

Clima y satisfacción laboral

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
EMPLEADOS DE SERVICIOS GENERALES DE SESPM QUE PRESTAN
SERVICIOS EN LA UPC.**

**LIZETH LORENA ARIAS GUZMÁN
MARÍA FRANCISCA PASSO MENA**

**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
VALLEDUPAR - CESAR**

2020

Clima y satisfacción laboral

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
EMPLEADOS DE SERVICIOS GENERALES DE SESPM QUE PRESTAN
SERVICIOS EN LA UPC.**

Trabajo presentado como requisito para optar al grado de psicólogo

**LIZETH LORENA ARIAS GUZMÁN
MARÍA FRANCISCA PASSO MENA**

**LUZ KARIME HERNÁNDEZ
CARLOS ARTURO RIVEIRA**

Asesores

**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES
PSICOLOGÍA
VALLEDUPAR CESAR**

2020

Clima y satisfacción laboral

Nota de aceptación

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

Valledupar _____

Dedicatoria

Lizeth Arias

A Dios primeramente por ser mi guía constante, a mi madre Arlenis Guzmán, mi motor, a quien amo con todo mi corazón y a todos los que me han apoyado incondicionalmente.

María Passo

A Chisca, quien en su marea de inseguridad y retos propuesto desde una infancia poco prometedora surgió de la sima para llegar a la cima.

Agradecimientos

Lizeth Arias

Agradezco a todo el personal que hizo parte de mi crecimiento como profesional, a mi compañera María Passo por el compromiso y dedicación que tuvo para el desarrollo de este proyecto.

Agradecerles a mis amigos y familiares en los que deposité mi confianza, quienes me motivaron cada día a luchar por mis sueños y a mi complemento, quien me demostró el valor del amor, el esfuerzo y la perseverancia.

María Passo

Agradezco a los empleados de servicios generales que prestan sus servicios en la UPC, quienes resaltan en los campus con toda su destreza y sonrisas; a Luz Karine Jiménez, quien nunca tuvo temor de expresar sus ideas y toda la disposición por contribuir al desarrollo de este trabajo de grado.

Gracias a cada una de las personas que me demostraron que podía lograr mis metas, y al astronauta que aun viniendo del espacio no me bajó la luna, sino que me enseñó a bajarla sola (E.C).

Tabla de contenido

Resumen

CAPÍTULO I

- Título
- Línea de investigación
- Planteamiento del problema
- Formulación de la pregunta problema
- Objetivos
- Justificación

CAPÍTULO II

- Marco referencial
- Antecedentes
- Bases teóricas
- Marco legal

CAPÍTULO III

- Marco metodológico
- Enfoque de investigación – cuantitativo
- Alcance de investigación – correlacional
- Diseño y tipo de investigación – no experimental de corte transversal
- Población – censo
- Instrumentos
- Método de análisis
- Marco administrativo

CAPÍTULO IV

- Resultados
- Descripción de resultados de Clima Organizacional
- Descripción de resultados de Satisfacción Laboral
- Análisis estadísticos
- Discusiones
- Conclusiones

Clima y satisfacción laboral

- Recomendaciones
- Referencias
- Anexos

Lista de tablas

- Tabla 1. Operacionalización de variables
- Tabla 2. Instrumentos de medición
- Tabla 3. Presupuesto y financiamiento
- Tabla 4. Prueba de normalidad
- Tabla 5. Correlaciones de variables de Satisfacción Laboral y variables sociodemográficas
- Tabla 6. Correlaciones de variables de Satisfacción Laboral y dimensiones de Clima Organizacional
- Tabla 7. Correlaciones entre variables de Clima Organizacional y dimensiones de Satisfacción laboral.
- Tabla 8. Correlaciones de las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

Lista de gráficas

- Gráfica 1. Sexo
- Gráfica 2. Estrato
- Gráfica 3. Nivel académico
- Gráfica 4. Edades
- Gráfica 5. Tiempo laborado
- Gráfica 6. Realización personal
- Gráfica 7. Involucramiento laboral
- Gráfica 8. Supervisión
- Gráfica 9. Comunicación
- Gráfica 10. Condiciones laborales
- Gráfica 11. Clima organizacional
- Gráfica 12. Condiciones físicas y/o materiales
- Gráfica 13. Beneficios laborales y/o remunerativos
- Gráfica 14. Políticas administrativas
- Gráfica 15. Relaciones sociales
- Gráfica 16. Desarrollo personal
- Gráfica 17. Desempeño de tareas
- Gráfica 18. Relación con la autoridad
- Gráfica 19. Satisfacción laboral

Resumen

Actualmente existe múltiples investigaciones con respecto al clima organizacional y la satisfacción laboral, considerando que son variables fundamentales dentro de la gestión de las organizaciones y el funcionamiento de estas, por lo tanto, se hace necesario realizar estudios encaminados a las características que posea cada una y sus empleados.

El objetivo general de esta investigación es determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en empleados de servicio general de SESPM que prestan sus servicios en la UPC, con una población de 64 personas, 52 mujeres y 12 hombres, en edades comprendidas de los 28 a 65 años. Esta investigación es con enfoque cuantitativo, no experimental, de tipo transversal y de alcance correlacional. Se aplicaron los cuestionarios CL – SPC de Palma (2004) y SL-SPC de Palma (1999). Para el análisis estadístico se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, se encontró que, existe una correlación estadística significativa positiva entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, lo cual significa, que entre mayor sea el clima organizacional percibido, mayor será la satisfacción laboral en los empleados y de igual forma se manifestará en cada una de sus dimensiones.

Palabras claves: Clima organizacional, satisfacción laboral, empleados de servicios generales.

Abstract

Currently there are multiple investigations with respect to the organizational climate and job satisfaction, considering that they are fundamental variables within the management of organizations and the functioning of these, therefore, it is necessary to conduct studies aimed at the characteristics of each and their employees.

The overall objective of this research is to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction in SESPM general service employees serving at the UPC, with a population of 64 people, 52 women and 12 men, aged 28 to 65. This research is quantitative, non-experimental, cross-sectional and correlational in scope. The questionnaires CL - SPC de Palma (2004) and SL-SPC de Palma (1999) were applied. For the statistical analysis, the Pearson correlation coefficient was used. It was found that there is a significant positive statistical correlation between the variables organizational climate and job satisfaction, which means that the greater the perceived organizational climate, the greater the job satisfaction in the employees and in the same way it will be manifested in each one of its dimensions.

Key words: Organizational climate, job satisfaction, general service employees.

CAPÍTULO I.

Título.

Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en empleados de servicios generales de SESPM que prestan servicios en la UPC.

Línea de investigación

Psicología y las organizaciones

La línea de investigación en estudios busca contribuir a la comprensión del fenómeno y al desarrollo de formas de intervención. En cuanto al área de trabajo académico, busca identificar y trabajar sobre los problemas relevantes de investigación del campo, con el fin construir conocimiento pertinente que impacte los programas de formación de las distintas escuelas aportando al conocimiento científico.

Este proyecto está encaminado en la psicología y las organizaciones ya que, pretende establecer las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, siendo estas unas temáticas que involucran al ser humano en su lugar de trabajo, en pro de un buen desarrollo de la organización incluyendo el desarrollo personal de los individuos que hacen parte de esta.

Planteamiento del problema

El desarrollo y crecimiento empresarial, ha sido el objetivo de la mayoría de las organizaciones a lo largo de los años, generando interés en sectores económicos y de sostenimiento. Uno de los factores más importantes para el mantenimiento, funcionamiento o desarrollo de una organización es precisamente el capital humano, el cual Becker (1964) citado por Cardona, Montes, Vásquez, Villegas y Brito (2007) lo define como “el conjunto de las capacidades productivas que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos” (p 13). Resaltando aquellas habilidades que poseen cada individuo además de la manera en que contribuye a ese desarrollo empresarial, considerándolos la base de toda organización.

Además, es tanta la relevancia que tienen los empleados de las organizaciones que dentro del capital humano se considera fundamental e importante la educación integral de estos, brindando un apoyo para que estos puedan generar más conocimientos y así aportar más a la organización. En ese orden ideas, Villalobos y Pedroza (2009) mencionan que:

El capital humano es considerado como un factor propiciador de desarrollo y crecimiento económico, para su formación entran en juego diversos elementos, los más

Clima y satisfacción laboral

importantes son la educación y la capacitación laboral, porque a través de ellos se descubren y desarrollan las capacidades, los talentos, las destrezas y habilidades de los individuos. (p 280).

Para lograr su potencialización, establece dentro de la misma las áreas de gestión humana, según Ugarte, Yarlequé & Fiallo (2015), se define como el conjunto racional y armónico de políticas, funciones y procedimientos orientados a mejorar la productividad y eficiencia del trabajador en el marco de las posibilidades que ofrece la utilización de los recursos materiales y técnicos para satisfacer los objetivos institucionales y aspiraciones de los trabajadores. Es decir, está encargada de garantizar los procesos administrativos desde selección de personal, su lugar de trabajo, interacciones, desarrollo de conocimiento y habilidades, bienestar y salud entre otras, para alcanzar los fines propuestos.

Una de las modalidades de prestación de servicio dentro de toda organización es el gremio de personal de servicios generales, es uno de los más importantes debido a que éste mantiene una imagen e higiene adecuada de la organización, además, son los apropiados para el manejo de desechos que poseen diferentes riesgos para los integrantes y allegados a una empresa. Sin embargo, es uno de los que quizá puede no ser muy tenido en cuenta, debido a las prácticas de desvalorización o los prejuicios que se tiene sobre esta labor, ya que, al no ocupar un “alto rango”, no se considera tan significativa su posición en las organizaciones.

Tomando como referencia la población de los empleados de servicios generales que prestan sus servicios en la Universidad Popular Del Cesar (UPC), se resalta el trato verbal y psicológico al que puede verse sometido este personal, teniendo en cuenta que esta población labora en una institución educativa en la cual podría haber poca empatía por parte de los estudiantes y docentes, ignorando incluso la presencia de los mismos, contribuyendo así a la poca aceptación e incluso a la aparición de situaciones de estrés e insatisfacción tanto laboral como personal, además de repercutir en las relaciones entre compañeros y en el desempeño de su trabajo, ya que un empleado satisfecho es un empleado eficaz y viceversa.

Siguiendo con esa misma idea, Pecino, Mañas, Díaz, López y Llopis (2015) afirman que, “la formación del clima se fundamenta en los procesos de interacción social de los miembros de los equipos, unidades u organizaciones” (p 659). Lo que sostiene la influencia que tiene esa interacción de los estudiantes, los docentes y entre compañeros con el personal de aseo.

De esta misma manera, resulta relevante en esta población estudiar el nivel de satisfacción que poseen en su lugar de trabajo, considerando la definición planteada por Peiró (1984) citado por Pecino et al. (2015) “la satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados, trataríamos

Clima y satisfacción laboral

con una actitud fruto de actitudes específicas relacionadas con aspectos del trabajo y de la organización” (p 660).

Es clara la importancia que tiene la satisfacción en los empleados, a manera de que exista mayor satisfacción así mismo será el desempeño, sin embargo, esta problemática influye en el clima laboral, Pecino et al. (2015) afirman que “el impacto sobre la productividad se logra a través de sus efectos sobre el clima organizacional, esto es, sobre cómo los empleados interpretan su contexto y entorno laboral” (p 660).

El clima organizacional puede ser un reflejo del funcionamiento de una organización, desde el aspecto psicológico, un ambiente negativo puede influir en las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo, a nivel personal de cada individuo, generando en algunos casos la aparición de sentimientos negativos, respuestas fisiológicas que en situaciones podrían considerarse estresantes o agobiantes, y de igual manera influiría en la percepción del ambiente por los empleados, de manera que podría ocasionar conflictos y afectar la convivencia dentro de la organización.

Siendo este un tema importante, debido a que, una organización con empleados con sentimientos negativos e indisposición, no va a tener el mismo rendimiento ni eficacia que una en la que sí haya un buen clima, puesto a que habrá una mayor satisfacción en su personal y por lo tanto tendrán un mejor desempeño. Por esta razón, la forma en que un individuo se comporte en su lugar de trabajo no depende solo de su personalidad, el contexto familiar y social sino también de cómo percibe su organización, la cultura, los valores, el clima de trabajo y los elementos que componen a la organización.

Formulación de la pregunta problema

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en empleados de servicios generales de SESPM que prestan sus servicios en la UPC?

Objetivos

Objetivo general

*Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en empleados de servicios generales de SESPM que prestan sus servicios en la UPC.

Objetivos específicos

*Identificar el clima organizacional en los empleados de servicios generales de SESPM que prestan su servicio en la UPC.

Clima y satisfacción laboral

*Establecer el nivel de satisfacción que tienen los empleados de servicios generales en su lugar de trabajo.

*Relacionar la información ocupacional y personal con los factores de satisfacción laboral.

Justificación

La psicología y las organizaciones es un campo que desde la segunda guerra mundial ha tomado auge generando más interés, así mismo, también ha tomado relevancia el estudio del individuo en sus diferentes contextos, familiar, social, educativo y organizacional, considerándolo como un sistema integrado que se desarrolla creando habilidades según cada uno de esos ámbitos.

El clima organizacional, la satisfacción laboral, el desempeño laboral, la cultura organizacional, entre otros, son las temáticas que priman en diversos estudios, debido a que se considera que estas afectan directamente el crecimiento y desarrollo de las organizaciones, puesto a que los empleados son la base de toda organización, haciendo que funcione y se mantenga.

Siendo el clima organizacional una de las problemáticas que suelen afectar más a los empleados de las organizaciones y generadoras de estresores, conflictos e incluso llegan a influir en el desempeño laboral y en el desarrollo de los empleados como individuos biopsicosociales que están en constante evolución, éstas trascienden afectando el funcionamiento de la organización completa. De ahí parte la idea de que una organización con un buen clima genera satisfacción en sus empleados y genera éxito en el progreso de la misma.

En varias investigaciones que fueron previamente consultadas, realizaron un análisis de correlación de estas variables, donde encontraron que existe una relación significativa y positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, de tal manera que, a mejor clima percibido más satisfechos estarán las personas y mejor será el desempeño que tengan en su labor y de manera contraria, al percibir un mal clima, menos satisfechos y desmotivados se encontrará el personal.

Sin embargo, los empleados de servicios generales de SESPM que prestan sus servicios en la UPC no han sido sujetos de estudio de estas problemáticas, ni de ningún otra relacionada a su lugar de trabajo, por lo tanto, no se ha generado un diagnóstico del estado de esta organización, consecuentemente no han sido implementados planes de mejora ni de

contingencia en casos de que se genere un conflicto o que disminuya el desempeño de los empleados a raíz del clima percibido.

Además, se pretende brindar un aporte sirviendo de referente a futuras investigaciones que estén interesadas en esta población y en particular, en esta problemática, con la intención de dar continuidad y mejorar la calidad de trabajo.

CAPÍTULO II.

Marco referencial

Antecedentes

Dentro de los distintos estudios que se consultaron para el desarrollo de esta investigación, se pudo encontrar diferentes autores que realizaron una propuesta de evaluación mediante la correlación del clima organizacional y la satisfacción laboral en distintos países del mundo y así mismo, en Colombia.

Se tomó como referencia a Torres y Oscanoa (2019), quienes realizaron una investigación, con el objetivo de correlacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa LA YAYA con una población igual a la muestra de 15 trabajadores. Para la evaluación del clima organizacional se aplicó el instrumento de Sonia Palma (A. Ramos, 2018), el cual consta de 27 ítems y para la medición de la satisfacción laboral se utilizó el instrumento de Arias (A. Ramos, 2018), el cual consta de 11 ítems. Este trabajo es un estudio correlacional bajo un diseño no experimental, corte transversal. Los resultados mediante la prueba de Spearman es de 0,971. Determinando que la relación es positiva, directa y altamente significativa ($p < 0.05$).

Así mismo Arias y Arias (2014) realizaron un estudio que pretende valorar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Para ello se trabajó con un diseño correlacional con una muestra de 45 trabajadores de una pequeña empresa privada en Perú en la que se aplicó el Perfil Organizacional de Likert y la Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wall. Los resultados indican que existen relaciones moderadas no significativas entre las variables, pero entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral. Además, se encontraron diferencias significativas entre ambos sexos, entre el grado de instrucción y el área de trabajo del personal evaluado. Se concluye, por tanto, que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada.

Clima y satisfacción laboral

Siguiendo ese orden de ideas acerca de las correlaciones de estas dos variables y estableciendo su relación sea positiva o negativa, Pérez & Rivera (2015), realizaron su tesis en la que muestran el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, durante el periodo comprendido de abril a diciembre del 2013. Se aplicaron los cuestionarios de Clima Organizacional de Sonia Palma (1999) y de Satisfacción Laboral de Price, adaptada al contexto peruano, a un total de 107 trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana en las ciudades de Iquitos y Pucallpa, contestados de forma individual, en un solo momento, bajo estricta confidencialidad de los mismos.

Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio (57.9%), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa-efecto positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013.

De esta manera queda establecido el interés por el estudio de estas dos variables en distintos países, generando interés por investigar acerca de aquellos estudios efectuados en Colombia, de los cuales se encontró a Sánchez, Nieto & Anzola (2015), propusieron una investigación de tipo exploratorio correlacional, se utilizaron técnicas cuantitativas (instrumentos), y cualitativas (entrevista y observación). El estudio se realizó en empresas ubicadas en el área de influencia de la Universidad El Bosque: dos empresas manufactureras, una EPS, una IPS, un hotel, una firma de abogados y una cooperativa. Los hallazgos de la investigación muestran una relación positiva, medianamente significativa, la cual permite aportar valiosa información a otras empresas. El instrumento empleado, válido y confiable facilitará la realización de posteriores estudios.

Posteriormente tomamos como referencia a Manosalvas, Manosalvas y Nieves (2015). Quienes realizaron un artículo que analiza la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en organizaciones que brindan servicios de salud, específicamente en un hospital. Se utiliza una metodología cuantitativa rigurosa, a través de la aplicación de Análisis de Componentes Principales y Factoriales Confirmatorios de los constructos, para verificar el modelo de medida del instrumento utilizado. Además, a través de Ecuaciones Estructurales se analiza la relación entre los constructos antes mencionados.

El objetivo principal es dar mayor validez a los resultados descriptivos que se han encontrado en estudios similares en otros países y proponer un modelo generalizable hacia otro tipo de organizaciones, que sirva de base para la implementación de estrategias enfocadas en una mejor gestión del talento humano. Los resultados de este estudio corroboran y

Clima y satisfacción laboral

enriquecen conclusiones obtenidas en estudios previos sobre la relación directa entre estos constructos, a través de un instrumento de medición nuevo además de tener una fácil aplicación. Por otro lado, las conclusiones obtenidas pueden utilizarse para diseñar estrategias que posibiliten una gestión más eficiente del talento humano de este tipo de organizaciones.

Siguiendo con la idea de la potencialización del talento humano considerando a la organización como un total construida y formada por individuos que están en constante relación, por lo tanto entre ellos mismos se genera o se forma el ambiente, sea favorable o no, como lo es el clima organizacional, Pedraza (2018), propuso una investigación con el objetivo de analizar la relación entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral desde la percepción de los empleados en organizaciones públicas y privadas de México. Esta fue una Investigación con enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y explicativo. Se aplicó cuestionario a personal de organizaciones que accedieron participar. Se conformó muestra a conveniencia de 133 encuestados, aplicando estadística descriptiva para su caracterización.

Los factores determinantes del clima y satisfacción laboral se identificaron con análisis factorial exploratorio, en la valoración de la relación entre ambos constructos el análisis de regresión. Donde se identificaron ocho factores que describen el clima organizacional y confirman la estructura subyacente del modelo de Litwin y Stringer. En la variable de satisfacción laboral se confirma la propuesta teórica de Warr, Cook y Wall. La confiabilidad del cuestionario es adecuada al obtener valor superior a 0.70 del Alpha de Cronbach.

Con el propósito de acercar más las investigaciones ya realizadas al territorio Valduparence, se indagó en esas investigaciones realizadas en la región caribe donde se encontró a Morales & Silva (2012), quienes realizaron una investigación en la ciudad de Cartagena con el objetivo de realizar una revisión de la literatura de tal forma que se identifiquen espacios de tiempos puntuales y la información pertinente relacionada con los estudios de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. Se consultaron libros, bases de datos, revistas impresas, entre otros documentos en el mundo como puntualmente en Colombia y el resto en Latinoamérica. Esta revisión permitió identificar la relación existente entre Clima y Satisfacción y al mismo tiempo conocer las diferentes definiciones, los autores más representativos, las teorías pertinentes de cada variable, los instrumentos para medirlas y otras variables asociadas.

Luego de realizar una búsqueda exhaustiva de referentes que dieran idea de la correlación del clima y la satisfacción laboral, se logró encontrar diversidad de antecedentes que brindaron un aporte significativo, sin embargo, en la región caribe no ha sido muy explorada la relación entre estas dos variables, se han llevado a cabo múltiples investigaciones de cada una de ellas de manera individual, siendo un aporte poco significativo para esta

Clima y satisfacción laboral

investigación, ya que el objetivo es establecer esa relación existente entre el clima y la satisfacción laboral.

De la misma manera en el departamento del Cesar, se ha generado interés por el estudio de estas variables de forma independiente, no estableciendo un lazo entre estas dos, por lo tanto, no existe un referente que apoye esta idea de trabajo.

Bases teóricas

Clima organizacional

El clima organizacional según Chiavenato (1990) citado por Ávila (2011) es el ambiente interno de una organización cuyo funcionamiento depende de la aplicación de aspectos fundamentales como lo son: las políticas, estilos de liderazgo, reglamentos, tecnología, etapa del negocio, entre otros, es uno de los determinantes fundamentales a la hora de percibir el rendimiento, productividad y satisfacción en el lugar de trabajo.

Es también entendido como la personalidad de una organización, el cual se asemeja a la cultura, debido a que permite reafirmar las tradiciones, valores, costumbres y prácticas estipuladas dentro de una empresa.

Robbins (1990) citado por Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar y Giraldo (2006) postula entre otros planteamientos, que el clima se encarga de describir una organización, de distinguirla entre otras y condiciona la conducta de los integrantes de la misma, además, su importancia radica en la relación del ambiente o medio interno con la cultura e influencia en el desempeño, motivación, productividad, lealtad, sentido de pertenencia y satisfacción laboral del personal que conforma una organización. Este planteamiento, resalta la relevancia del clima en cada una de las organizaciones al igual que en la manera en que influye en cada uno de los contextos, aspectos u objetivos que estas persigan.

Por otra parte, Méndez (1982) citado por Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar y Giraldo (2006) resalta la importancia de las relaciones humanas para el desarrollo de una organización a partir de la teoría administrativa de las relaciones humanas. Los roles que asumen los trabajadores en la empresa, según su nivel de formación, experiencia y grado de coordinación con sus pares y superiores promueven la eficacia al momento de alcanzar los objetivos propuestos.

En el desarrollo de este tema, hubo un importante avance que calificó los tipos de climas organizacionales, de manera que se pudiesen evidenciar de manera específica, Likert (1968) citado por Rodríguez (2016) postuló una de las teorías que existen para tipificar los climas organizacionales, clasificándolos en cuatro sistemas: en primer lugar, se encuentra el

Clima y satisfacción laboral

sistema Autoritario, el cual hace referencia al sistema caracterizado por la desconfianza, generando así temor e inseguridad generalizados, las decisiones son determinadas desde la cúspide de la organización y de allí se difunden en una línea burocratizada de conducto regular.

El sistema Paternal como el anterior, centraliza el control, las decisiones son tomadas desde escalones superiores, pero en él hay una mayor delegación y concediendo ciertas facilidades a sus empleados, bajo ciertos límites de relativa flexibilidad, el clima en este sistema, parece ser estable y sus necesidades sociales cubiertas, en la medida que se respeten las reglas establecidas.

El siguiente sistema es el Consultivo, en este sistema organizacional existe un mayor grado descentralización y delegación de las decisiones. Se mantiene un esquema jerárquico, pero las decisiones específicas son adoptadas por escalones medios e inferiores, el clima es de confianza y existen niveles altos de responsabilidad. Por último, se encuentra el sistema Participativo, este sistema se caracteriza porque sus procesos de toma de decisiones se encuentran distribuidos en diferentes lugares de la organización. Las comunicaciones son tanto verticales como horizontales; al igual que el anterior, el clima es de confianza en el cual se producen altos niveles de compromiso de los empleados para con la empresa.

A partir de lo mencionado anteriormente, se puede decir que dependiendo del sistema que practique una empresa, será el ambiente y demás aspectos que determinan y garantizan el desarrollo eficaz de la organización.

Likert sostiene que en la percepción del clima de una organización influyen tres tipos de variables, en primera instancia están las variables causales, las cuales conforman la estructura de la organización y su administración, las reglas, normas, la toma de decisiones, entre otros. Las motivaciones, las actitudes, la comunicación son consideradas variables intervinientes y, por último, están las variables finales que hace referencia a los resultados obtenidos por la organización, se encuentra la productividad, las ganancias, las pérdidas logradas por la organización, estas variables son dependientes de las dos anteriores. Para Likert es fundamental que se trate la percepción del clima, más que del clima en sí, debido a que las conductas o actitudes de las personas son el resultado de la percepción que tengan de la situación mas no de una situación objetiva.

Hasta este punto se puede observar diferentes planteamientos sobre lo que es y las características del clima organizacional, sin embargo, una de las postulaciones más acertadas a criterio propio, es el propuesto por García (2009), el cual analiza el clima organizacional como el conjunto de características identificadas por los miembros de una organización y que

Clima y satisfacción laboral

directamente influye en su comportamiento, resaltando que para su estudio es necesario la consideración tanto de componentes humanos como físico, en donde la prioridad es la percepción del individuo acerca de su contexto laboral.

Santana y Araujo (2007) plantearon que existen diferentes tipos de perspectivas que son importantes conocer para tener una comprensión más amplia acerca de su papel dentro del estudio del clima y de los distintos panoramas de cada uno de ellos. En primer lugar, está la perspectiva estructural, el cual Forehand y Gilmer (1964) citado por Vega et. Al (2006) plantean que el clima es un conjunto de caracteres medibles, perdurables, objetivas, que permiten la existencia de distinción entre organizaciones, en otras palabras, los autores muestran el clima como la personalidad y diferencia de una organización de otra. De igual forma, Litwin y Stringer (1968) citado por Vega et. Al (2006) afirman que el clima organizacional es aquel ambiente que además de perdurar internamente en una organización, debe ser experimentada por los individuos y además de influir en el comportamiento, se puede describir con valores de un conjunto específico de características de la organización.

Seguidamente encontramos la perspectiva interactiva, la cual es explicada por Taguiri (1968) citado por Vega et. Al (2006) el cual describe el clima organizacional como un constructo compuestos por varios elementos entre los cuales está el entorno, entendido como los aspectos físicos y/o materiales que inciden en el clima; la interacción de los individuos y el sistema social relacionado con la interacción y la cultura.

Por último, está la perspectiva perceptual, para la cual uno de los primeros autores en tratar fueron Litwin y Stringer (1968) citado por Vega et. Al (2006) quienes veían el clima, como ese grupo de propiedades encontrados en el área de trabajo, y con el pasar del tiempo estas postulaciones fueron en avance, así lo demostró González (2000) citado por Santana y Araujo (2007) el cual cambió el término clima organizacional por clima de trabajo, entendido como la percepción dinámica y general que tienen los miembros de la organización además del ambiente en que se desenvuelve.

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es definida según Locke (1976) citado por Martínez (2010) como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto" y postula que existen siete condiciones de trabajo que conducen a la satisfacción laboral: La primera condición hace referencia, al trabajo que contenga desafíos mentales, con el cual el individuo pueda lidiar exitosamente. Como segundo, se encuentra el interés personal que se tiene por el trabajo.

Clima y satisfacción laboral

Seguidamente están las recompensas por actuaciones relacionadas con las aspiraciones de la persona, el trabajo que no sea físicamente desgastante, las condiciones de trabajo deben ser compatibles con las necesidades físicas, la alta o sana autoestima por parte del empleado y, por último, la ayuda a obtener trabajo, paga, remuneraciones y minimizar conflictos entre roles.

Por su parte Davis y Newstrom (1999) citado por Gargallo y Freundlich (2010) conciben la satisfacción como un concepto que contiene diversos factores, de los cuales se destacan aquellos que están relacionados directamente con la naturaleza de la tarea desempeñada y aquellos relativos al contexto laboral, en otras palabras, la satisfacción laboral la determinan circunstancias ajenas al individuo, (las primas por horas extras, tipo de contrato, horas de trabajo etc.) y otras relacionadas directamente a sus características propias e individuales (edad, género, estado civil etc.) las cuales influyen en la respuesta afectiva de este hacia distintos aspectos del trabajo.

A partir de las diferentes investigaciones sobre la satisfacción laboral, se han evidenciado aspectos o características que inciden en la misma, dependiendo del empleo, tipo de contrato, horario, género, entre otros, de igual manera se determina el nivel de satisfacción. Green y Tsitsianis (2005) citado por González, López y Sánchez (2014) dentro de las principales publicaciones sobre satisfacción laboral, señalan, con respecto a modalidades de contrato, que aquellos de tipo eventuales o más conocidos como “temporales” se asocian con nivel bajo de bienestar y de satisfacción. Por otra parte, la subcontratación, la falta de contrato de empleo o el ser trabajador informal, según Farné y Vergara (2007) impacta negativamente sobre la satisfacción.

Con respecto al horario de trabajo, Méndez (2005) refiere que las personas con un mayor número de trabajo de horas a la semana, pueden presentar un nivel bajo de satisfacción en su contexto laboral.

Otro aspecto relacionado con la satisfacción laboral es el género, en diferentes investigaciones, autores han registrado que las mujeres generalmente tienen un mayor nivel de satisfacción que los hombres. Sloane (2000) citado por Sánchez, Fuentes y Artacho (2007) afirman que la satisfacción en las mujeres no es debido a la valoración de las particularidades del empleo, si no por una representación diferencial innata de género en el que las mujeres enfatizan menos en el pago que los hombres.

Ramírez (2002) citado por Carrascal, Patiño y Quejada (2016) “se refiere a la edad como otro determinante de la satisfacción laboral, menciona que en cuanto aumenta la edad, más implicados y motivados estarán los empleados en su labor” (p 30). De igual forma Marín

Clima y satisfacción laboral

et. Al (2008) citado por Carrascal, et. (2016) postula que, “la satisfacción laboral es positiva entre los 31-40 años, debido a que es considerado el intervalo previo a la jubilación” (p 30). Con relación al estado civil, Barrera et. al (2012) señala que los casados tienen un nivel alto de satisfacción, pero en otros estudios se ha dado un cambio significativo con respecto a este aspecto, en donde son los solteros quienes muestran mayor nivel de satisfacción que los casados.

Sistema de variables

Definición Nominal	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	N° Preguntas	Tipo de Preguntas
Clima organizacional	El clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales. Palma (2004)	Escala de clima organizacional (CL - SPC)	*Realización Personal *Involucramiento Laboral *Supervisión *Comunicación. *Condiciones Laborales	50	*Escala Likert
Satisfacción laboral	Es la percepción basada en creencias y valores positivos que se tiene frente al trabajo, la cual se obtiene a partir de la rutina laboral. Palma (1999) citado por Boada (2019).	Escala de satisfacción laboral (SL - SPC)	*Condiciones físicas y/o *Beneficios laborales y/o remunerativos *Políticas administrativas *Relaciones sociales *Desarrollo personal *Desempeño de tareas *Relación con la autoridad	36	Escala Likert

Marco legal

Las organizaciones han tomado mucha relevancia con el paso de los años, de la misma manera, se han creado constituciones que sustentan y protegen los derechos tanto de los empleados como de empleadores, además de los deberes para cada uno de estos, se creó la Constitución Política de Colombia (1991), la cual en su Artículo 25 menciona que “el trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”.

Del mismo modo existe la ley 2663 de 1950, este es el Código Sustantivo del Trabajo el cual comprende un conjunto de normas, jurisprudencia y procedimientos legales que regulan las relaciones individuales surgidas entre el trabajador y el empleador, buscando un equilibrio entre las dos partes. Además, presenta detalladamente las formas de contratación, el concepto de salario, sus modalidades, los derechos, deberes de los trabajadores y de los empleadores, las prestaciones sociales, la libertad de asociación, entre otras.

Se vió como una necesidad el apoyo de una manera más específica los derechos de los trabajadores, por lo que se avaló la Ley 789 de 2002, esta norma pretende apoyar el empleo y ampliar la protección social en el país, además modifica algunos artículos del Código Sustantivo de Trabajo. Esta ley se promulgó con base a estimaciones de expertos en mercado laboral, los cuales demostraron que con las perspectivas de crecimiento económico del país y con la legislación existente en aquel entonces, era difícil reducir las tasas de desempleo, sobre todo en la población.

CAPÍTULO III.

Marco metodológico

Enfoque de investigación- cuantitativo

De acuerdo a lo planteado anteriormente se hace necesario realizar una descripción de la metodología cuantitativa, ya que fundamenta esta investigación por sus características de medición, recolección de información, y análisis de datos. Hernández, Fernández & Baptista (2014) mencionan que “el enfoque cuantitativo tiene como fin recolectar datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el objetivo de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p 4).

Dado que esta investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de manera que pretende establecer una relación de variables susceptibles a la medición y cuantificación, elementos propios de la metodología

cuantitativa, así mismo los objetivos específicos están encaminados a identificar características del clima organizacional, establecer niveles de satisfacción y relacionar información ocupacional con factores de la satisfacción. Haciendo que estos objetivos sean alcanzables y pertinentes desde este enfoque metodológico.

Alcance de investigación- correlacional

La investigación que se lleva a cabo es de alcance correlacional ya que busca establecer la relación entre dos variables. Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) “los estudios correlacionales tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p 81).

Diseño y tipo de investigación- no experimental de corte transversal

Esta investigación es no experimental y de corte transversal, ya que para el sustento y la ejecución no se realizarán experimentos con la población escogida, sino que se hará por medio de investigaciones previamente realizadas, así mismo, este proyecto se llevará a cabo en una sola fase de tiempo, ya que se pretende evaluar la relación existente entre el clima y la satisfacción laboral, lo cual no requiere de intervenciones posteriores.

Población

López (2004) afirma que, “la población es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación” (p 69). Para escoger la población se usará el método censo.

Censo:

El censo hace referencia a la población escogida para la ejecución de la investigación, el Departamento administrativo nacional de estadísticas (DANE) (2014) plantea que “es el procedimiento estadístico mediante el cual se investiga la totalidad del universo de estudio, con el fin de obtener datos o información estadística individual de todos y cada uno de los elementos que conforman la población” (p 8). El censo poblacional objeto de estudio de esta investigación, corresponde al personal de empleados de servicios generales de SESPM que prestan sus servicios en la Universidad Popular del Cesar en la sede Sabanas.

Instrumentos

En esta investigación se emplea dos instrumentos para cada variable, clima organizacional y satisfacción laboral, diseñados por Sonia Palma Carrillo, los cuales se encuentran descritos a continuación:

Instrumentos de medición.

Nombre del instrumento	Descripción	Dimensiones	N° de ítems
<p>Clima organizacional: CL – SPC</p>	<p>Este instrumento de escala tipo Likert, evalúa el nivel de percepción global del ambiente laboral y específico, con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales con una forma de aplicación individual y/o colectivo con una duración de 15 a 30 minutos. Su puntuación es de 1 a 5 por cada ítem, con un total de 50 puntos por factor y 250 en la escala general. (anexo 2)</p>	<p>I. Realización Personal II. Involucramiento Laboral III. Supervisión IV. Comunicación V Condiciones Laborales.</p>	<p>50</p>
<p>Satisfacción laboral: SL-SPC</p>	<p>Es un instrumento tipo Likert, que explora la satisfacción laboral el cual permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador la actividad laboral. Consta de 36 ítems tanto positivos como negativos (2, 7, 8, 15, 16, 17, 19, 26, 31, 33),</p>	<p>I. Condiciones físicas y/o Materiales II. Beneficios laborales y/o remunerativos III. Políticas administrativas IV. Relaciones sociales</p>	<p>36</p>

Clima y satisfacción laboral

	<p>agrupados por análisis factorial, con 5 opciones de respuesta, correspondientes a 7 factores.</p> <p>El puntaje final será resultado de la sumatoria de puntuaciones alcanzadas en la respuesta de cada ítem; dicho puntaje oscila entre 36 y 180 puntos. (anexo 3)</p>	<p>V. Desarrollo personal</p> <p>VI. Desempeño de tareas</p> <p>VII. Relación con la autoridad</p>	
--	---	--	--

Método de análisis

Para la realización del análisis de esta investigación, se utilizarán gráficas y tablas de frecuencia. Para establecer la correlación entre las variables se utilizará la correlación de Pearson el cual según Restrepo y González (2007) “tiene como objetivo medir la fuerza o grado de asociación entre dos variables aleatorias cuantitativas que poseen una distribución normal bivariada conjunta”. Este procedimiento se realizó mediante el programa SPSS, Castañeda, Cabrera, Navarro y Vries (2010) mencionan que sirve para “crear un archivo de datos en una forma estructurada y también organizar una base de datos que puede ser analizada con diversas técnicas estadísticas”.

RELACIÓN ENTRE TÉCNICAS Y OBJETIVOS		
Técnica	Instrumentos	Objetivos
ENCUESTA	CL-SPC	Identificar el clima organizacional en los empleados de servicios generales de SESPM que prestan su servicio en la UPC.
	SL-SPC	Establecer el nivel de satisfacción que tienen los empleados de servicios generales en su lugar de trabajo.
	Correlación de Pearson	Relacionar la información ocupacional y personal con los factores de satisfacción laboral.

Marco administrativo

- **Humanos:** En esta investigación se trabajará con los empleados de servicios generales de SESPM que prestan sus servicios en la UPC, siendo un total de 64 trabajadores, distribuidos en 12 hombres y 52 mujeres. Además, se contará con la participación del supervisor a cargo de evaluar y asignar las actividades que estos ejecutan.

- **Institucionales** La aplicación de estos cuestionarios se realizará en la Universidad Popular del Cesar, la cual presta apoyo en la creación de proyectos que generen conocimiento, además, se contará con la colaboración de la empresa SESPM que está apoyando la realización de este proyecto investigativo.

- **Físicos/logísticos:** Se implementarán 128 cuestionarios, de los cuales 64 evaluarán el clima organizacional y 64 cuestionarios que evalúan la satisfacción laboral, con el propósito de recolectar la información necesaria para cumplir el objetivo de esta investigación.

- **Económicos:**
Presupuesto y Financiamiento.

Cantidad	Descripción	Precio unitario	Precio total
128	Impresión del cuestionario	\$100	\$12.800
10	Bolígrafos	\$700	\$7.000
4	Transporte	\$2.000	\$8.000
Total			\$27.800

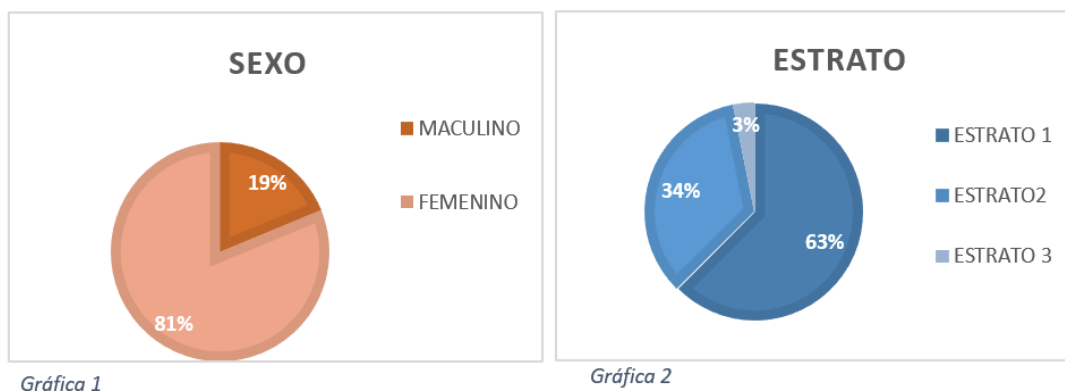
Presupuesto y financiamiento.

Con base en el presupuesto y financiamiento, esta investigación tendrá un costo de \$27.800, los cuales serán financiados por Lizeth Lorena Arias Guzmán y María Francisca Passo Mena.

CAPÍTULO IV.

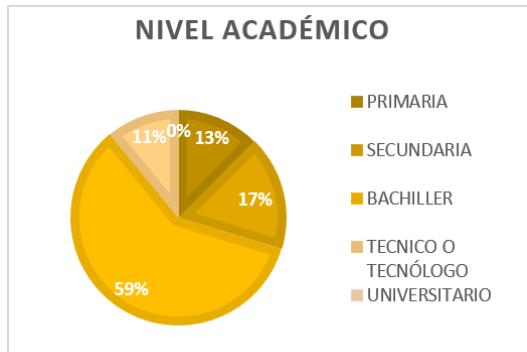
Resultados.

Posterior a la aplicación de los cuestionarios se logró evidenciar información relevante que dan cuenta de la distribución y datos sociodemográficos de los empleados de servicios generales de SESPM que prestan sus servicios en la UPC, en el cual el 81% de la población es femenina y el 19% corresponde al género masculino (véase la gráfica N° 1), resaltando que existe una mayor demanda de la población femenina para el desempeño de esta labor, además, lo correspondiente al estrato socioeconómico, el 63% pertenece al estrato 1, posicionando a gran parte de la población en un estrato considerablemente bajo (véase la gráfica N° 2).

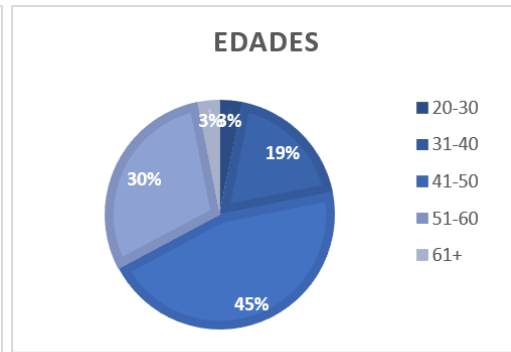


Con respecto al nivel académico, se evidenció que el 59% realizó sus estudios hasta el bachillerato, un 17% llegaron hasta un nivel de secundaria y un 13% llegó a un nivel de primaria (véase la gráfica N° 3), demostrando así el nivel de estudio que presenta esta población. Además, los empleados se encuentran en edades comprendidas entre los 28 a los 65, el cual un 45% se encuentra en un rango de edades entre 41 a 50 años, 30% poseen edades entre 51 a 60 y un 19% se encuentra en edades entre 31 a 40 años (véase la gráfica N° 4). Siendo esta una población correspondiente a la adultez tardía.

Clima y satisfacción laboral

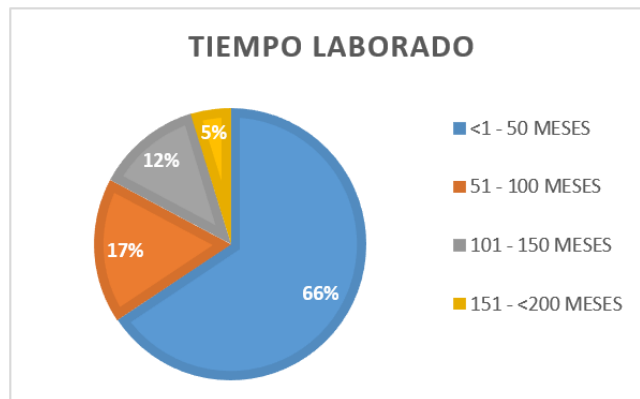


Gráfica 3



Gráfica 4

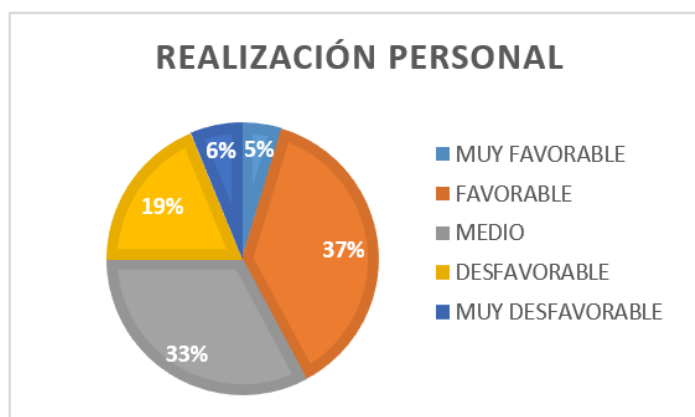
Dentro de las variables sociodemográficas, se tomó en cuenta el tiempo que llevan laborando en la UPC, donde un 66% lleva entre <1 y 50 meses, un 17% lleva entre 51 a 100 meses, el 12% entre 101 a 150 meses, dejando un 5% que lleva entre 151 a >200 meses laborados, siendo significativa la población que lleva laborando menos tiempo (véase la gráfica N° 5).



Gráfica 5

Descripción de resultados del clima organizacional

Dentro de las diferentes dimensiones del clima organizacional que presenta el cuestionario se encuentra la realización personal, la cual dió como resultado que un 37% lo considera favorable, lo que quiere decir que los empleados consideran que su empleador se preocupa y posibilita el desarrollo personal de estos desde su medio laboral, sin embargo, un 33% tienen una percepción media acerca de esta dimensión, ya que no están seguros o se cumple de manera parcial, dejando un 19% con una percepción desfavorable, con la percepción de que su empleador no propicia acciones encaminadas a su crecimiento y desarrollo personal (véase la gráfica N° 6).

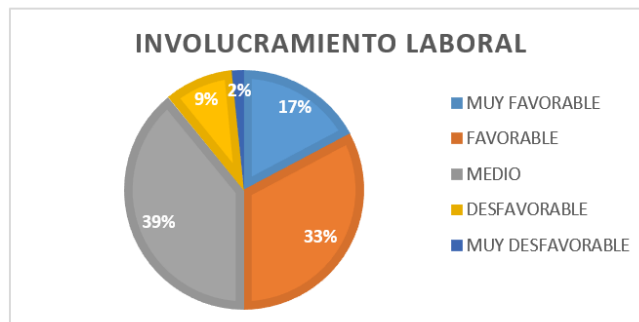


Gráfica 6

Si siguiendo con ese orden de ideas, la dimensión de involucramiento laboral, considerando que los empleados conciben el trabajo como parte de su diario vivir, en el cual se le invierte tiempo, dedicación y energía, dió como resultado que el 39% tuvo una percepción media, dando como referencia que los empleados tienen una participación poco activa, no obstante, el 33% tuvo una percepción favorable, aceptando su labor con los requerimientos de su participación activa y apropiación, sin embargo, el 17% tuvo una

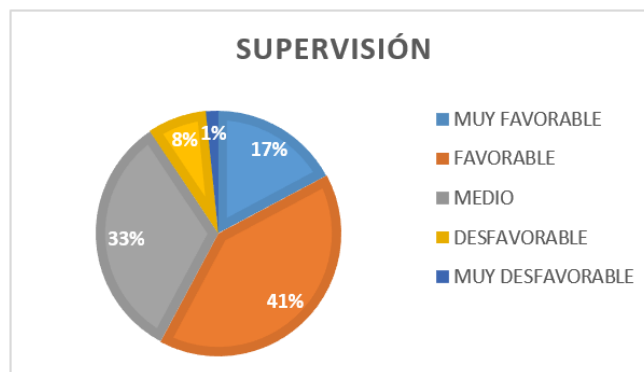
Clima y satisfacción laboral

percepción muy desfavorable, dejando en evidencia la población que no posee una apropiación de su labor, ni se involucra en las actividades propuestas en su área de trabajo (véase la gráfica N° 7).



Gráfica 7

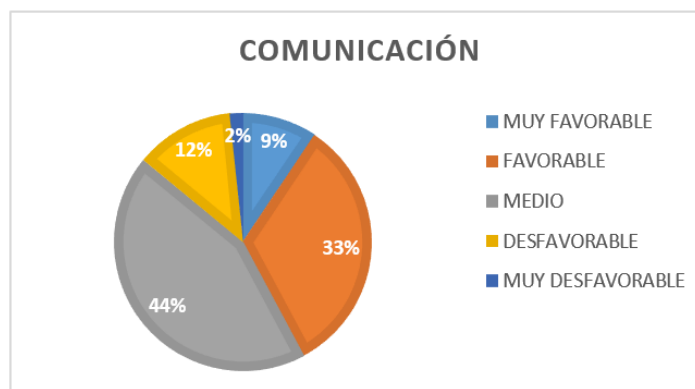
La dimensión de supervisión, obtuvo resultados de un 41% favorable, poniendo de manifiesto que los empleados poseen una visión favorable en cuanto al acompañamiento y supervisión significativa por parte de su empleador, un 33% tuvo una percepción media de esta dimensión, ya que consideran que esta supervisión por parte de su superior no es constante y un 17% considera significativamente alto este acompañamiento por parte de su superior, ya que obtuvo una calificación de muy favorable (véase la gráfica N° 8).



Gráfica 8

Clima y satisfacción laboral

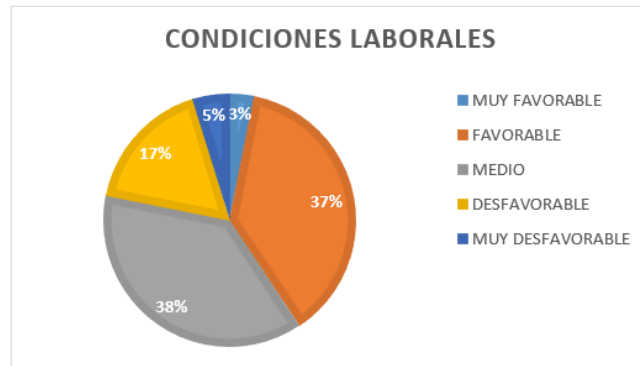
La cuarta dimensión de este cuestionario es la comunicación, la cual obtuvo un resultado del 44% ubicado en el nivel medio, siendo la comunicación el conjunto de técnicas direccionadas a facilitar el flujo de información que existe entre los miembros de la empresa, los empleados consideran que la comunicación no es totalmente efectiva, tanto externa como internamente, es decir, entre compañeros no hay una buena circulación de información, sin embargo un 33% consideró que era favorable este proceso de comunicación que se da tanto con su superior como entre compañeros, y un 12% posee una percepción desfavorable de esta dimensión, ya que no poseen una buena comunicación con sus compañeros (véase la gráfica 9).



Gráfica 9

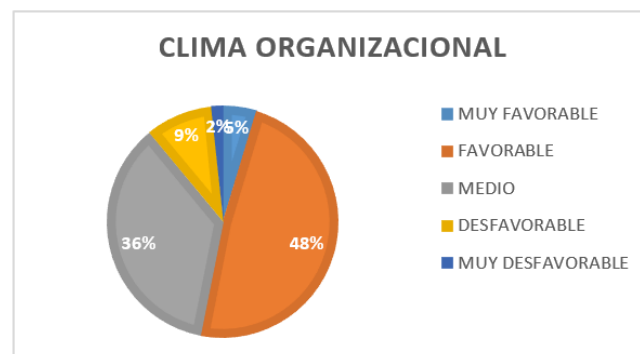
Por último, la dimensión de condiciones laborales arrojó un 38% de una percepción media, referenciando que los empleados cuentan con algunos espacios y herramientas propicias para el buen desarrollo de su labor, además de esto, un 37% considera que estas condiciones son favorables, sintiéndose cómodos y conformes con los recursos disponibles por la empresa, dejando un 17% con una desfavorable percepción de esta dimensión (véase la gráfica N° 10).

Clima y satisfacción laboral



Gráfica 10

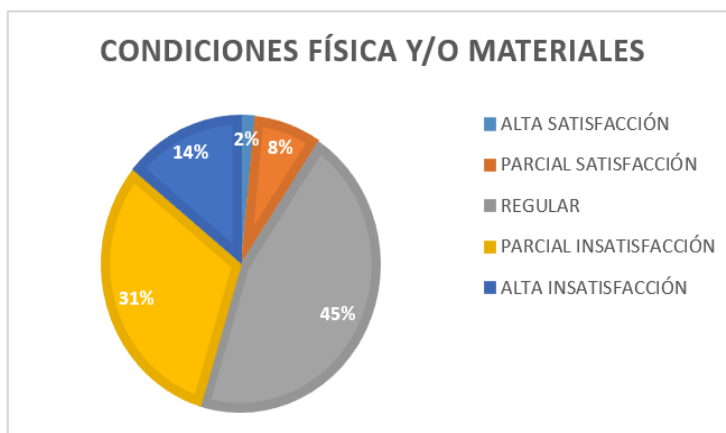
Como resultado general de la variable clima organizacional, se obtuvo que un 48% posee una percepción favorable del clima en su lugar de trabajo, dando como referencia que los empleados se sienten en un clima óptimo para el pleno desarrollo de su labor cotidianamente, no obstante, un 36% consideró que el clima era medio, ya que no se sentían totalmente satisfechos con el ambiente de su sitio de trabajo, complementando este resultado, un 9% consideró desfavorable el clima percibido en su organización, demostrando poca complacencia con su lugar de trabajo (véase la gráfica N° 11).



Gráfica 11

Descripción de resultados de la satisfacción laboral

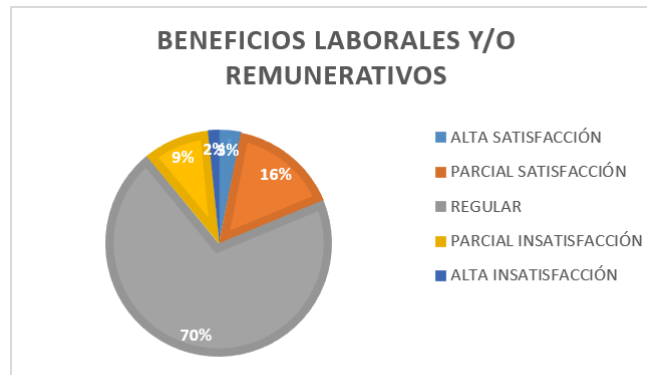
En cuanto a los factores evaluados dentro de la satisfacción laboral, se pudo observar que en las condiciones físicas el 45% tiene una regular satisfacción, lo cual indica que los elementos tanto materiales como de infraestructura, no son lo suficientemente aptos para el desarrollo de las labores en la universidad, seguido de un 31% que coinciden de una manera significativa con lo mencionado anteriormente, representado en una parcial insatisfacción y solo el 2% percibe una alta satisfacción con respecto a este factor (véase la gráfica N° 12).



Gráfica 12

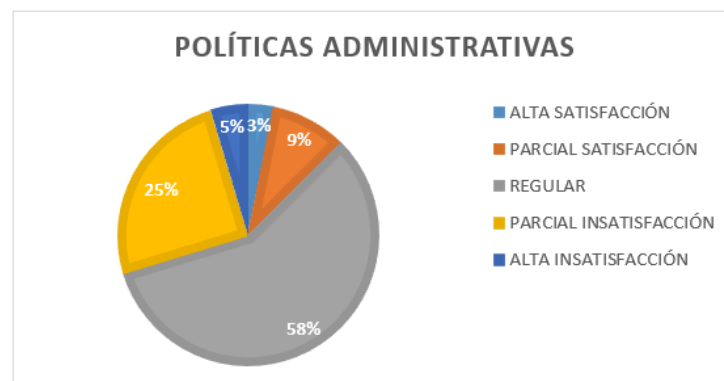
En los beneficios laborales y/o remunerativos, el 70% obtuvo una regular satisfacción, lo que demuestra una mediana complacencia con respecto al factor económico, en el que los empleados no están muy de acuerdo ya sea con la forma de pago, la cantidad, incentivos, etc.; sin embargo, el 16% representó una parcial satisfacción y el 3% una alta satisfacción, lo cual demuestra, que una pequeña parte se siente conforme con lo que recibe de su labor (véase la gráfica N° 13).

Clima y satisfacción laboral



Gráfica 13

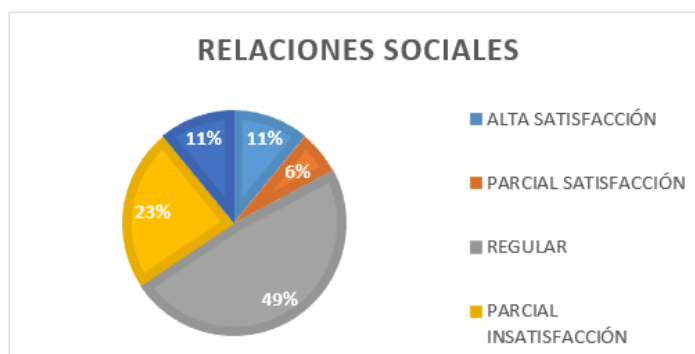
Las políticas administrativas para los empleados tienden a ser regular con el 58%, esto es debido al desacuerdo o al poco conocimiento de los lineamientos establecidos en el lugar de trabajo, las cuales existen para regular las relaciones laborales y que van directamente asociadas con el empleado. Un 5% está altamente insatisfechos, mientras que el 3% demuestra una percepción totalmente contraria, sintiéndose altamente satisfechos con el cumplimiento de esta dimensión (véase la gráfica N° 14).



Gráfica 14

Clima y satisfacción laboral

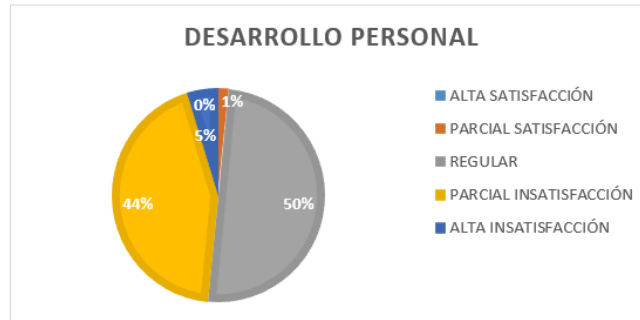
En las relaciones sociales, el grado de satisfacción es regular, el 49% de los miembros perciben la interacción entre compañeros con quienes se comparte las labores cotidianas, como medianamente favorables, lo cual indica que para este porcentaje de la población y otros que coinciden de manera negativa, las relaciones entre los mismos es algo innecesario o poco influyente en el desarrollo de las tareas, sin embargo, existe un porcentaje, que en esta área tiene un gran desenvolvimiento e interacción frente a sus compañeros, caracterizado por la colaboración y unión durante las jornadas laborales, representado con el 6% de parcial satisfacción, además, de un 11% que posee una alta satisfacción (véase la gráfica N° 15).



Gráfica 15

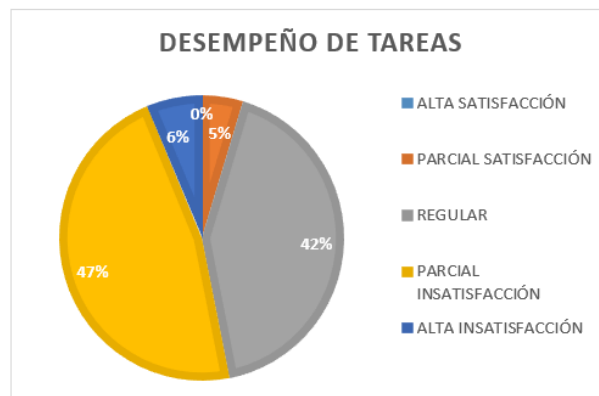
Dentro del desarrollo personal se pudo observar, que el 50% se encuentra regularmente satisfechos con su autorrealización, esto indica que las oportunidades que tienen para realizar actividades significativas, direccionadas a su desarrollo como personas son escasas, y en otros casos inexistentes como se puede evidenciar en el 44% que considera tener una parcial insatisfacción. Solo el 1% percibe que por medio de su labor han encontrado parcialmente una realización personal. Cabe resaltar que ninguno considera estar altamente satisfecho con su desarrollo o autorrealización (véase la gráfica N° 16).

Clima y satisfacción laboral



Gráfica 16

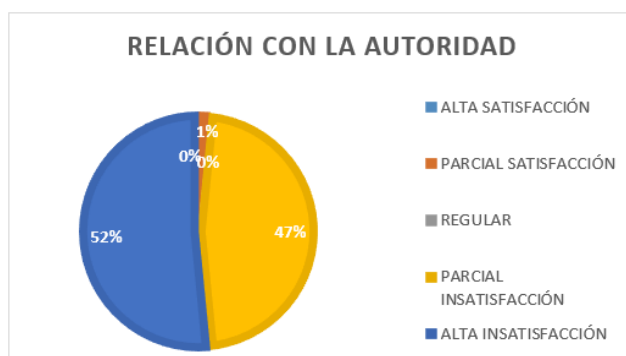
Con respecto al desempeño de tareas, la valoración que tienen los empleados acerca de sus tareas laborales es de una parcial insatisfacción, así lo demuestra el 47% de los miembros. El 42% presenta una regular satisfacción y un 5% posee una parcial satisfacción. En este factor, al igual que en el desarrollo personal, se evidencia que el 0% desempeña de manera satisfactoria su labor (véase la gráfica N° 17).



Gráfica 17

Clima y satisfacción laboral

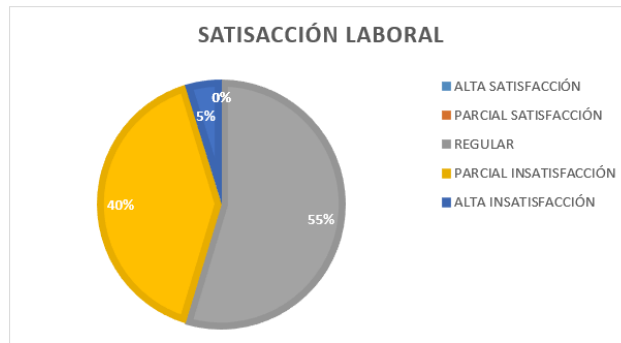
La relación con la autoridad muestra un alto índice de insatisfacción con un 52%, seguido de un 47% que corresponde a una parcial insatisfacción, esto indica que la mayoría de los empleados tiene una distante relación con sus jefes directos, poca comunicación y por parte de ellos escasea el reconocimiento a la labor de los trabajadores. Solo el 1% considera estar parcialmente satisfecho (véase la gráfica N° 18).



Gráfica 18

Respecto a la satisfacción laboral, se puede observar que, de 64 empleados de servicios generales, el 55% tiene una regular satisfacción, siendo la mayoría de los factores considerados de tal manera, puesto a la presencia de falencias en aspectos que influyen en la valoración, desarrollo personal, laboral, políticas, remuneraciones, relaciones laborales de los trabajadores; un 40% indica de una manera muy significativa, tener una parcial insatisfacción y un 5% una alta insatisfacción. Lo cual quiere decir que, dentro de los estándares de calificación, el grado de satisfacción parte de los empleados de servicios generales de la Universidad Popular del Cesar es bajo. Además, se puede observar en la gráfica, que ningún porcentaje muestra al menos un índice de estar parcial o altamente satisfecho con su labor (véase la gráfica N° 19).

Clima y satisfacción laboral



Gráfica 19

Análisis estadístico

Para realizar las correlaciones tendiendo a responder el objetivo general planteado y revisar correlaciones entre dimensiones y variables sociodemográfica, se procedió a realizar la prueba de normalidad (Ver tabla 5). Teniendo los resultados que indican un nivel de significancia inferior a 0,05 se asume que la población tiene una distribución normal, por lo tanto, se procede a utilizar una prueba paramétrica, en este caso Pearson.

Tabla 5. Prueba de normalidad.

Pruebas de normalidad										
SATISFACCIÓN		Kolmogorov-Smirnov ^a				Shapiro-Wilk				
		Estadístico	Es	Gl	g.	Si	Estadístico	Es	gl	g.
IMA	CL	1	0,1	3			1,0	3		1,0
		2	0,2	26	01	0,0	0,8	26		0,0
		3	0,3	35	00	0,0	0,7	35		0,0
		48				84				00

a. Corrección de significación de Lilliefors

Clima y satisfacción laboral

La tabla 6 muestra posibles correlaciones entre variables sociodemográficas y satisfacción laboral. Se observa que la satisfacción laboral no tiene correlación significativa con ninguna de las variables sociodemográficas, esta situación también se observa con la variable clima organizacional. Solo se observa una correlación significativa positiva entre las variables tiempo laborado y edad, lo que indica que a mayor edad mayor tiempo laborado en la empresa.

Tabla 6. Correlaciones de variable satisfacción laboral y variables sociodemográficas.

Correlaciones			Satisfacción Laboral	Sexo	edad	nivel Académico	Tiempo laborado	clima organizacional
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson		1	0,230	0,010	0,026	0,036	,285*
	Sig. (bilateral)			0,068	0,935	0,837	0,778	0,022
	N		64	64	64	64	64	64
Sexo	Correlación de Pearson		0,230	1	0,005	0,064	0,109	0,111
	Sig. (bilateral)		0,068		0,968	0,618	0,391	0,383
	N		64	64	64	64	64	64
Edad	Correlación de Pearson		0,010	0,005	1	0,051	,319*	- 0,026
	Sig. (bilateral)		0,935	0,968		0,690	0,010	0,840
	N		64	64	64	64	64	64
nivel Académico	Correlación de Pearson		0,026	0,064	0,051	1	0,107	0,205
	Sig. (bilateral)		0,837	0,618	0,690		0,399	0,105
	N		64	64	64	64	64	64
tiempo laborado	Correlación de Pearson		0,036	0,109	,319*	0,107	1	0,064
	Sig. (bilateral)		0,778	0,391	0,010	0,399		0,615
	N		64	64	64	64	64	64

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Clima y satisfacción laboral

La tabla 7 muestra las correlaciones entre satisfacción laboral con las dimensiones de clima organizacional. En esta se evidencian correlaciones significativas positiva entre la variable de satisfacción laboral y las dimensiones de involucramiento laboral, supervisión y comunicación, con un nivel de significancia inferior de 0,05, sin embargo, todas las dimensiones se correlacionan de manera fuerte o intensa entre sí, con un nivel de significancia inferior a 0,01.

Tabla 7. Correlaciones de variable satisfacción laboral y dimensiones de clima organizacional.

Correlaciones			satisfacción laboral	Realización personal	Involucramiento laboral	Supervisión	Comunicación	Condiciones laborales
satisfacción laboral	Correlación de Pearson		1	0,202	,312*	,299*	,296*	0,216
	Sig. (bilateral)			0,109	0,012	0,016	0,017	0,087
	N		64	64	64	64	64	64
Realización personal	Correlación de Pearson		0,202	1	,814**	,802**	,793**	,856**
	Sig. (bilateral)		0,109		0,000	0,000	0,000	0,000
	N		64	64	64	64	64	64
Involucramiento laboral	Correlación de Pearson		,312*	,814**	1	,879**	,765**	,835**
	Sig. (bilateral)		0,012	0,000		0,000	0,000	0,000
	N		64	64	64	64	64	64
Supervisión	Correlación de Pearson		,299*	,802**	,879**	1	,822**	,858**
	Sig. (bilateral)		0,016	0,000	0,000		0,000	0,000
	N		64	64	64	64	64	64
Comunicación	Correlación de Pearson		,296*	,793**	,765**	,822**	1	,857**
	Sig. (bilateral)		0,017	0,000	0,000	0,000		0,000
	N		64	64	64	64	64	64
Condiciones laborales	Correlación de Pearson		0,216	,856**	,835**	,858**	,857**	1
	Sig. (bilateral)		0,087	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N		64	64	64	64	64	64

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

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

Clima y satisfacción laboral

En la tabla 8 se evidencia una correlación significativa positiva entre la variable clima organizacional con las dimensiones de condiciones físicas y/o materiales y beneficios laborales y/o remunerativos, con un nivel de significancia inferior a 0,05. De esta misma manera, existen múltiples correlaciones significativas positivas entre las dimensiones, condiciones físicas y/o materiales, beneficios materiales y/o remunerativos, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de tareas, así mismo, los beneficios laborales y/o remunerativos se correlaciona con relaciones sociales y desarrollo personal; y relaciones sociales con desarrollo personal. Además, hay correlaciones significativas negativas de la relación con la autoridad con beneficios

laborales y/o remunerativos, relaciones sociales y desarrollo personal, es decir, que a menor relación con la autoridad mayor es el desarrollo de estas dimensiones.

Tabla 8. Correlaciones entre la variable de clima organizacional y las dimensiones de satisfacción laboral.

Clima y satisfacción laboral

		Correlaciones								
		clima	Condiciones	Beneficios	Políticas	Relaciones	Desarrollo	Desempeño	Relación	
		organizacional	físicas y/o materiales	laborales y/o remunerativos	administrativas	sociales	personal	de tareas	con la autoridad	
clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,287*	,285*	0,017	0,216	0,221	0,118	-0,028	
	Sig. (bilateral)		0,022	0,022	0,891	0,086	0,079	0,352	0,828	
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	
Condiciones físicas y/o materiales	Correlación de Pearson	,287*	1	,290*	0,042	,472**	,634**	,316*	-0,054	
	Sig. (bilateral)	0,022		0,020	0,739	0,000	0,000	0,011	0,674	
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	
Beneficios laborales y/o remunerativos	Correlación de Pearson	,285*	,290*	1	0,125	,307*	,353**	0,120	-2,56*	
	Sig. (bilateral)	0,022	0,020		0,326	0,014	0,004	0,343	0,041	
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	
Políticas administrativas	Correlación de Pearson	0,017	0,042	0,125	1	0,108	0,050	-0,027	-0,018	
	Sig. (bilateral)	0,891	0,739	0,326		0,395	0,693	0,831	0,887	
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	
Relaciones sociales	Correlación de Pearson	0,216	,472**	,307*	0,108	1	,587**	0,033	-5,27**	
	Sig. (bilateral)	0,086	0,000	0,014	0,395		0,000	0,795	0,000	
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	
Desarrollo personal	Correlación de Pearson	0,221	,634**	,353**	0,050	,587**	1	,445**	-3,79**	
	Sig. (bilateral)	0,079	0,000	0,004	0,693	0,000		0,000	0,002	
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	
Desempeño de tareas	Correlación de Pearson	0,118	,316*	0,120	-0,027	0,033	,445**	1	,314*	
	Sig. (bilateral)	0,352	0,011	0,343	0,831	0,795	0,000		0,011	
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	
Relación con la autoridad	Correlación de Pearson	-0,028	-0,054	-2,56*	0,018	-5,27**	-3,79**	,314*	1	
	Sig. (bilateral)	0,828	0,674	0,041	0,887	0,000	0,002	0,011		
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

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

Clima y satisfacción laboral

Posterior a este proceso de correlaciones de variables y dimensiones, se estableció la correlación de las variables clima organizacional con la satisfacción laboral (ver tabla 9), la cual obtuvo como resultado una correlación significativa positiva con un nivel de significancia inferior a 0,05; lo que significa que, a mayor clima organizacional, mayor es la satisfacción laboral que poseen los empleados de SESPM que prestan sus servicios en la UPC.

Tabla 9. Correlaciones de las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

Correlaciones			satisfacción laboral	clima organizacional
satisfacción laboral	Correlación de Pearson		1	,285*
	Sig. (bilateral)			0,022
	N		64	64
clima organizacional	Correlación de Pearson		,285*	1
	Sig. (bilateral)		0,022	
	N		64	64

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Discusiones

Luego del análisis cuantitativo, se procede a contrastar los resultados obtenidos con otras investigaciones que hayan estudiado estas dos variables y sus respectivas dimensiones, además de los datos sociodemográficos, los cuales brindan información ocupacional y personal de estos empleados.

De acuerdo al análisis realizado en esta investigación, se logró evidenciar que existe una correlación estadística significativa positiva entre las variables clima organizacional y

Clima y satisfacción laboral

satisfacción laboral, lo cual significa, que entre mayor sea el clima organizacional percibido, mayor será la satisfacción laboral en los empleados y de igual forma se manifestará en cada una de sus dimensiones. Este resultado coincide con la investigación realizada por Manosalvas, Manosalvas y Quintero (2015) quienes obtuvieron resultados similares en organizaciones que brindan servicios de salud en un hospital en Ecuador, en la cual encontraron que existe una relación significativa entre estas dos variables.

De esta misma manera, Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo. (2011) realizaron una investigación en una organización chilena, en la cual encontraron que la relación entre las variables ya mencionadas es significativa y positiva, de modo que cuando mejora el clima organizacional general, mejora el comportamiento de los funcionarios. Estas investigaciones corroboran la relación que existe entre el clima y la satisfacción laboral en distintas organizaciones.

Con respecto a la relación de clima organizacional y las dimensiones de condiciones físicas y/o materiales y, beneficios laborales y/o remunerativos, se pudo evidenciar una significativa correlación positiva, la cual indica, que entre mayor sea el cumplimiento de las dimensiones mencionadas, mayor será el clima organizacional. Del mismo modo Chaves y Ríos (2015) en una investigación en enfermeras de un hospital de Trujillo, consideraron que el clima y la satisfacción laboral en diferentes organizaciones están supeditadas a las condiciones de trabajo (físicas y/o materiales) y las oportunidades de capacitación para su realización (beneficios y/o remunerativos), indicando que la percepción de los empleados hacia sus condiciones laborales influyen en el manejo y desarrollo de las tareas a realizar, en el clima y en el nivel de satisfacción.

Por otra parte, en la relación de satisfacción laboral con las dimensiones de clima organizacional, se pudo evidenciar una correlación significativa positiva entre la supervisión, el involucramiento laboral y la comunicación, indicando que, a mayor satisfacción, mayor será el cumplimiento de las dimensiones mencionadas; caso contrario a lo encontrado en una investigación realizada por Robles, Dierssen, Martínez, Herrera, Díaz y Llorca (2005) en España, donde las principales debilidades encontradas dentro de la organización fueron estas dimensiones. En este sentido, cabe resaltar que en ambas investigaciones se corrobora una correlación positiva, sin embargo, en la investigación de estos autores, las variables correlacionadas influyen negativamente, ya que, a menor satisfacción, menor es la percepción que tienen los empleados sobre estas dimensiones.

En los aspectos sociodemográficos, en cuanto al sexo, en una investigación realizada por Arias y Arias (2014) en una organización del sector privado en Perú, se encontró, que las mujeres poseían mayor nivel de satisfacción que los hombres siendo una población equitativa

Clima y satisfacción laboral

en número, sin embargo, en esta investigación no se evidencia esta relación a pesar de que el número de mujeres supera con un 81% al de los hombres. Además de esto, no se evidencia una relación entre las variables investigadas y el nivel académico, a diferencia de la ya mencionada investigación, la cual demostró que trabajadores con estudios universitarios poseen mayor nivel de satisfacción, es decir, que a mayor nivel de estudio mayor nivel de satisfacción poseen los empleados. Los empleados de servicios generales de SESPM que prestan sus servicios en la UPC no poseen niveles académicos tan altos, siendo un 11% técnicos o tecnólogos y un 59% corresponde a bachilleres, sin embargo, no se refleja una relación en su nivel de satisfacción personal ni laboral.

Igualmente, se encontró la investigación de Obreque (2015) la cual fue realizada con funcionarios de un hospital Chile, encontró que en la distribución del nivel educacional se observa que el 53,9% corresponde a funcionarios con estudios técnicos, representando a la población más numerosa de estudio. Le sigue la universitaria completa con un 21,5% de los encuestados; con nivel académico de enseñanza media completa un 13,7%, y solo un 12% declara niveles académicos de enseñanza media incompleta, universitaria incompleta o técnico incompleta; caso contrario a este estudio, los niveles académicos que poseen los empleados de SESPM son significativamente bajos. Al analizar la distribución de los encuestados por género, se observa que 77 son mujeres (75,49%) y 25 son hombres (24,51%), donde el grupo etario que presenta mayor representatividad es el que está entre los 30 y los 50 años (54%), en un rango de 20 a 66 años, con un promedio de 39,7 años, de igual manera, se asimila la distribución por sexo, ya que en esta población se evidencia el sexo predominante, o sea, el femenino.

Bustamante (2013) realizó una investigación en Medellín Colombia, donde se proponía analizar la estructura de la población por edad, se encontró que la mayoría de los participantes (98,5%) eran adultos al momento de realizar la encuesta (personas entre los 20 y 44 años, según la Organización Mundial de la Salud). Al contrastar con este estudio, se puede ver reflejado el ciclo vital de los empleados, siendo la adultez la etapa predominante en las empresas colombianas.

Conclusiones

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en empleados de servicio general de SESPM que prestan sus servicios en la UPC, con una población de 64 personas, 52 mujeres y 12 hombres,

Clima y satisfacción laboral

en edades comprendidas de los 28 a 65 años. En cuanto a las variables de interés, se encontró una correlación positiva significativa el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Con respecto a la variable Clima organizacional se evidenció que el 48% de la población considera favorable el clima en su organización. En los resultados específicos de las dimensiones, la realización personal, el involucramiento laboral y la supervisión tuvieron una percepción favorable. Por otra parte, las dimensiones de comunicación y las condiciones laborales, corresponden a un nivel medio de la percepción del clima.

En cuanto a la variable de Satisfacción Laboral se obtuvo que el 55% consideran regular su nivel de satisfacción en la organización. Dentro de sus factores, las condiciones físicas y/o materiales, los beneficios laborales y/o remunerativos, las políticas administrativas, las relaciones sociales y el desarrollo personal corresponden a un nivel regular de satisfacción. Además de esto, se evidenció una parcial insatisfacción en el desempeño de tareas, mientras que, en la relación con la autoridad poseen una alta satisfacción.

Al realizar las correlaciones se encontró que, entre la Satisfacción laboral y las dimensiones de Clima, se relaciona positivamente el involucramiento laboral, la supervisión y la comunicación. Mientras tanto, en la correlación entre Clima organizacional y los factores de Satisfacción, se relacionan positivamente las condiciones físicas y/o materiales y los beneficios laborales y/o remunerativos, sin embargo, existe una relación negativa entre la relación con la autoridad con los beneficios laborales y/o remunerativos, relaciones sociales y desarrollo personal.

Recomendaciones

A pesar de obtener resultados positivos, existieron algunas limitaciones que es importante señalar para futuras investigaciones.

- Se recomienda a próximos investigadores realizar un estudio longitudinal de manera que se evalúe la evolución de estas variables en esta población.
- Teniendo en cuenta que en esta población la mayoría se encuentra en edades avanzadas, se recomienda aplicar cuestionarios menos extensos, debido a que la cantidad de preguntas saturan y generan agotamiento en ellos.
- Se sugiere que, al momento de aplicar cuestionarios relacionados a la organización, no hacerlo en presencia de superiores o jefes inmediatos, para evitar el sesgo de deseabilidad y puedan responder de acuerdo a su propio criterio sin sentirse presionados.

Clima y satisfacción laboral

Como recomendaciones para la organización, se sugiere una capacitación encaminada al sentido de pertenencia con la organización, para así los empleados poder poseer un mayor conocimiento de las políticas administrativas. Teniendo en cuenta que un 70% poseen una satisfacción regular en los beneficios laborales y/o remunerativos, se recomienda incentivar a los empleados, para la adquisición de una mayor motivación al realizar sus actividades, por último, se recomienda a la empresa realizar seguir midiendo las variables de clima organizacional y de satisfacción laboral para considerar los cambios constantes que se reflejen en sus empleados y tomar las decisiones o correcciones adecuadas.

Referencias

Ávila-Gil, E. (2011). Gestión del conocimiento como aspecto relevante dentro del análisis del clima organizacional en el departamento de educación física de la universidad libre sede Bogotá. *Universidad Libre*, Colombia.

Arias, W & Arias, G. (2014). Relación Entre El Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral En Una Pequeña Empresa Del Sector Privado. *Cienc Trab.* (51), 185-191.

Barrera- Obregón, C; Herrera- Delgado, A; Jaraba- Aguas, Z; Ruidiaz, I y Villero-Bello, A. (2012). Factores asociados a satisfacción laboral del personal asistencial de una eps en Cartagena, 2011. *Universidad de Cartagena*, Colombia.

Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018. *Universidad San Ignacio Loyola*, Lima.

Bustamante, E. (2013). El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia. *Revista de comunicación y salud.* 3(1), 35-49.

Cardona-Acevedo, M; Montes-Gutiérrez, I; Vásquez-Maya, J; Villegas-Gonzales, M. & Brito-Mejía, T. (2007). Capital humano: una mirada desde la educación y la experiencia laboral. *Cuadernos de investigación.*

Castañeda, M; Cabrera, A; Navarro, Y. y Vries, D. W. (2010). *Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS.* Porto Alegre, Brasil: Edipucrs.

Carrascal- Álvarez, A; Patiño. Maza, E. y Quejada. Pérez, R. (2016). Satisfacción laboral en los departamentos de la Región Caribe colombiana. *Universidad de Cartagena.* Recuperado de <http://190.242.62.234:8080/jspui/handle/11227/2464>

Constitución política de Colombia. (1991).

Chaves, S. y Rios, L. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía hospital Víctor Lazarte Echegaray– Trujillo* (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Departamento Administrativo Nacional de estadística (2014) Lineamientos para documentar la metodología de operaciones estadísticas, censo y encuestas por muestreo. *Dirpen.*

Clima y satisfacción laboral

Farné S. y Vergara, C. (2007). Calidad del Empleo: Qué tan Satisfechos Están Los Colombianos con su Trabajo. *Coyuntura social*, Recuperado de [file:///C:/Users/MARIA%20PASSO%20MENA/Downloads/Co So Junio 2007 Farne y Vergara.pdf](file:///C:/Users/MARIA%20PASSO%20MENA/Downloads/Co%20So%20Junio%202007%20Farne%20y%20Vergara.pdf)

García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de administración*, (42), 43-61.

Gargallo- Castel, A. y Freundlich, F. (2010). Percepciones de los socios y no socios cooperativistas sobre la satisfacción laboral. *REVESCO Revista de estudios cooperativos*, (103), 33-58.

Gíguez, A; Retamal, M; Lizana, J. y Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño. *Salud & sociedad*, 2 (2), 219-234.

Gonzales- Santa Cruz, F; López-Guzmán, T. y Sánchez-Cañizares, S. (2014). Satisfacción laboral y compromiso organizativo en los recursos humanos de la hostelería de Cordoba (España): Influencia de la tipología contractual y la jornada de trabajo. *Intangible capital*, 10 (1), 189-211.

Hernández-Sampieri, R; Fernández-Collado, C. & Baptista-Lucio, M. (2014). Metodología de la investigación. México. *Mcgraw-hill / interamericana editores, s.a.*

Juárez-Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista médica del instituto mexicano del seguro social*, 50 (3), 307-314.

Ley 789 de 2002. Reforma laboral colombiana.

Ley 2663 de 1950. Código sustantivo del trabajo.

López, P. (2004). Población, muestra y muestreo. *Punto cero*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>

Martínez- Coll, J. (2010). Satisfacción laboral. Una aproximación teórica. *Contribuciones a las ciencias sociales*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/cccs/09/dgv.htm>

Manosalvas Vaca, C; Manosalvas Vaca, L., & Nieves Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, (26), 5-15.

Méndez Álvarez, C. (2005). Clima organizacional en empresas colombianas 1980-2004. *Universidad & Empresa*, 4 (9), 100-121.

Clima y satisfacción laboral

Morales, M. & Silva, M. (2012). Satisfacción laboral y clima organizacional: análisis y relación desde una perspectiva teórica y empírica. Tesis.

Obreque- Huenchuan, A. (2015). Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad. Universidad de Chile.

Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*,9(1), 27-34.

Palma, S. (2004). Manual de escala clima laboral CL-SPC. 1° Edic. Lima. Recuperado de:
https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n

Pedraza-Melo, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de investigación*. 15 (1), 90-101.

Pérez-Tenazoa, N & Rivera-Cardozo, P. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, periodo 2013. *Universidad Nacional De la Amazonía Peruana*.

Restrepo, L. y González, J. (2007). De Pearson a Spearman. *Revista Colombiana de ciencias pecuarias*, 20, 183-192.

Rodríguez, A; Retamal, M; Lizana, J. y Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño. *Salud y sociedad*, 2 (2), 219-234.

Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista educación en valores*, 1 (25), 3-18.

Robles- García, M; Dierssen- Sotos, T; Martínez- Ochoa, E; Herrera- Carral, P; Díaz- Mendi, A. y Llorca-Díaz, J. (2005). Variables relacionadas con la satisfacción laboral: Un estudio transversal a partir del modelo EFQM. *Gac Sanit*. 19 (2), 127-134.

Santana, P & Araujo Y. (2007). Clima Y Cultura Organizacional: ¿Dos Constructos Para Explicar Un Mismo Fenómeno? *Decisiones organizativas*. 291-303

Sánchez-Murillo, A; Nieto-Martínez, H. & Anzola-Castillo, I. (2015). Incidencia del clima organizacional y la satisfacción laboral en la efectividad de empresas de la localidad de Usaquén, Bogotá, Colombia. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*. 7 (21), 27-37.

Clima y satisfacción laboral

Sánchez- Cañizares, S; Fuentes- sía. F. y Artacho- Ruiz, C. (2007). La satisfacción laboral desde la perspectiva de género: un análisis empírico mediante modelos Logit y Probit. *Cuadernos de gestión*, 7 (2), 55-67.

Torres, Arellano, K. Y Oscanoa, Astuhuaman, S. (2019). Clima Organizacional y Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa “LA YAYA” del año 2019. Universidad Peruana Unión. Perú.

Ugarte- Almeida, T; Yarlequé-Mora, Y. y Fiallo-Moncayo, D. (2015). La administración del talento humano. *Revista caribeña de ciencias sociales*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/caribe/2015/10/talento-humano.html>

Vega, D; Arévalo, A; Sandoval, J; Aguilar, M. y Giraldo, J. (2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia (1994- 2005). *Revista Diversitas Perspectivas en psicología*, 2 (2), 329-349.

Villalobos- Monroy, G. y Pedroza- Flores, R. (2009). Perspectiva de la teoría del capital humano acerca de la relación entre educación y desarrollo económico. *Tiempo de educar*, 10(20), 273-306.

Apéndice # 1

Test de Clima Organizacional de Sonia Palma Características

- Nombre: Clima Laboral CL – SPC
- Autora: Sonia Palma Carrillo
- Variable de estudio: clima laboral
- Número de ítems: 50
- Forma de Aplicación: Individual / Colectivo
- Duración: 15 a 30 min.
- Significación: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica, con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.
- Factores de estudio: Realización Personal, Involucramiento Laboral, Supervisión,

FACTORES	ÍTEMS
Realización Personal	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.
Involucramiento Laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.
Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.
Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.
Condiciones Laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.

Comunicación y Condiciones Laborales. Divididos de la siguiente manera:

- Puntuación: de 1 a 5 por cada ítem, con un total de 50 puntos por factor y 250 en la escala general. Valorados de la siguiente manera:

Clima y satisfacción laboral

CATEGORÍA	FACTORES	PUNTAJE TOTAL
Muy Favorable	42 - 50	210 - 250
Favorable	34 - 41	170 - 209
Medio	26 - 33	130 - 169
Desfavorable	18 - 25	90 - 129
Muy desfavorable	10 - 17	50 - 89

ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC

DATOS PERSONALES:

Apellidos y Nombres: _____ Edad: _____ Cargo: _____

Sexo: Masculino() Femenino() Empresa: _____ Fecha: _____

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.					

Apéndice # 2

Test de Satisfacción Laboral de Sonia Palma

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.					

Clima y satisfacción laboral

Nombre: Satisfacción Laboral (SL – SPC)

- **Autora:** Sonia Palma Carrillo
- **Variable de estudio:** satisfacción laboral
- **Número de ítems:** 36
- **Forma de Aplicación:** Individual / Colectivo
- **Duración:** 10 a 15 minutos
- **Significación:** nivel de satisfacción global y específica en relación con las condiciones físicas o materiales, beneficios laborales o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.
- **Factores de estudio:** Condiciones físicas y/o materiales, Beneficios laborales y/o remunerativos, Políticas administrativas, Desarrollo personal, Desempeño de tareas, Relación

FACTORES	ITEMS
Condiciones físicas y/o Materiales	1, 13, 21, 28, 32.
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2, 7, 14, 22.
Políticas Administrativas	8, 15, 17, 23, 33.
Relaciones Sociales	3, 9, 16, 24.
Desarrollo Personal	4, 10, 18, 25, 29, 34.
Desempeño de Tareas	5, 11, 29, 26, 30, 35.
Relación con la Autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36.

con la autoridad. Divididos de la siguiente manera:

Puntuación: De 1 a 5 por cada ítem, el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. Los ítems están divididos entre positivos y negativos, donde (2, 7, 8, 15, 16, 17, 19, 26, 31, 33), se consideran las puntuaciones de forma inversa, Los puntajes altos significan satisfacción frente al trabajo, existe además la posibilidad de obtener puntajes por áreas.

Satisfacción laboral	FACTORES							P.T.
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
Alta satisfacción	23+	18+	23+	19+	29+	29+	29+	168+
Parcial satisfacción	20-22	15-17	20-22	17-18	26-28	26-28	25-28	149-167
Regular satisfacción	15-19	9-14	15-19	12-16	19-25	19-25	19-24	112-148
Parcial insatisfacción	11-14	7-8	11-14	10-11	14-18	14-18	14-18	93-111
Alta insatisfacción	0-10	0-6	0-10	0-9	0-13	0-13	0-13	0-92

ENCUESTA

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona y complete los datos que se pide:

Edad: _____	Género: M () F ()
Estado Civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente ()	
Grado de Instrucción: _____	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 en la alternativa que considere exprese 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

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					

Clima y satisfacción laboral

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.Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30.Me gusta el trabajo que realizo.					
31.No me siento a gusto con mi (s) jefe (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.					
36.Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					