

”UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de psicología.



CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE
TRABAJADORES EN UNA EMPRESA DE CAJAMARCA

Esmeni Maritza Acuña Vásquez

Dany Antonio Paredes LLavilla

Asesora:

Mg. Milagros Céspedes Chávez

Cajamarca - Perú

Noviembre - 2015

”UNIVERSIDAD PRIVADA “ANTONIO GUILLERMO URRELO”



Facultad de psicología.

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE
TRABAJADORES EN UNA EMPRESA DE CAJAMARCA

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar
el Título Profesional de Licenciados en Psicología

Esmeni Maritza Acuña Vásquez

Dany Antonio Paredes LLavilla

Cajamarca - Perú

Noviembre - 2015

COPYRIGHT © 2015 by

Esmeni Maritza Acuña Vásquez

Dany Antonio Paredes LLavilla

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA.

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO
PROFESIONAL

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL DE TRABAJADORES EN UNA EMPRESA DE
CAJAMARCA

Presidente: _____

Secretario: _____

Vocal: _____

Asesor: _____

A:

Dios por todas las bendiciones que nos ha dado.

A nuestros padres por todo su amor, confianza, comprensión y fortaleza.

A nuestros hermanos por su cariño y apoyo brindados en este largo camino.

AGRADECIMIENTOS:

- La Doctoranda, Milagros Céspedes por la paciencia y consejos que nos ha brindado durante todo este tiempo.
- A la Lic., Jessica Melendres por apoyarnos en el desarrollo estadístico.

RESUMEN

La presente investigación busca precisar la relación existente entre dos variables psicológicas presentes en el ámbito laboral: clima organizacional y satisfacción laboral. El estudio se realizó con una muestra de trabajadores pertenecientes a dos diferentes niveles jerárquicos en una empresa del sector privado en el rubro de minería de la provincia de Cajamarca. Para cumplir con el propósito de la presente investigación, se trabajó con una muestra de 45 colaboradores dependientes, quienes conforman el área administrativa y el área operativa o técnica de la organización. Se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral de Palma (1999) y la Escala de Clima Laboral de Palma (2004). Los resultados muestran un grado de correlación bajo y no significativo entre las variables clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa privada antes mencionada. Así mismo, se logró determinar los niveles de clima organizacional y de satisfacción laboral, de los cuales el nivel de satisfacción laboral se ubica en la categoría de regular satisfacción y el nivel de clima organizacional se ubica en la categoría de favorable.

Palabras clave: clima laboral, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The main purpose of this investigation is to identify the relationship between two psychological variables present in the workplace: organizational climate and job satisfaction. The study was conducted with a sample of workers belonging to two different hierarchical levels in a private sector company in the business of mining in the province of Cajamarca. To fulfill the purpose of this investigation, it has been worked with a sample of 45 dependent employees, who make up the administrative area and the operational and technical area of the organization. The Palma's Scale of Job Satisfaction (1999) and the Scale of Organizational Climate made by Palma Sonia (1999). The results show a low degree of correlation and not significant between variables organizational climate and job satisfaction among workers in private enterprise above. Likewise, it was possible to determine the levels of organizational climate and job satisfaction, of which the level of job satisfaction lies in the category of regular level of satisfaction and organizational climate lies in the category of favorable.

Keywords: organizational climate, job satisfaction.

CONTENIDO

Dedicatoria	VI
Agradecimiento (s)	VII
Resumen	VIII
Abstract	IX
Contenido	X
LISTA DE TABLAS	XI
LISTA DE GRÁFICOS	XII
1. INTRODUCCIÓN	1
2. MARCO TEÓRICO	6
2.1. Teorías de la organización	6
2.2. Clima organizacional	7
➤ Enfoques de clima organizacional	9
➤ Teorías modernas de la organización	11
2.3. Satisfacción laboral	17
➤ Principales definiciones	17
2.4. Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral	18
3. MÉTODO	20
3.1. Participantes	20
3.2. Técnicas de investigación	21
3.3. Instrumentos	21
3.4. Procedimiento	24
3.5. Consideraciones éticas	26
4. RESULTADOS	28
5. DISCUSIONES	32
6. CONCLUSIONES	35
7. REFERENCIAS	36
8. ANEXOS	41

Lista de Tablas		
N°	Título de la Tabla	Pag.
Tabla 1.	Escala de confiabilidad	17
Tabla 2.	KMO y prueba de Bartlett	18
Tabla 3.	Escala de confiabilidad	19
Tabla 4.	KMO y prueba de Bartlett	19
Tabla 5.	Rango de satisfacción laboral	23
Tabla 6.	Rango de clima organizacional	24
Tabla 7.	Correlación entre Clima Organizacional y Satisfacción laboral	26

Lista de gráficos		
N°	Título del gráfico	Pag.
Gráfico 1	Rango de satisfacción laboral	24
Gráfico 2	Rango de clima organizacional	25
Gráfico 3	Diagrama de dispersión	26

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

En el mundo de las organizaciones se ha ido dejando de lado, de manera progresiva, el concepto que se tenía con respecto al trabajador y el papel que desempeña dentro de la organización misma. Por lo que en la actualidad ya no se enfatiza en la idea que el trabajador sea visto como un objeto más dentro de la organización. Si no que por el contrario, se considera que los trabajadores son recursos humanos de alta notoriedad e importancia dentro de las organizaciones (Robbins, 2004). Siendo el factor humano el intangible más valioso de las organizaciones públicas o privadas, y que juegan un papel imprescindible en la eficacia y productividad de la organización.

Son numerosas las investigaciones que se han realizado de la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral (Locke, 1976, 1984; Brunet, 1983). Así se tiene que a pesar de la abundante literatura que existe de esta relación el acuerdo de autores acerca del contenido de ambos constructos se encuentra lejos de ser completos (Moran y Volkwein, 1992).

Es importante precisar que el término clima de la ciencia de la meteorología que, al hablar a las organizaciones se refiere a, los rasgos atmosféricos que mantienen

unas regularidades determinadas y que denominamos clima de un lugar o región, al clima organizacional, indicándolo como un conjunto especial de prácticas y procedimientos que varían el mencionado clima organizacional (Schneider, 1975).

Se denomina clima organizacional, al ambiente humano que prevalece en el ámbito laboral (como se citó por Montalván, 1999) es decir, la relación entre todos trabajadores de un determinado ambiente laboral.

En base a la acumulación de experiencia en una organización, las personas generan unas percepciones generales sobre ella (Schneider, 1975). Estas percepciones sirven como mapa cognitivo del individuo sobre cómo funciona la organización y, por tanto, ayudan a determinar cuál es el comportamiento adecuado ante una situación dada. Es así como, Schneider y Reichers en 1983 consideraron que el clima es útil para adaptar el comportamiento del individuo a las exigencias de la vida en la organización.

Koys y Decottis en el año 1991 señalaron cómo estudiar los climas en las organizaciones ha sido difícil debido a que se trata de un fenómeno complejo y con múltiples niveles (como se citó en Chiang, Martín y Núñez 2010), ya que los conceptos de climas se adecua a las percepción de los diferentes trabajadores y como estos se relación con la satisfacción de los mismos.

La variable de clima organizacional es considerada como multidimensional (Palma, 1999), por lo que su medición se extiende a distintas área como: la relación del trabajador con el jefe, la comunicación entre trabajadores, la autorrealización de los trabajadores entre otras.

Por otra parte la satisfacción laboral se ha entendido como un “estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona” (Locke, 1976). Así, es uno de los ámbitos de la calidad de vida laboral que ha captado mayor interés.

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de trabajo, no sólo en términos del bienestar deseable de las personas donde quiera que trabajen (Palma, 1999); sino también en términos de productividad y calidad, condicionando la satisfacción de los trabajadores.

Y al igual que sucede con el clima organizacional, en la satisfacción laboral se identifican diversas dimensiones entre las que se encuentran los compañeros, la supervisión, el salario, las posibilidades de promoción y las tareas a realizar (Locke, 1984).

Actualmente una de las características del estudio de clima organizacional y satisfacción laboral es el hecho que se realiza en empresas grandes por lo que prácticamente no existen estudios realizados en empresas pequeñas.

De acuerdo al el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en el año 2013 indicó que en el Perú, según el segmento empresarial, el 96,2% de las empresas en son microempresas, el 3,2% pequeñas empresas, el 0,2% medianas empresas y el 0,4% grandes empresas. Por lo que de acuerdo a nuestra realidad entran en la categoría de pequeñas empresas.

Según su actividad, el 44,4% de las microempresas se dedican a la comercialización de bienes, mientras que el 16,2% prestan servicios administrativos, de apoyo y servicios personales.

Mientras que la tasa de desempleo, de acuerdo al INEI oscilaba en un 7%. Asimismo, señala que en muchos de los casos las personas manifiestan que “trabajan por necesidad a pesar que en muchos de sus centros de labores no los traten bien”.

En las pequeñas empresas, al contar con un número reducido de personas, la presión, el control y las relaciones formales e informales presentan características diferenciales con respecto a las existentes en las grandes empresas (Salgado, Iglesias y Remeseiro, 1996). De esta manera pueden existir diferencias considerables tanto en el clima como en la satisfacción y en la relaciones entre ambos constructos en función del tamaño de organización que se estudia.

Por lo mencionado, se puede decir que la adecuada percepción que tengan los trabajadores dentro del lugar donde laboran contribuye en su satisfacción. Por lo expuesto se genera la necesidad de reflexionar sobre el tema y en el presente estudio de investigación se plantea lo siguiente:

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de una empresa privada de la ciudad de Cajamarca?

Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de trabajadores de una empresa privada de Cajamarca.

Objetivos específicos

Identificar el nivel de clima organizacional de los trabajadores de la organización.

Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la organización.

Hipótesis

El nivel del clima laboral se asocia positivamente con el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa privada de Cajamarca.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Teorías de la Organización

Las organizaciones de tipo empresarial se han mostrado como una buena bisagra entre la persona, que desarrolla su trabajo en un marco social en el que se encuentra (Chiavenato, 1970). Las organizaciones dependen de la sociedad, pero, a la vez, están formadas por personas concretas, tienen unos objetivos y actividades características, provocan unas relaciones subjetivas e influyen también en la sociedad.

➤ Teoría clásica

El surgimiento de la empresa capitalista, que se caracteriza por la organización racional del trabajo libre, es una muestra clara del afán desmedido por lograr una racionalización mayor.

Se menciona entre sus representantes a:

- Taylor (1856–1915). Consideraba que “logrando una mayor productividad, se conseguirá reducir los costos, y por tanto aumentar la demanda” (como se citó por Chiavenato, 1970).

Al mismo tiempo advirtió que los métodos empleados en la organización y dirección de los procesos de producción por parte de los empresarios se realizaban sin

conocimiento necesario del tiempo requerido en la ejecución de las diversas tareas.

Los métodos empleados por los trabajadores procedían de la experiencia personales y resultaban en la mayoría de los casos ineficientes, originando serios problemas dentro de la organización (Taylor 1998).

Taylor poseía una seguridad total en el método científico y sus resultados (como se citó en Chiavenato, 1970). En esta concepción de la ciencia se observaba un gran influjo positivista, puesto que se consideraba a la ciencia como la actividad de la razón que mediante la observación, experimentación y verificación, permitía determinar la regularidad de un comportamiento y dictar sus leyes (como se citó en Chiavenato, 1970). Tal planteamiento responde a una racionalidad funcionalista tal como:

El Individualismo: ya que consideraba que la motivación del trabajador y del empresario es exclusivamente una motivación económica. “La administración científica”, llamada por Taylor, (como se citó en García, 1985), consiste en que la dirección del trabajo debe estudiarse racionalmente de tal modo que el trabajador tenga fijado de ante mano todos y cada uno de sus movimientos.

División selectiva: donde se consideraba que no todos los hombres tienen capacidad para ejecutar una tarea con el rendimiento requerido. Así, quien no posee las condiciones mínimas para ello debe quedar excluido de la organización. Se fomenta de este modo entre los obreros una lucha por la supervivencia (como se citó en García, 1985, p. 46).

Concepción de la organización: Si el trabajador es considerado según un modelo mecanicista, la organización más bien se convierte en una organización que

se ciñe a los factores relacionados con la función que desempeña el trabajador. Puesto que el empleado es considerado como un instrumento pasivo, el trabajo que se le proporciona es monótono y tiende a ser humillante (García, 1985).

- Fayol (1883). Expuso la *Teoría de la Administración Gerencial*.

Estableció “los catorce principios de administración”, enfatizando en que los administradores deberían ser flexibles en su aplicación. Así mismo detectó que en una organización se daban diversas actividades y que, en concreto, la tarea de la dirección tiene un carácter específico y, por ello, no deberían ser algo propio de un técnico. De este modo, no era necesario que el director posea mayores conocimientos especializados que sus subordinados, sino que posea “capacidad administrativa” (Fayol, 1983), siendo capaz de dirigir a los subordinados y la empresa en sí.

- Mayo (1880 - 1949) observó que la motivación primordial en los trabajadores no era de carácter económico, sino que, por encima de este tipo de incentivos, se encontraba la satisfacción de otras necesidades de la persona de carácter social. La verdadera motivación del trabajador responde a su necesidad de reconocimiento, aprobación social y participación en las actividades de grupo (como se citó por Bañares, 1994. p. 34).

La idea principal de Mayo fue la de modificar el modelo mecánico del comportamiento organizacional para sustituirlo por otro que tuviese más en cuenta los sentimientos, actitudes, complejidad motivacional y otros aspectos del ser humano (como es citado por Bañares, 1996). Esto ha sido conocido como teoría de las relaciones humanas o escuela humanística de administración.

➤ **Teorías modernas de la organización**

Muchinsky (1994), plantea que la teoría moderna de la organización proporciona un alejamiento radical de las escuelas de pensamiento clásico (como lo citó Garzón, 2005). Se fundamenta en la aproximación a los sistemas, la cual analiza a los organismos como a cualquier organismo vivo (Von, 1984).

En los sistemas sociales las jerarquías físicas y biológicas son descritas como cercanas o lejas espacialmente, y se definen en términos de la intensidad de la interacción (Simon, 1973).

La convergencia multidisciplinaria puede utilizarse en provecho de los estudios organizacionales (García, 1995).

Silva (1996) sostiene que, el clima organizacional es un atributo del individuo, una perceptual y cognitiva de la situación organizacional que los individuos viven de modo común. Forman su propia percepción de los que los rodean y a partir de ello estructuran sus actitudes y conductas.

Por lo que según Silva, (1996) señala que “el clima organizacional es simplemente una herramienta útil para comprender y mejorar el desempeño o satisfacción laboral” (como se citó por Chiang, 2004).

➤ **Enfoque de los sistemas**

El enfoque de sistemas es una teoría organizacional moderna que rompe la estructura en subsistemas mutuamente dependientes (Bertalanffy, 1968). Estos sistemas están conectados a través de la comunicación, el equilibrio y la toma de decisiones. Se incluyen dentro de cada sistema los empleados individuales, los roles, las pautas de conducta y el entorno físico (Chuchman, 1993). El enfoque de sistemas

analiza la estructura de la organización y cómo debe adaptarse al medio ambiente y a los empleados dentro de la organización (Bertalanffy, 1968).

- Entre las características de los sistemas se han mencionado que, un sistema es un todo organizado y complejo; un conjunto o combinación de cosas o partes que forman un todo complejo o unitario. Así mismo es un conjunto de objetos unidos por alguna forma de interacción o interdependencia. Los límites o fronteras entre el sistema y su ambiente admiten cierta arbitrariedad (Bertalanffy, 1968).

- Los parámetros de los sistemas han sido identificados como: entrada, insumo o impulso (input): es la fuerza de arranque del sistema, que provee el material o la energía para la operación del sistema. La salida, producto o resultado (output): es la finalidad para la cual se reunieron elementos y relaciones del sistema. Así mismo el procesamiento, procesador o transformador (throughput): es el fenómeno que produce cambios, es el mecanismo de conversión de las entradas en salidas o resultados.

Retroacción o retroalimentación o retroinformación (feedback): es la función de retorno del sistema que tiende a comparar la salida con un criterio preestablecido, manteniéndola controlada dentro de aquel estándar o criterio.

Y finalmente el ambiente: es el medio que envuelve externamente el sistema. Está en constante interacción con el sistema, ya que éste recibe entradas, las procesa y efectúa salidas (Bertalanffy, 1998).

➤ **Teoría de la contingencia o enfoque situacional**

Este enfoque ha considerado que no hay directrices universales para todas las organizaciones y situaciones. Los factores ambientales deben ser considerados antes

de determinar el mejor enfoque organizacional. Estos factores pueden estar relacionados con las circunstancias sociales, jurídicas, políticas, técnicas o económicas. Y según este enfoque, la organización más productiva tiene la capacidad de adaptarse a su ambiente.

La contingencia “permite mantener la mente abierta para obtener resultados ante una situación cualquiera, evitando utilizar un esquema más cerrado en sus conceptos o soluciones” para que pueda desarrollarse la organización y tener objetivos claros a corto, mediano y largo plazo (Chandler, 1962).

- *Características contingencial*: surge a partir de investigaciones que buscaban verificar cuáles eran los modelos de estructuras organizacionales más eficaces en determinadas organizaciones. Busca confirmar si la aplicación de la teoría clásica, en aspectos como: la división del trabajo, la amplitud de control, la jerarquía, etc., eran lo que las hacían eficientes la estructura de la organización y su funcionamiento, depende de la interfaz con el ambiente externo. “No existe una manera única y mejor de organizar”. Estas investigaciones y estudios fueron situacionales, demostrando que el funcionamiento varía según su contexto o ambiente, cuyas condiciones son dictadas “desde fuera de la organización”.

- *Variables intermedias*: se han considerado según Fiedler, 1950:
 - *Comprensibilidad del trabajo*: o facilidad con la cual puede entenderse el trabajo de la organización, en esta variable se ve sumamente influida por las variables independientes por la complejidad del entorno y la sofisticación del sistema técnico de la organización, donde la comprensibilidad del trabajo

determina por su parte la carga intelectual de la organización, que influye en el uso de expertos afectando en gran medida a las variables de especialización y descentralización.

- *Predictibilidad del trabajo*: corresponde a los conocimientos previos que dispone la organización respecto al trabajo que va a realizar. Contribuyen a ella de modo significativo el tamaño y la edad de la empresa, la estabilidad así como la falta de hostilidad del entorno, y el grado en el cual el sistema técnico regule la actividad. El trabajo predecible se presta a la normalización, por lo que es esta variable intermedia la que ejerce una mayor influencia sobre los tres parámetros de diseño correspondiente a las tres formas de normalización.
- *Diversidad del trabajo*: describe el grado en que varía el trabajo que debe realizar la organización, viéndose afectada directamente por la diversidad del entorno e indirectamente por el tamaño de la organización.
- *Velocidad de reacción*: en esa variable se ha descrito la velocidad con la cual la organización tiene que reaccionar ante su entorno. La hostilidad de esta la afecta considerablemente, así como la propiedad y la edad, en menor grado. La velocidad de reacción influye a su vez en los parámetros de diseño de la descentralización, de la formación del comportamiento y de la agrupación de unidades (como se ha citado por Robbins, 2003).

- *Variables contingenciales*

Antigüedad

- La estructura suele ser un reflejo tanto de la época como de la creación de la propia empresa, cuanto más antigua es la organización más compleja es su estructura y más formalizado es su comportamiento.

Tamaño

- Cuanto más grande se la organización mayor serán las unidades organizativas intermedias.

Tecnología

- Cuanto más regulador sea el sistema técnico, más burocrático será la estructura de autoridad y su base operativa. Así mismo cuanto más sofisticado es el sistema técnico más compleja será su estructura funcional y tendrán mayor presencia de mecanismos de coordinación.

Entorno

- Entre mayor dinamismo exista en el entorno la estructura tiende a ser más orgánica o requiere menos formalización. También en cuanto mayor complejidad del entorno mayor descentralización de la estructura. Mientras que en mayor diversidad de los factores del entorno, las relaciones se tornan más informales y se suele incorporar la dirección por objetivos. Finalmente mientras más dinámico y cambiante el entorno, el recurso humano orienta su comportamiento hacia el proceso y se incorporan las direcciones políticas (como se citó por Robbins, 2003).

2.2. Clima Organizacional

➤ Enfoques de clima organizacional

Dessler (1979) planteó que “no hay un consenso en cuanto al significado del término de clima organizacional”, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo. En función de esta falta de consenso. Donde “un conjunto de características constantes que describen una organización, la diferencia de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman” (Forehand y Gilmer, 1964).

Al mencionar clima organizacional como un término subjetivo se toma en cuenta que la opinión que el empleado se forma de la organización se debe a “los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el “estilo” informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada” (Litwin y Stinger, 1980).

➤ Teoría del clima organizacional de Likert, 1967.

Likert (1967) señalaba que hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización, las cuales se asocian en la percepción individual del clima (como se citó por Brunet, 1999); estas variables son: variables causales, las cuales estaban orientadas a indicar el sentido en el que la organización evoluciona y obtiene resultados. Las variables intermedias que reflejaban el estado interno y la salud de una empresa y constituyen los procesos organizacionales de la

misma y las variables finales que resultaban del efecto de las variables independientes y de las intermedias por lo que reflejaban los logros obtenidos por la organización.

A demás Likert concluyó que los climas de orientación más humana generaban un nivel más elevado en los resultados obtenidos por una organización tales como la productividad, el ausentismo, las tasas de rotación, igual que el rendimiento o desempeño y satisfacción de los empleados, influyen sobre la percepción del clima (Likert 1967).

➤ **Enfoque de Great Place to Work**

La formación de Great place to work institute surge tras 25 años de investigación, de reconocimiento y de construcción de excelentes lugares de trabajo que continúan hasta hoy.

Esta investigación dio como resultado que la clave para crear un excelente lugar de trabajo no es un conjunto de beneficios, programas o prácticas que se deben dar a los colaboradores, sino la construcción de relaciones de calidad caracterizadas por la confianza, el orgullo y el compañerismo (Levering y Moskowitz, 1993).

Por lo que se aspira que cualquier organización puede convertirse en un excelente lugar de trabajo (Levering y Moskowitz, 1993)

Responsabilidad social en Perú

Para Great Place to Work es una cuestión de creencia, y por ello, proactivamente se afrontan necesidades de sus clientes o comunidades. Se reconoce que todas las necesidades se vinculan entre sí, por lo tanto, se contribuir al desarrollo sostenible y a la mejora de la cultura en nuestras comunidades. Esto ayuda a construir

con un futuro mejor para nuestra empresa, para la gente que trabaja en Great Place to Work, para todas las organizaciones que son clientes y para el mundo en general.

En Perú, estamos trabajando los siguientes proyectos:

Reciclaje de papel: anualmente Great Place to Work en Perú contribuye con la fundación “Ciudad de Papel”, entidad sin fines de lucro cuyo objetivo es brindar educación, salud y alimentación a personas de escasos recursos económicos, atendiendo principalmente las necesidades de niños entre 3 y 15 años de edad.

Construcción de viviendas de emergencia: se contribuyó en el año 2012 con la asociación civil “Un Techo para mi País” realizando una donación para la construcción de dos viviendas de emergencia para personas de escasos recursos.

Beneficios que ofrece Great place to work

Analistas financieros independientes estudian regularmente el desempeño financiero de “las mejores empresas”. Sus análisis muestran que quienes cotizan en la bolsa de dichas que cotizan en bolsa sobresalen permanentemente en los índices de acciones por un factor de 2 (Great Place to Work, 2014).

Cuando se trata de tiempos difíciles, los colaboradores de los grandes lugares de trabajo muestran su fortaleza para atravesar el mal momento. Cuando los tiempos mejoran, los mismos colaboradores están listos para encabezar la recuperación. Todo esto se traduce en un éxito acumulado dos veces mayor al promedio del mercado (Great Place to Work, 2014).

Por lo general, las Mejores Empresas tienen la mitad de la rotación voluntaria que sus competidores, ahorrando así dinero en la contratación y capacitación de nuevos empleados (Great Place to Work, 2014).

2.3. Satisfacción Laboral

En la actualidad no existe una definición únicamente aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral. En muchas ocasiones cada autor o investigador elabora para el desarrollo de su propia investigación (Harpaz, 1983).

➤ Principales definiciones

A pesar de su larga tradición en la psicología de las organizaciones, el concepto de satisfacción laboral ha sido definido de múltiples formas tantas como autores han teorizado sobre él.

Se puede decir que el “estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona” (Locke, 1976) se explicaba a nivel emocional que poseen los trabajadores. Esta definición supone la aceptación que la satisfacción laboral es un constructo global, que abarca facetas específicas de satisfacción tal es el trabajo en sí, los compañeros de trabajo, salario e incentivos, sistemas de supervisión, las oportunidades de ser promovidos, y las condiciones ambientales de trabajo. En este sentido se asume que este conjunto de aspecto está articulado en un concepto integrador denominado satisfacción laboral.

Se concluye que “la satisfacción laboral, como otras actitudes, está compuesta por los elementos; efectivo, cognitivo y conductual” (Harpaz, 1983). Estos componentes pueden variar en consistencia y magnitud, pueden ser obtenidos de diferentes fuentes y cumplen distintas funciones para el individuo. Asimismo, se indica que las personas que trabajan usualmente “desarrollan un conjunto de actitudes que puede ser descrito por el término general de satisfacción laboral” (Harpaz, 1983).

➤ **Dimensiones de la satisfacción laboral**

Beer (1964) define la satisfacción laboral como “una actitud de los trabajadores hacia aspectos concretos del trabajo tales como la empresa, el trabajo mismo, los compañeros y otros objetos psicológicos del contexto del trabajo” (como se citó por Chiavenato, 1970).

Como ya indicaba Locke (1976), un puesto está constituido por interrelaciones complejas entre las tareas, los roles, las responsabilidades, las interacciones, los incentivos, y las recompensas. Situaciones en donde dependerá el tipo de percepciones que posea cada trabajador de acuerdo a las interrelaciones de las que se menciona.

Locke (1976 p. 130), afirmaba que “la satisfacción en el trabajo es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. Se trata de un sentimiento de bienestar, pacer o felicidad que experimenta el trabajador en relación con su trabajo, y más aún en relaciones con sus compañeros de trabajo.

2.4. Clima Organización Y Satisfacción Laboral

El clima se refiere a la “descripción del conjunto de características que percibe el individuo de su organización” (Harpaz, 2002), mientras que, la “satisfacción parte en gran medida de la valoración que la persona realiza del conjunto de características que describen los estímulos que configuran su contexto de trabajo” (Pérez, 2006).

El estudio del clima organizacional aporta conocimientos fundamentales para la comprensión de las relaciones laborales y para la calidad y eficiencia de la acción organizativa (Mejía, 2008). En estos dominios, la influencia de variables

actitudinales, tales como la satisfacción laboral y el clima laboral, de ciertas variables personales, pueden tener una acción preponderante sobre la interacción social que se desarrolla entre los distintos actores que componen las organizaciones y por ello, sobre los resultados obtenidos en el trabajo. No sorprende entonces que, la relación de las variables organizacionales y personales esté representando una influencia relevante sobre la dinámica de la vida organizacional (como se citó por Chiang, Martín y Núñez, 2010. p. 302).

CAPÍTULO 3: MÉTODO

Es cuantitativa, de enfoque descriptivo y correlacional (Hernández, 2010), que tiene por propósito de medir el grado de relación entre dos variables: “relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de una empresa privada de la ciudad de Cajamarca” Con un diseño no experimental porque no se manipula el factor causal para la determinación posterior de sus efectos. Sólo se describen y se analizan su incidencia e interrelación en un momento dado de las variables. De dimensión transversal ya que los objetivos generales y específicos están dirigidos al análisis del nivel o estado de las variables mediante la recolección de datos en un punto en el tiempo.

3.1. Participantes

La población que se ha tomado para la presente investigación son todos los colaboradores de la empresa privada, que constan de 45 personas. La empresa se ubica en la ciudad de Cajamarca. Conformado por todo el Personal de dos áreas existentes, las cuales son: el área administrativa y el área operativa o técnica.

Se utilizará la técnica de muestreo probabilístico de tipo estratificado siguiendo el método proporcional en base a la población (Bologna, 2010 p. 262). Así

mismo las técnicas de investigación que se utilizarán es de acuerdo al tipo básico, ya que se apoya en un contexto teórico para conocer, describir, relacionar o explicar una realidad, de acuerdo a lo planteado por Mejía (2008).

3.2. Técnicas de investigación

El programa estadístico que se ha utilizado en la investigación realizada es SPSS versión 21 que permite utilizar un tipo de análisis descriptivo, así mismo en otros casos, se comparan las características de dos o más grupos con respecto a diversas variables (Castañeda, Cabrera, Narro y Vries, 2010).

Con respecto a los datos cuantitativos, se utilizaron técnicas provenientes de la estadística descriptiva tales como tablas de frecuencia y gráficos.

Para determinar la posible relación entre las variables se utilizó la prueba de correlación de Pearson, dado que las variables en estudio se encuentran en un nivel de medición nominal y el tamaño de la muestra es pequeño. Tal como señala Siegel (1970 p.121) esta prueba no paramétrica es “...útil para analizar datos discretos (nominales u ordinales) cuando las dos muestras independientes son pequeñas”. Esta prueba permitirá concluir si las variables o grupos en estudio son independientes o están relacionados, a través del análisis de probabilidades ($p < \alpha = 0.05$ indica relación). Para efectos del análisis estadístico se utilizará el programa SPSS.

3.3. Instrumentos

Para esta investigación se han utilizado dos instrumentos. El primero es la escala de satisfacción laboral de Palma, (1999) permite calificar las encuestas,

individualmente o para un grupo de ellas, proporcionando el nivel de satisfacción total y por cada factor; la confiabilidad y validez del instrumento escogido SL-SPC, (Palma, 1999), ha sido validado en trabajadores de Lima metropolitana mediante el método de consistencia interna. Así se tiene que esta escala presenta una validez de constructo de 0.05, y una confiabilidad de 0.79.

Para la presente investigación se han encontrado los siguiente valores de acuerdo a la SL-SPC para la obteniéndose resultados mayores a .9 para los coeficientes Alfa de Cronbach y Guttman, según se muestra en la Tabla 1, lo que indica que el instrumento es confiable.

Tabla 1.
Escala de confiabilidad

Escala de fiabilidad	
N de elementos	Alfa de Cronbach
36	0,89

Palma (1999) evaluó la viabilidad para hallar la validez de constructo se usó el análisis factorial sobre la base de la medida de adecuación Kaiser-Meyer, el test de esfericidad y el nivel de significación, cuyos valores se muestran en la Tabla 2 y avalan la realización del análisis factorial, ya que la medida de adecuación Kaiser-Meyer es mayor a .6, el test de esfericidad tiene un valor elevado y el nivel de significación es menor a .06.

Tabla 2.

KMO y prueba de Bartlett

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		.55
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1103.7
		34
	Gl	630
	Sig.	.000

Por otra parte, en la otra escala de clima organizacional, se tiene por finalidad medir la percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Presentando las categorías diagnósticas que están basadas en las puntuaciones directas tomando como criterio que a mayor puntuación es más favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación se interpreta de manera contraria. La validez y confiabilidad: de 0,97 y 0,90 respectivamente.

En la presente investigación se han encontrado los siguientes valores de la CL-SPC para la obteniéndose resultados mayores a .9 para los coeficientes Alfa de Cronbach y Guttman, según se muestra en la Tabla 3, lo que indica que el instrumento es confiable.

Tabla 3.

Estadísticos de confiabilidad

Estadísticos de fiabilidad	
N de elementos	Alfa de Cronbach
50	.912

Palma (2004) evaluó la viabilidad del análisis factorial sobre la base de la medida de adecuación Kaiser-Meyer, el test de esfericidad y el nivel de significación, cuyos valores se muestran en la Tabla 4 y avalan la realización del análisis factorial, ya que la medida de adecuación Kaiser-Meyer es mayor a .6, el test de esfericidad tiene un valor elevado y el nivel de significación es menor a .08.

Tabla 4.

KMO y prueba de Bartlett

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		.628
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1105.634
	Gl	830
	Sig.	.000

3.4. Procedimiento

Es posible realizar la siguiente sistematización con respecto a las acciones y pasos que permitieron la consecución del objetivo final de esta investigación.

Se efectuó una revisión bibliográfica acerca de los temas y conceptos que se abordaron a lo largo de esta investigación. De esta manera, se elaboró una revisión de las teorías del clima organizacional y satisfacción laboral respectivamente, se revisaron investigaciones acerca de la relación que existe entre clima organizacional y

satisfacción laboral en trabajadores, las cuales han ampliado las evidencias que ya se poseían y se revisaron investigaciones y conceptos en torno a la población de trabajadores.

Durante el acercamiento laboral, en el trabajo se estableció contacto con los directivos y trabajadores de las diferentes áreas de la organización de Cajamarca con el fin de darles a conocer el propósito de la investigación y conseguir la autorización pertinente para la aplicación de las pruebas de clima organizacional y satisfacción laboral a todos los trabajadores de la organización.

Los instrumentos utilizados para efectos de esta investigación son los siguientes: escala de clima organizacional, y escala de satisfacción laboral.

Pasamos a la selección de los participantes y una vez establecido el contacto y aprobada la alianza de cooperación entre los directivos y demás trabajadores de la empresa privada de Cajamarca, se efectuó una revisión de las fichas de consentimiento informado con el fin de establecer un primer contacto con respecto a las características de inclusión de los participantes.

Además se acordó la fecha, el día, la hora y el lugar donde se llevarían a cabo la aplicación de las escalas respectivas.

Una vez que los directivos y demás trabajadores aceptaron participar en la investigación, comenzaba el proceso de recolección de datos propiamente tal.

Durante la aplicación de los instrumentos se tuvo cuidado para evitar estímulos obstaculizadores y/o distractores que pudieran entorpecer el adecuado clima de confianza de la evaluación.

En cuanto a los datos recolectados estos responden a lo observado conductuales anticipadamente de los trabajadores.

La fase de recolección de información y aplicación de los instrumentos fueron realizados entre el 2 de marzo y el 9 de abril del 2015. En las dos áreas de la empresa privada de Cajamarca.

El análisis de los datos se realizó en función de las variables analizadas:

- Clima organizacional.
- Satisfacción laboral.

El análisis de la variable de satisfacción laboral fue realizado a partir de las percepciones recogidas por algunos trabajadores dentro de la organización. Al igual que las de clima organizacional.

Los datos obtenidos de las variables señaladas anteriormente, fueron sometidos a análisis estadísticos y descriptivos.

Para la interpretación de los datos, hemos considerado la revisión bibliográfica elaborada durante el marco teórico. Lo anterior busca elaborar una visión más comprensiva en torno a las variables analizadas.

Se contrastó la hipótesis de la investigación a la luz del análisis empírico y teórico efectuado.

3.5. Consideraciones éticas

Se respetó la voluntariedad para participar o no en la aplicación de los instrumentos, así como también se garantizó la confidencialidad de los datos

recolectados. Este trabajo de investigación respetó los principios de privacidad y discreción de los participantes como de la organización.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS

En la tabla 5 se muestra que el rango de satisfacción laboral es de 97.8% regular seguidamente el 2.2% parcial insatisfacción. Con una media de 123 y una desviación típica de 6.

Tabla 5.

Rango de satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje válido	Media	Desviación típica
Alta Satisfacción	0	0		
Parcial Satisfacción	0	0		
Regular	44	97.8	123.16	6.038
Parcial insatisfacción	1	2.2		
Alta Insatisfacción	0	0		
TOTAL	45	100.0		



Gráfico 1. Rango de satisfacción laboral

En la tabla 6 se observa que el rango de clima organizacional es favorable en un 62.2 %, seguidamente media favorable en 26.7% y por ultimo muy favorable en un 11.1%

Tabla 6.

Rango de clima organizacional.

	Frecuencia	Porcentaje válido	Media	Desviación típica
Muy favorable	5	11.1	181.04	22.366
Favorable	28	62.2		
Media	12	26.7		
Desfavorable	0	0		
Muy Desfavorable	0	0		
TOTAL	45	100.0		

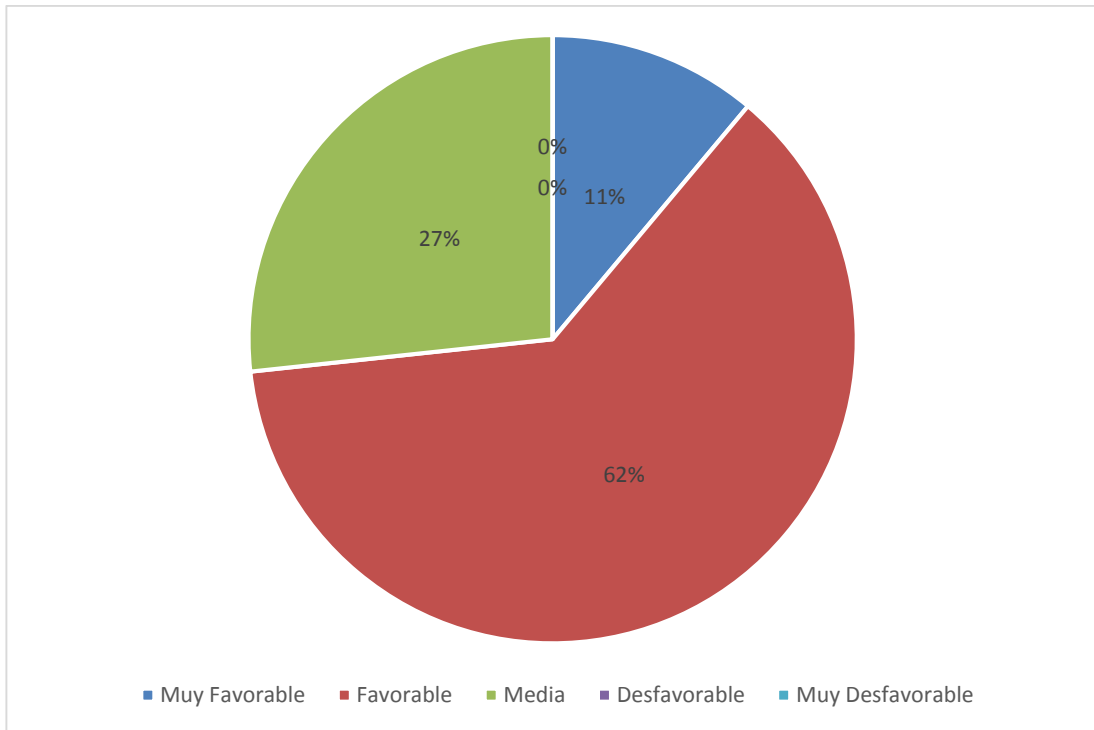


Gráfico 2. Rango de clima organizacional.

Se tiene que en la correlación general de clima y de satisfacción laboral como se muestra en la tabla 7, existe una asociación negativa débil y no significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de acuerdo a la correlación de Pearson (-2.15). Así también no existe un nivel de significancia ya que el valor obtenido no es menor ($157 < 0.05$).

Tabla 7.

Correlación entre Clima Organizacional y Satisfacción laboral.

		Correlaciones	
		TOTAL CLIMA	TOTAL SATISFACCIÓN
TOTAL CLIMA	Correlación de Pearson	1	-.215
	Sig. (bilateral)		.157
	N	45	45
TOTAL SATISFACCIÓN	Correlación de Pearson	-	1
		.21	
		5	
	Sig. (bilateral)	.15	
TOTAL		45	45

En el diagrama de dispersión los elementos se encuentran en una alta dispersión, con una correlación negativa de -.215.

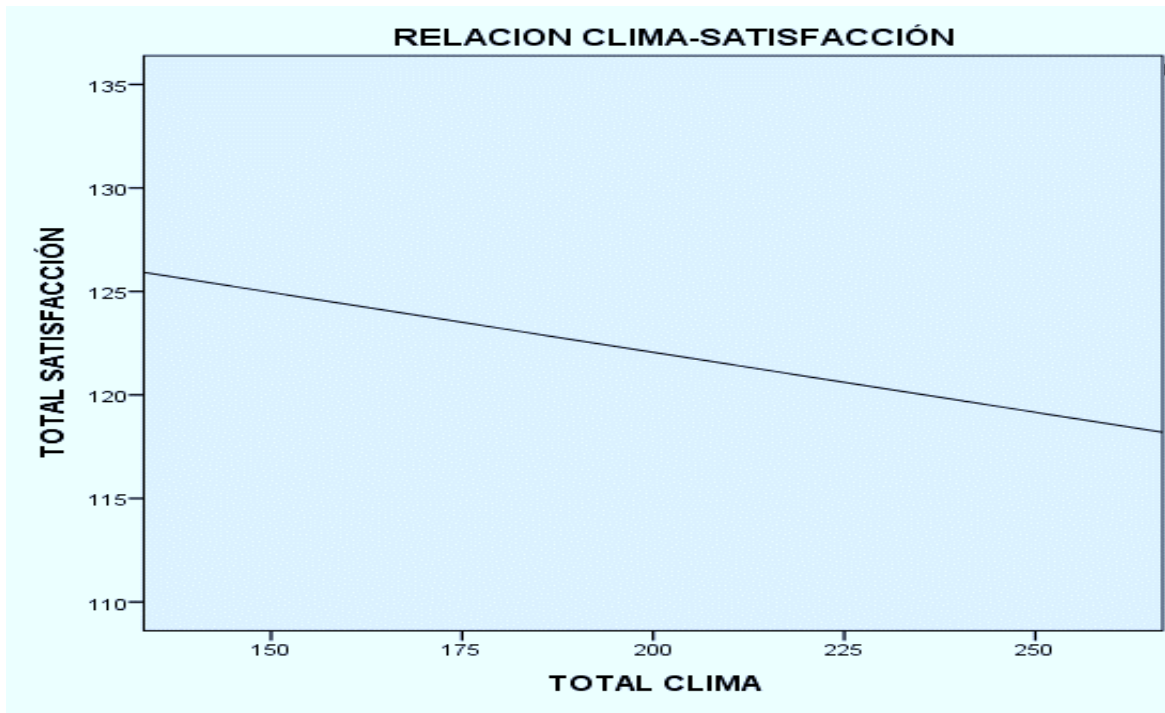


Grafico 3. *Diagrama de dispersión*

CAPÍTULO 5: DISCUSIONES.

El principal interés de realizar la presente investigación consistió en determinar si existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en laboral en una empresa privada de Cajamarca.

De acuerdo con los resultados obtenido en la investigación realizada ante el objetivo principal de determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa privada de Cajamarca se obtuvo como resultado una asociación baja, inversa y no significativa entre estas variables, por lo que tenemos en cuenta el estudio que realizó Silva, (1996) en donde nos indica que “el clima organizacional es simplemente una herramienta útil para comprender y mejorar el desempeño o satisfacción laboral”, (como se citó por Chiang, 2004)”, es decir no necesariamente existirá una relación positiva.

En cuanto a la validez de las pruebas, teniendo una validez en nivel medio en ambas, siendo sus puntajes de .558 en satisfacción laboral y .6.28 en clima organizacional puede ser un factor que interfiera en la adecuada medición de las

variables utilizadas como nos dice Hernández (2010) “la pruebas deben tener una alta validez para asegurar una adecuada medición de las variables.”

Así mismo ante el objetivo de poder determinar el nivel de satisfacción laboral, podemos decir que lo que nos plantea Beer (1964) que define la satisfacción laboral como “una actitud de los trabajadores hacia aspectos concretos del trabajo tales como la empresa, el trabajo mismo, los compañeros y otros objetos psicológicos del contexto del trabajo” (como se citó por Chiavenato, 1970). O como nos indica Locke (1976), un puesto está constituido por interrelaciones complejas entre las tareas, los roles, las responsabilidades, las interacciones, los incentivos, y las recompensas. Situaciones en donde dependerá el tipo de percepciones que posea cada trabajador de acuerdo a las interrelaciones de las que se mencionan, no siempre se va a presentar ya que se han dado en los ítems 2, 14 y 22 de la escala de satisfacción laboral los puntajes son de los más bajos siendo estos reactivos los dirigidos específicamente a las remuneraciones económicas, pero a la vez lo cual no influye drásticamente en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores ya que este se encuentra en un rango alto.

Por otro lado, en cuanto al objetivo de determinar el nivel de clima organizacional en una empresa privada de Cajamarca, encontramos una gran semejanza entre lo encontrado en la investigación realizada con lo que Mayo (1949) donde se observó que la motivación primordial en los trabajadores no era de carácter económico, sino que, por encima de este tipo de incentivos, se encontraba la satisfacción de otras necesidades de la persona de carácter social; ya que lo

encontrado en la investigación indica que los colaboradores no basan su satisfacción laboral únicamente en los recursos económicos sino en la interrelaciones que mantienen en contexto laboral.

Si bien el nivel de la correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral ha sido bajo debemos tener en cuenta que pueden interferir en una adecuada medición de estos factores es por lo cual para futuras investigaciones se debe tener en cuenta la importancia que da la empresa a los factores a medir ya que este puede ser un factor determinante para el resultado que puede devolver la investigación realizada para lo cual se recomienda a futuras investigaciones realizar pruebas con distintos tipos de correlaciones para identificar más opciones e identificar posibles elementos externos que influyan en su investigación.

CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES

Se determinó una asociación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de una empresa privada de Cajamarca baja, inversa y no significativa.

Se determinó el nivel de clima organizacional de la empresa en la cual se realizó la investigación obteniendo un nivel favorable en un 62%, en un 27% medio y en un 11% muy favorable, lo cual nos indica que el nivel promedio de clima organizacional en la muestra es de un nivel favorable.

Se determinó el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa en la cual se realizó la investigación, obteniendo un 98% en regular satisfacción y un 2% en parcial insatisfacción, lo cual nos indica que el promedio general de la satisfacción laboral es de regular satisfacción laboral.

Se logró identificar factores que pueden haber inferido directamente en la medición de las variables a estudiar.

CAPÍTULO 7: REFERENCIAS

Bañares, L. (1994). *La cultura de las organizaciones*. Madrid: Ed. RIALP, S.A. 1996.

Bertalanffy, L. (1968). *General system theory; foundations, development, applications*. Nueva York: Ed. George Braziller.

Bertalanffy, L. (1998). *General system theory: foundations, development, applications*. New York. Editorial: Brasiler, Inc.

Bologna, E. (2010). *Estadística para psicología y educación*. Córdoba: Ed. Brujas 2011.

Brunet, L. (1983). *Le climat du travail dans les organizations*. Montreal: Les Editions de la Agence D´Arc. (Versión española: el clima de trabajo en las organizaciones. México: Ed. Trillas, 1987).

Castañeda, Cabrera, Navarro, y Vries. (2010). *Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS*. Porto Alegre: EDIPUCRS–Editora: Universitária da PUCRS.

Chandler, A. (1962). *Strategy end structure*. Cambridge. Ed. MIT press.

Chiang, M. (2004). *Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en grupos de profesores y/o investigadores universitarios*. Tesis (Doctorado en

- Gestión de Recursos Humanos). Madrid, España, Universidad de Málaga, Departamento de Gestión empresarial 2004.
- Chiang, M., Martín J., y Núñez A. (2010). *Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral*. Madrid: Editorial: Universidad Pontificia Comillas.
- Chiavenato, H. (1970). *Administración de recursos humanos*, México: 5^{ta} Ed. Mac Graw-Hill.
- Chiavenato, H. (1970). *Proceso administrativo*. Colombia: Ed. MacGraw-Hill.
- Chuchman, C. (1993). *El enfoque de sistemas para la toma de decisiones* diana. México: Interfaces, V. 6, No. 1, p. 32-37
- Dessler, G. (1979). *Organización y administración: enfoque situacional*. México – Ed. Prentice Hall. Escorihuel (1994).
- Fayol, H. (1983). *Administración industrial y general*. Barcelona: Ed. Orbis.
- Forehand G y Gilmer B. (1964). *Environmental variation in studies of organizational behavior*: (Psychological Bulletin, Vol 62(6), Dec 1964, 361-382). Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.1037/h0045960>.
- García, M. (1985). *Teoría de la organización y sociedad contemporánea*. Barcelona: Ed., Ariel p.46.
- García. A., (1995). *Productividad y reducción de costos para la pequeña y mediana industria*: México - Editorial Trillas.
- Garzón, A. (2005). *El desarrollo organizacional y el cambio planeado*. Bogotá – Colombia: Ed. Centro editorial Universidad el Rosario.
- Great Place to Work 2014® Institute, Inc. Recuperado de: <http://www.greatplacetowork.com.pe/acerca-de-nosotros/ipor-que-lo-hacemos>

- Harpaz, I. (1983). *Job satisfaction. Theoretical perspectives and a longitudinal analysis*. Nueva York: Ed. Libra publishers.
- Harpaz, I. (2002). *Advantages and disadvantages of telecommuting for the individual, organization and society* Work Study, Vol. 51 Iss: 2, pp.74 – 80. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1108/0043802021041879>.
- Hernández, S. (2010). *Metodología de la investigación*. México: 5ta Ed. McGraw hill / interamericana editores SA. de CU.
- INEI. (2013). Estadística de economía y mercados 2013. Recuperado de <http://www.americaeconomia.com/economia-mercados/finanzas/mas-del-99-de-las-empresas-del-peru-son-pequenas-y-medianas>.
- Likert, R. (1967). *The human organization*. New York - Editorial: McGraw Hill.
- Litwin, G. y Stinger H. (1980). *Psicología de las organizacione*. Nueva York – Ed. simón schuster.
- Levering, R. y Moskowitz, M. (1993). *The 100 best companies to work for in america*. New york. Ed. Publishing Group.
- Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Chicago: Dunnette Ed. Handbook of industrial and organizational psychology. Rand McNally.
- Locke, E. (1984). *Job satisfaction*. Chichester: Eds. Social Psychology and organizational behaviour. Wiley
- Mejía, E. (2008). *Investigación en educación*. Perú - Educación UNMSM.
- Montalván, C. (1999). *Los recursos humanos para la pequeña y mediana empresa*. México: La edición-méxico.

- Moran, E. y Volkwein, F. (1992). *The cultural approach to the formation of organizational climate*. Human Relations, p. 45.
- Palma, S. (1999). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana*. Perú - Revista Teoría e Investigación en Psicología, Vol. IX, N° 1, Lima: Fac. Psicología URP.
- Palma, S. (2004). *Manual de escala clima laboral*. Lima – Perú. 1° Ed. – UNMSM.
- Pérez, E. (2006). *Manual de dirección*. México: Ed., Díaz de Santos.
- Robbins, E. (2003). *Comportamiento organizacional*. México. Ed. Pearson educación.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México – Ed. Pearson educación.
- Salgado, J. Iglesias, M. y Remeseiro, C. (1996). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME*. Rev. Psicothema, 8 (2), 329-335.
- Schneider, B. (1975). *Organizational climates: An essay*. Personnel psychology, p.p. 28, 447-479.
- Schneider, B. y Reichers, A. (1983). *On the etiology of climates*. Personnel Psychology, p.p. 36-39.
- Siegel, S. (1970). *Diseño experimental no paramétrico aplicado a las ciencias de la conducta*. México: Editorial F. Trillas, Biblioteca Técnica de Psicología.
- Silva, M. (1996). *El clima en las organizaciones, teoría, método e intervención*. Madrid: Ediciones EUB.
- Simon, H. (1973). *The organization of complex systems*. Recuperado de: <http://blog.santafe.edu/wp-content/uploads/2009/03/simon1973.pdf>
- Taylor, S. y Bogdan, R. (1998). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: la búsqueda de significados*. Barcelona - España: Ed. Paidós.

Von. L., (1984). *Teoría general de los sistemas*. México: Ed. Fondo de cultura económica (1996).

CAPÍTULO 8: ANEXOS

ANEXO 1

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Nombres y apellidos:

Dirección exacta:

Estado civil: soltero Casado:

Conviviente: Otros:

especifique

Labor que desempeña:

Tiempo de trabajo: De 1 a 6 meses De 7 a 12 meses

Dos años tres años

Cuatro años cuatro años

Otros ¿Cuánto?

Edad:

Sexo: M F

Vives con: Padres: ¿quiénes?

Hijos: ¿cuántos?

Pareja: ¿estado civil?

Otros : ¿quiénes?.....

Firma

ANEXO 2

ESCALA DE OPINIONES SL - SPC

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Edad: _____ Género: M () F ()

Estado Civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente ()

Tiempo de Servicio: _____ Situación Laboral: Estable () Contratado ()

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Total Acuerdo: TA De Acuerdo: A Indeciso: I En Desacuerdo: D Total
Desacuerdo: TD

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					

5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6. Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9. Me agradan trabajar con mis compañeros					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
13. El ambiente donde trabajo es confortable					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
17. Me disgusta mi horario					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23. El horario de trabajo me resulta incómodo					

24.La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
25.Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26.Mi trabajo me aburre.					
27.La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28.En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29.Mí trabajo me hace sentir realizado.					
30.Me gusta el trabajo que realizo					
31.No me siento a gusto con m i(s)					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					

ANEXO 3

ESCALA CLIMA LABORAL

Sonia Palma Carrillo

DATOS PERSONALES:

Apellidos y Nombres: _____ Fecha: _____

Edad: _____

Sexo: Masculino () Femenino ()

Empresa:

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

Ninguno o Nunca : 1

Poco : 2

Regular o Algo : 3

Mucho : 4

Todo o Siempre: 5

1... Existen oportunidades de progresar en la institución.	
2... Se siente comprometido con el éxito en la organización.	
3... El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	
4... Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	
5... Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	
6... El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	
7... Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	
8... En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	
9... En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	
10. . Los objetivos de trabajo son retadores.	
11. . Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	
12. . Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	
13. . La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	
14. . En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	
15. . Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	
16. . Se valora los altos niveles de desempeño	
17. . Los trabajadores están comprometidos con la organización	
18. . Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	
19. . Existen suficientes canales de comunicación.	

20. . El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	
21. . Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	
22. . En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	
23. . Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	
24. . Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	
25. . Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	
26. . Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	
27. . Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	
28. . Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	
29. . En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	
30. . Existe buena administración de los recursos.	
31. . Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	
32. . Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	
33. . Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	
34. . La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	
35. . La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	
36. . La empresa promueve el desarrollo del personal.	
37. . Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	
38. . Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	

39. . El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	
40. . Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	
41. . Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	
42. . Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	
43. . El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	
44. . Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	
45. . Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	
46. . Se reconocen los logros en el trabajo.	
47. . La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	
48. . Existe un trato justo en la institución	
49. . Se conocen los avances en las otras áreas de la organización	
50. . La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	