias, G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia y trabajo*, (51), 185 – 191. Recuperado de E51-Art%C3%ADculo%20original%209-2.pdf

Baptista, P., Fernandez, C., & Hernandez, R. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Barroso, F., & Salazar, J. (2010). Liderazgo y clima organizacional en maquiladoras textiles de exportación. Estudio de caso. *The Anahuac Journal Bussines and Economics*, 10 (2), 67-93. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/260037766_Liderazgo_y_clima_organizacional_en_maquiladoras_textiles_de_exportacion_Estudio_de_caso

Bustamante, M., Hernández, J., & Yáñez, L. (2005). Análisis del clima organizacional en el hospital regional de talca. *Revista estudios seriados en Gestión de Salud*, (11). Recuperado

de

http://mggp.otalca.cl/docs/taller_de_salud_publica/ANALISIS_DEL_CLIMA_ORGANIZACIONAL_EN_EL_HRT.pdf

Casales, C., Ortega, Y., & Ramillo, M. D. (2000). Clima organizacional y fluctuacion laboral en una institucion financiera. *Revistas de psicologia*, 17(3), 288 – 296. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v17n3/11.pdf>

Chiang, M., Salazar, C., Martín, M., & Nuñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacci3n laboral. Una comparaci3n entre hospitales p3blicos de alta y baja complejidad. *Salud de los Trabajadores*. 19(1), 5 – 16. Recuperado de <http://www.scielo.org.ve/pdf/st/v19n1/art02.pdf>

Contreras, F., Barbosa, D., Ju3rez, F., Uribe, A., & Mej3a, C. (2009). Estilos de liderazgo, Clima organizacional Y Riesgos Psicosociales en entidades del sector salud. Un estudio comparativo. *Acta Colombiana de Psicolog3a*, 12 (2), 13-26. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/798/79815640002.pdf>

Fern3ndes, M.C. (2008). Clima organizacional. En M.M. Siqueira (Ed.). *Medidas do Comportamento Organizacional. Ferramentas de Diagn3stico e de Gestao*. Porto Alegre, Brasil: Bookman, Artmed. 28 – 38.

Fernández, R., Cobos, P., & Figueroa, M. (2015). Evaluación del clima organizacional en un centro de rehabilitación y educación especial. *Revista Cubana de Salud Pública*, 41(4), 593-602. Recuperado de <http://www.scielosp.org/pdf/rcsp/v41n4/spu03415.pdf>

Galicia, T., & Hernández, A. (2000). Elaboración de un instrumento para medir satisfacción laboral. (Tesis de Licenciatura). México D.F.: UNAM.

González, García & Triviño (2014). La Evaluación Institucional en la Universidad: percepción del profesorado y del Personal de Administración y Servicios. *Revista de Docencia Universitaria*, 12(4), 17 – 37. Recuperado de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:3FFpfH2tBxEJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4907899.pdf+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=co>

Hinojosa, C. (2010). Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses. (Tesis Doctoral, Universidad de Playa Ancha). Recuperado de <http://genesismex.org/ACTIDOCE/CURSOS/CHILE-CO-OT'10/TRABAFIN/CLAUDIO%20HINOJOSA.pdf>

Idrovo, S., & Leyva, P. (2014). éxito y satisfacción laboral y personal: cómo lo perciben mujeres que trabajan en Bogotá (Colombia). *Revista científica pensamiento y gestión*, 36, 153 – 181. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/6709>

Juárez, S. (2012). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc*. 50(3). 307-314. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2012/im123n.pdf>

Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Nieves, G. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*. 26, 5-15. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/consultaremota.upb.edu.co/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=36ee22f7-c2b1-44ae-adce-3b89ca7f5e9c%40sessionmgr110&vid=11&hid=128>

Medina, V., Rodríguez, M., Fúnez, P., Puga, J., & Marín, J. (2015). Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario. *Anales de psicología*, 31(2), 658-666. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5088193>

Merino, E., Fernández, M., & Bargsted, M. (2014). El papel moderador de la autoeficacia

ocupacional entre la satisfacción y la irritación laboral. *Universitas Psychologica*. 14 (1), 15-25. Recuperado de

<http://web.a.ebscohost.com/consultaremota.upb.edu.co/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=949ed59e-6280-481a-80a4-9d545762f50e%40sessionmgr4004&vid=33&hid=4201>

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. Recuperado de

http://www.vvenkatesh.com/Downloads/Papers/fulltext/pdf/Morris_Venkatesh_MISQ.pdf

Olloqui, A., Peña, M., & Durón, D. (s.f). Liderazgo y Recompensas: Factores de Satisfacción en Pequeñas Empresas Familiares. Universidad Autónoma de Coahuila. Recuperado de <http://www.colpamex.org/Revista/Art18/76.pdf>

Omar, A. (2011). Liderazgo transformador y satisfacción laboral: el rol de la confianza en el supervisor. *LIBERABIT: Lima (Perú)*, 17(2), 129-137. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v17n2/a03v17n2.pdf>

Patlán, J., Martínez, E., & Hernández, R. (2012). el clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. *revista internacional administracion & finanzas*, 5(5), 1-19. Recuperado de <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v5n5-2012/RIAF->

V5N5-2012.pdf

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 Publica Mexicana*. 57(6), 528 – 536. Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com/consultaremota.upb.edu.co/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=81fc16ba-b74a-49ed-a915-70eb2d439cc6%40sessionmgr4004&vid=1&hid=4201>

Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. *Revista negotium / ciencias gerenciales*, (9), 33 – 51.

Ramírez, A., & Benítez, J. (2012). Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México. *Acta Universitaria dirección de apoyo a la Investigación y al posgrado*, 22(8), 33 – 42. Recuperado de <http://www.actauniversitaria.ugto.mx/index.php/acta/article/viewFile/376/pdf>

Ramírez, M., & Sánchez, D. (s.f.). Los planes de carrera como estrategia para lograr "Inplacement" en la organización. *Revista Online Lupa Empresarial*, (15). Recuperado de <http://www.ceipa.edu.co/lupa/index.php/lupa/article/view/135/266>

Salgado, J., Remeseiro, C., & Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*, 8 (2), 329-335. Recuperado de <http://www.psicothema.com/pdf/31.pdf>

Segredo, A., García, A., López, P., León, P., & Perdomo, I. (2015). Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *Revista Cubana de Salud Pública*. 41 (1), 115-129. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/consultaremota.upb.edu.co/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=36ee22f7-c2b1-44ae-adce-3b89ca7f5e9c%40sessionmgr110&vid=8&hid=128>

Soberanes, L., & De la Fuente, A. (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. *Revista internacional de la nueva gestión organizacional*, (9). 120 – 127. Recuperado de http://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI_GestEmp/lucia_sob/2.pdf

Suárez, L., González, R., & Pérez, F. (2015). Diagnóstico de Clima Organizacional y satisfacción laboral en instalaciones hoteleras. *Retos Turísticos*, 14(1), 1-10. Recuperado de <http://retos.mes.edu.cu/index.php/retojs/article/view/149/138>

ANEXOS

ANEXO 1



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

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:

TD: Totalmente Desacuerdo

D: Desacuerdo

N/N: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

A: De Acuerdo

TA: Totalmente de Acuerdo

	TD	D	N/N	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 de lo hace saber de manera inmediata					
6. He recibido felicitaciones por los años que he prestado mis servicios					
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					
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 realizados 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 atrapado 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					

ANEXO 2



ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Escala de Clima Organizacional - ECO

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:

TD: Totalmente Desacuerdo

D: Desacuerdo

N/N: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

A: De Acuerdo

TA: Totalmente de Acuerdo

	TD	D	N/N	A	TA
1. Mi área 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 laborales.					
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 aclaradas					
10. Aquí, existe planteamiento 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 tienen 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 dialogo se utiliza para resolver los problemas de la empresa					
22. Los trabajadores realizan sus tareas a 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 depende de las tareas que realizan					
26. En esta empresa, el trabajador sabe porque 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 trabajador 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 las necesidades físicas del trabajador					
37. En esta empresa, una persona con incapacidad física puede desplazarse con facilidad					
38. El aspecto físico en el sector de trabajo es adecuado					
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, esta todo controlado					
50. Esta empresa exige que las tareas sean 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 cumplen con firmeza					
54. Aquí, el jefe presiona todo el tiempo					

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 área 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 adecuadamente 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.					

ANEXO 3

DATOS SOCIODEMOGRAFICOS

Edad: _____

Genero: Masculino: _____
Femenino: _____

Estado Civil: Soltero(a): _____ Comprometido(a): _____ Casado(a): _____
Divorciado(a): _____ Viudo(a): _____

Sede: _____

Formación Académica: Bachiller: _____
Tecnólogo: _____
Pregrado: _____
Posgrado: Especialización: _____
Maestría: _____
Doctorado: _____

Tiempo Laborado: 6 a 12 meses: _____
12 a 24 meses: _____
24 a 36 meses: _____
36 a 48 meses: _____
Más de 48 meses: _____

ANEXO 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA AUTORIZAR SU PARTICIPACIÓN EN EL ESTUDIO

La presente investigación es dirigida por Gina Paola Mancera Gómez y Cindy Lorena Torres Villamizar para realizar un estudio denominado “*Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción laboral en la Empresa La Muela S.A.S.*”. Por lo cual se le ha invitado a participar con el fin de evaluar las competencias que considera importantes para el contexto laboral. Si usted decide dar su consentimiento, es importante que lea cuidadosamente este documento y lo firme.

Objetivo del estudio

El propósito principal es Identificar la relación existente entre clima organizacional y satisfacción laboral en los empleados de La Muela S.A.S.

Duración de la participación en el estudio

La duración será determinada por el tiempo que usted como participante emplee para la solución del cuestionario que conforma la evaluación.

Posibles Riesgos de la Participación

No existe ningún riesgo serio conocido por participar en este estudio, lo que quiere decir que durante su participación no se presentará ningún tipo de afectación a nivel médico o psicológico, tampoco se realizará ningún tipo de intervención clínica o procedimiento invasivo (Artículo 11: Investigación sin riesgo, Resolución 008430 de 1993, Ministerio de Salud, Colombia).

Confidencialidad

Toda la información obtenida a partir del estudio se mantendrá bajo estricta confidencialidad, velando por la dignidad e integridad de los evaluados. Los datos serán utilizados únicamente por el personal investigador, y podrán ser publicados por cualquier medio científico como revistas, congresos, entre otros; respetando la confidencialidad y el anonimato de los participantes. El informe será suministrado únicamente si usted así lo solicita.

Derecho a participar o retirarse del estudio

Usted podrá rehusarse a participar del estudio o retirarse del mismo en el momento que así lo considere, sin necesidad de una explicación o justificación al personal investigador.

Después de haber leído toda la información contenida en este documento con respecto al proyecto “*Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción laboral en la Empresa La Muela S.A.S.*” y de haber recibido de las evaluadoras Gina Paola Mancera Gómez y Cindy Lorena Torres Villamizar las explicaciones verbales sobre el proyecto y satisfactorias respuestas a mis inquietudes, y habiendo dispuesto de tiempo suficiente para reflexionar sobre las implicaciones de mi decisión libre y consciente, voluntariamente manifiesto que yo

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

En constancia, firmo este documento de consentimiento informado, en presencia de los
evaluadores _____, en la ciudad de
_____ el día _____ del año _____.

FIRMA DEL PARTICIPANTE
C.C. N°:

CINDY LORENA TORRES VILLAMZAR
FIRMA DEL EVALUADOR
C.C. N°: 1098718914

GINA PAOLA MANCERA GÓMEZ
FIRMA DEL EVALUADOR
CC. N°: 1098767221