

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD)

**"RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES
DE UN CENTRO EDUCATIVO PRIVADO, EN EL DEPARTAMENTO DE RETALHULEU."**

TESIS DE GRADO

AMALIA MELITA AVILA Y AVILA
CARNET 23665-11

RETALHULEU, FEBRERO DE 2016
SEDE REGIONAL DE RETALHULEU

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD)

**"RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE UN CENTRO EDUCATIVO PRIVADO, EN EL DEPARTAMENTO DE
RETALHULEU."**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
AMALIA MELITA AVILA Y AVILA

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA

RETALHULEU, FEBRERO DE 2016
SEDE REGIONAL DE RETALHULEU

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.

VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO

VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO

VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS

SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANA: MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS

VICEDECANO: MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO

SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY

DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

LIC. ERICK CRISTOBAL OCHOA DE LEON

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

LIC. ARANKA YAQUIAN

Retalhuleu, noviembre de 2015

Señores
Consejo del Departamento de Psicología
Facultad de Humanidades, Universidad Rafael Landívar
Guatemala, Ciudad.

Estimados Señores:

De la manera más atenta y cordial me dirijo a ustedes para presentarles el trabajo de tesis titulado **“RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UN CENTRO EDUCATIVO PRIVADO, EN EL DEPARTAMENTO DE RETALHULEU”** elaborado por la estudiante de Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional **Amalia Melita Avila y Avila**, quién se identifica con carné No. 2366511.

Por medio de la presente hago constar que he asesorado a la alumna durante el proceso de esta investigación y considero que llena los requisitos para su aprobación, por lo que me permito solicitarles su respectiva evaluación para que pueda continuar con el trámite oficial, previo a optar al grado académico de Licenciada en Psicología.

Agradeciendo de antemano su amable colaboración les saluda.

Deferentemente



Lic. Erick Ochoá de León
Catedrático Asesor
Código Docente: 15358



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 051335-2016

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante AMALIA MELITA AVILA Y AVILA, Carnet 23665-11 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD), de la Sede de Retalhuleu, que consta en el Acta No. 05724-2016 de fecha 8 de febrero de 2016, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UN CENTRO EDUCATIVO PRIVADO, EN EL DEPARTAMENTO DE RETALHULEU."

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 23 días del mes de febrero del año 2016.

 Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala
Facultad de Humanidades
Secretaría de Facultad

Irene Ruiz Godoy.

MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar

DEDICATORIA

A DIOS: Por amarme incondicionalmente y demostrármelo, dándome sabiduría e inteligencia para culminar mi carrera, por su guianza, su fidelidad y su gracia hacia mi vida, por darle la vida a mis padres para que puedan estar conmigo viéndome alcanzar este título. Reconozco que este triunfo no es mío le pertenece a Dios, porque TODO SE LO DEBO A ÉL.

A MIS PADRES: Marco Tulio Avila y Elizabeth de Avila por darme su apoyo durante estos años de carrera, por sus consejos que sin duda hicieron y siguen haciendo de mi una buena persona, no hay palabras para plasmar mi agradecimiento y amor hacía ellos, espero que la vida me alcance para recompensarles lo mucho que me han dado. ¡LOS AMO!

A MIS HERMANOS: Doris, Carolina, Yazmín, Marco Tulio por estar al pendiente y cuidado de mí, por ser ellos quienes me ayudaron aún en lo más mínimo pero nunca me abandonaron, por sonreír y llorar conmigo. Y especialmente a Oscar que con sus bromas y compañía me ha hecho sonreír en los momentos más difíciles y porque hace de mis días una alegría sin fin.

A MIS SOBRINOS: Elian, Eliané, Ricardito y Scarleth por ser esos pedacitos de cielo que iluminan mis días, porque cuando sentía rendirme, me dieron momentos de sonrisas que me hacían olvidarme de todo. Son mi motor para seguir alcanzando más triunfos y darle a ellos lo que deseen.

A MI ASESOR: Licenciado Erick Ochoa por transmitirme sus conocimientos y experiencias que fueron parte de mi formación.

A UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR: Por ser un excelente centro de formación brindándome conocimientos científicos y valores profesionales.

A MI AMIGA: Nancy Yancor porque con ella formamos un gran equipo, por rebajar mi estrés durante las clases y siempre darme su apoyo y estar para mí cuando lo necesité. Te quiero mucho Roxi.

ÍNDICE

| Contenido | Página |
|------------------------------------------------------------------|---------------|
| RESUMEN | |
| I. INTRUDUCCIÓN..... | 1 |
| II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 22 |
| 2.1 Objetivos..... | 23 |
| 2.2 Variables de estudio..... | 23 |
| 2.3 Definición Conceptual..... | 24 |
| 2.4 Definición Operacional..... | 25 |
| 2.5 Alcances y Límites..... | 25 |
| 2.6 Aporte | 26 |
| III. MÉTODO | |
| 3.1 Sujetos..... | 27 |
| 3.2 Instrumento..... | 28 |
| 3.3 Procedimiento..... | 30 |
| 3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística..... | 31 |
| IV. PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS..... | 32 |
| V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS..... | 43 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 48 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 49 |
| VIII. REFERENCIAS..... | 50 |
| ANEXOS | |

RESUMEN

El recurso humano es fundamental y primordial para el buen funcionamiento de la empresa contribuyendo al mismo con un buen desempeño laboral dentro de su área de trabajo, para lo cual es indispensable que cada uno de los colaboradores se sienta satisfecho en su puesto y que la empresa propicie un ambiente agradable.

El objetivo de la presente investigación fue determinar si existe relación entre satisfacción laboral y clima organizacional en el personal de área de docencia de un Centro Educativo privado en el departamento de Retalhuleu. La investigación es de tipo descriptiva correlacional, se realizó con 40 colaboradores del área de docencia de los cuales 19 son de género masculino y 21 de género femenino, comprendidos en entre las edades de 18 a 45 años. Para la obtención de resultados se aplicaron dos instrumentos, primeramente el cuestionario de satisfacción laboral, elaborado por la licenciada María Alejandra de León Moreno, el cual mide la satisfacción laboral; seguidamente se aplicó la escala de clima organizacional (EDCO), elaborado por Yusset Echeverri, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judtih y Sanabria.

En base a los resultados se determinó que el 62.5% se encuentra totalmente satisfecho dentro de la institución así también el 52.5% demuestra estar en un nivel alto de clima organizacional; concluyendo que existe una relación estrecha entre el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional en el personal evaluado, pues al aumentar una de las variables inminentemente aumenta la otra, afirmando que existe una correlación positiva. Por lo tanto se recomienda aplicar cuestionarios anualmente, que evalúen el grado de satisfacción laboral y el clima organizacional para conocer la situación actual de estos aspectos y así establecer mejoras en el cumplimiento de estrategias que perfeccionen el entorno de los colaboradores.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad dentro del contexto laboral de Guatemala se ha incrementado el uso de la tecnología dentro de organizaciones de distinta naturaleza y dimensión, facilitando y agilizando la realización de las funciones. Teniendo en cuenta esto, la tecnología no ha logrado suplir el lugar del recurso humano dentro de la organización, siendo este el elemento primordial que se necesita para el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

Por ello, se requiere de personal adecuado que tenga el conocimiento y habilidad para desempeñar el trabajo necesario, así mismo responda favorablemente y con voluntad a los objetivos del desempeño. Brindado esto el colaborador, le corresponde a la organización ofrecer un ambiente agradable que permita su autorrealización y por consiguiente la satisfacción dentro de la misma.

La motivación y el pleno desarrollo del colaborador dependerá de que tanto se permanezca interesado dentro de la organización, la remuneración por su trabajo será una parte que integrará su motivación pero la iniciativa en sus actividades y la satisfacción se desprenderán de cómo se siente en relación a su entorno y sus compañeros de trabajo. No solo se trata de brindar el mejor espacio laboral sino de desarrollar su talento humano brindándole autonomía en la realización de sus actividades, toma de decisiones y desenvolvimiento dentro del puesto, enriqueciendo su libre expresión sin violentar la jerarquía y el respeto por sus superiores.

El tener un ambiente agradable acorde a los requerimientos del puesto asegura que la estancia del colaborador sea placentera y enriquecedora, se desarrolle mejor y trasmita a sus compañeros la misma percepción de la organización. Un colaborador satisfecho eleva su sentido de pertenencia, y se le es fácil cumplir con sus funciones y añadir creatividad, iniciativa y entrega en todo lo que se le delegue.

Es necesario responder a las demandas del colaborador para obtener una reacción positiva de su trabajo y aprovechar el talento y capacidad que poseen, con esto no se está dejando de darle su lugar a la organización como parte principal sino que se está haciendo el uso correcto del colaborador que puede rendir a beneficio de la organización.

Por ello, el objetivo de la presente investigación identifica si existe correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral para evidenciar que, el propiciar un ambiente agradable con las herramientas necesarias y buena relación entre colaboradores contribuye a la satisfacción de los mismos.

A raíz de lo antes mencionado anteriormente, a nivel nacional se han efectuado varios estudios enfocados a las variables de estudio dentro de los cuales se pueden mencionar los siguientes:

Lara (2012) desarrolló un estudio de tipo descriptivo, el cual tenía como propósito desarrollar el clima organizacional del área de detergente de una empresa que produce artículos de limpieza en Escuintla, Guatemala. Para lograr su objetivo se aplicó el instrumento a 40 colaboradores del nivel operativo con el fin de medir el clima organizacional, el cual incluyó de: reconocimiento de logros, motivación en el puesto, trabajo en equipo, comunicación, relaciones con el jefe inmediato, planes de carrera y desarrollo y ambiente físico. Por lo tanto concluyó que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Recomendó de acuerdo a los resultados el implementar la propuesta realizada de forma periódica para que los empleados puedan tener más motivación y reforzamiento en los aspectos anteriormente evaluados.

En tanto, Rodríguez (2010) en su estudio de índole descriptivo, busco establecer la influencia que ejerce el clima organizacional en el rendimiento individual de los trabajadores de corporación Phara, Quetzaltenango, Guatemala. La prueba fue aplicada a 38 sujetos que conformaron la población total.

A raíz de la prueba surgió como resultado que el clima organizacional influye en el rendimiento individual de los trabajadores de la empresa farmacéutica.

Dentro de las conclusiones se determinó que el clima organizacional es estable y bueno que ya determina el comportamiento de los trabajadores; y éste ocasiona la productividad de la institución a través de un rendimiento laboral eficiente y eficaz. Por lo que recomendó realizar mediciones de clima organizacional en el futuro, de forma periódica con el fin de mantener un ambiente sano.

Igualmente, Landa (2008) en su estudio descriptivo, pretendió identificar el grado de satisfacción de los empleados en relación a los factores que determinan la identificación laboral de los colaboradores de área de producción, de una empresa guatemalteca dedicada a la producción de Alimentos. El instrumento fue aplicado a una muestra de 133 operarios de los departamentos de logística, mantenimiento, producción, bodega de materia prima y aseguramiento de calidad. Los resultados refieren que los principales motivos que identifican al empleado la satisfacción, compromiso, motivación, responsabilidad, integración/adaptación a la empresa. Concluyendo que los colaboradores se encuentran en un nivel alto-bajo lo que permite un buen desempeño, flexibilidad al cambio y mejor adaptación de los distintos ambientes de la misma, a excepción en el factor apego que no mostró resultados positivos. Por lo tanto recomendó en base a los resultados que debe realizarse un seguimiento a los datos obtenidos del estudio con la finalidad de hacer efectivo el mismo y que este no pierda vigencia y validez.

Por su parte, Berreondo (2006) ejecutó una investigación de tipo descriptiva, en la que buscó establecer el nivel de satisfacción laboral del personal operativo de una fábrica productora de galletas, ubicada en San José Pinula, Guatemala. Los instrumentos fueron aplicados a un total de 216 empleados del área operativa, obteniendo como resultado que los colaboradores se encuentran en su mayoría satisfechos. De esto se puede concluir que existe un alto nivel de satisfacción en general dentro de la empresa.

Por lo tanto se recomendó laborar estudios anuales sobre la satisfacción laboral y como complemento realizar estudios de clima organizacional, para apoyar los objetivos organizacionales.

Rodas (2004) efectuó un estudio de tipo descriptivo el cual pretendía evaluar el clima organizacional en el cual se desenvuelven los empleados del nivel operativo de la planta de producción de Alimentos Ideal, S.A. ubicada en el departamento de Escuintla, Guatemala. El instrumento fue aplicado a 160 empleados del área operativa, los resultados demostraron que poseen un clima organizacional favorable, concluyendo que el ambiente en que se desenvuelven afecta favorablemente en el trabajo, además los colaboradores consideran importante el apoyo que le proporciona la empresa tanto en el desarrollo de sus actividades, como la satisfacción de sus necesidades y el cuidado que brindan a cada trabajador. Por consiguiente recomendó realizar evaluaciones periódicas para ver si hay variables de los resultados obtenidos y poder obtener un parámetro de comparación.

Autores en el ámbito internacional han realizado estudios con el interés de conocer los elementos fundamentales que constituyen el clima organizacional para desarrollar recurso humano. A continuación se mencionan algunos de dichos estudios:

Rodríguez Retamal, Lizana y Cornejo (2011) en su estudio transversal correlacional perseguía como objetivo determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos del desempeño laboral, en una organización estatal chilena. El instrumento fue aplicado a un total de 96 trabajadores del Servicio Agrícola Ganadero de la Región del Maule. Entre sus conclusiones se encuentra que tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral son predictores significativos del desempeño organizacional. Por lo tanto recomendó que es conveniente que sigan existiendo estudios que analicen separadamente clima y satisfacción y su efecto en variables de resultado

(rendimiento, absentismo, rotación, accidentes, etc.), con el fin de seguir aclarando el efecto diferencial que pueda tener el clima y satisfacción de dimensiones de resultado o del desempeño.

Guevara (2010) en su estudio transversal, descriptivo-correlacional que perseguía como objetivo evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa petrolera ubicada en Maturín, Monagas, Venezuela. El instrumento fue aplicado a 72 trabajadores. Concluyendo que la mayoría 10 de los índices computados demuestran un bajo nivel de satisfacción en la fuerza laboral en el grupo expuesto, recomendando que los estudios de satisfacción laboral sea promovidos como parte de la política del desarrollo del recurso humanos tanto a nivel de la Industria petrolera como de las empresas públicas y privadas.

En tanto, Vidaurre (2009) realizó una investigación de carácter descriptivo, la cual tuvo como objetivo realizar un diagnóstico de clima organizacional en una empresa de telecomunicaciones, ubicada en El Salvador, que será el punto de partida para que la organización elabore un programa de motivación para el personal. Para obtener su propósito se administró el instrumento a un total de 100 empleados de los diferentes departamentos de la empresa. Concluyendo que se obtuvo una visión clara y precisa sobre las percepciones y sentimientos asociados a determinadas condiciones de clima organizacional, las cuales dieron a conocer la situación y realidad actual en las que se encuentra la empresa. Recomendó conveniente la formulación de acciones tácticas para que se lleven a cabo con el apoyo de la gerencia general y el departamento de recursos humanos, para contribuir a fortalecer las dimensiones deficientes y reforzar las que han favorecido al buen desenvolvimiento de la organización.

Por su parte, Arnedo y Castillo (2009) en su tesis la cual tuvo como propósito determinar el nivel de satisfacción laboral de los empleados del Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la UDO (IPSPUDO), Cumaná, Estado de Sucre, Venezuela.

Para lograr su objetivo el cuestionario fue aplicado a 30 empleados correspondientes a toda la institución. Concluyendo que el factor retribución económica, seguridad y estabilidad que ofrece la organización, el reconocimiento por parte de los demás y con las posibilidades de desarrollo personal en el trabajo mismos generando insatisfacción entre los empleados, mientras que las condiciones físicas del entorno de trabajo, las relaciones con los compañeros de trabajo, el factor apoyo y respeto a los superiores está generando en los empleados satisfacción. Por lo anterior recomendó tomar en cuenta los ajustes salariales, los índices de costo de la vida para mantener los salarios a un nivel que permita la satisfacción de las necesidades del empleado y de su grupo familiar, con el propósito de evitar la sensación de desigualdad que es percibida por los empleados.

Finalmente Ceballos y Ceballos (2006) llevaron a cabo un estudio de índole descriptivo transversal, que tenía como objetivo determinar el clima organizacional imperante en una empresa de producción de aceite de palma africana en la ciudad de Santa Marta, Colombia con el fin de proponer planes de mejoramiento pertinentes a la situación encontrada. Para lograr su objetivo se aplicó el instrumento a una muestra de 34 empleados, seleccionados por el método aleatorio simple. Entre sus conclusiones resaltó que el Clima Organizacional imperante en la empresa no es el mejor al estar en el rango de debilidad, además se puede suponer por los resultados obtenidos, que el “estilo gerencial” reinante es autocrático. Por lo tanto se recomendó que para poder superar el estado de debilidad y llegar a alcanzar el estado de fortaleza se debe replantar la situación laboral que viven en el momento con los trabajadores y desarrollar alternativas administrativas.

En relación a los estudios e investigaciones elaborados por otros autores, se puede afirmar que tanto la satisfacción laboral como el clima organizacional son elementos fundamentales para lograr el desarrollo de una empresa cualquiera que sea su naturaleza, probando que un recurso humano motivado, con iniciativa y

disposición de realizar sus actividades contribuye al logro de los objetivos organizacionales facilitando su funcionamiento. A continuación se ofrece una serie de información teórica para iniciar el estudio de clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral.

1.1 SATISFACCIÓN LABORAL

Robbins (2004) la define como la actitud general del individuo hacia su puesto. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían de ser.

Landy y Conte (2005) indican que la satisfacción laboral es una actividad positiva o estado emocional de la persona que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral. Como lo menciona la actitud puede ser positiva pero a la vez negativa, todo depende del tipo de motivador que se proporcione al trabajador y la perspectiva que este tenga ante ciertas circunstancias.

Según Locke (1984) la satisfacción laboral está compuesta por varias dimensiones entre las que se encuentran las tareas a realizar, el salario, las posibilidades de promoción y la relación con los compañeros.

En concordancia a esto Robbins y Coulter (2005), mencionan que la satisfacción laboral es una actitud general más que un comportamiento, que el individuo vivencia con respecto a su trabajo.

Basado en los conceptos anteriormente expuestos, se puede analizar que la satisfacción laboral es un fenómeno que abarca tres dimensiones: las características del sujeto, las características de la actividad laboral y el balance que hace este entre lo que obtiene como resultado de su trabajo y lo que espera recibir a cambio de su esfuerzo físico y mental.

La persona diariamente pasa la mayor parte de tiempo dentro de su lugar de trabajo, lo cual puede llegar a ser en determinado momento hasta tedioso si el empleado no se siente bien con el trabajo que realiza, con sus compañeros, jefe o con la empresa en general, por ello es importante que exista satisfacción positiva que fomente el bienestar del personal y de la organización. De acuerdo a ello la satisfacción en el trabajo se define como el sentimiento relativamente estable y positivo hacia el propio trabajo, la cual se relaciona con la productividad, rotación de personal y el ausentismo. (Davis y Palladino, 2008)

Por lo tanto el colaborador puede encontrarse en situaciones sumamente estresantes que exijan demanda de compromiso y responsabilidad, por ello que debe de tener a su alcance las herramientas necesarias para realizar sus actividades y por consiguiente ser reenumerado adecuadamente para dar como resultado altos niveles de satisfacción.

Se han planteado diferentes teorías que buscan explicar desde distintos puntos lo que se refiere a satisfacción, misma que se dan a conocer a continuación:

1.1.1 Teoría de los Dos Factores

Koontz y Weihrich (2004) cita a Herzberg, quien comenta en su teoría que la motivación de las personas depende de dos factores, siendo el primero un factor interno y el segundo un factor externo, los cuales permiten desarrollar la satisfacción del individuo expresándose de la siguiente forma:

1.1.2 Satisfacción Extrínseca

Así mismo Koontz se refiere a los elementos que no son satisfactorios totalmente, pues su existencia no es motivadora; no obstante deben estar presentes pues de lo contrario surgiría insatisfacción. A estos aspectos se les denominó como actores de mantenimiento, higiene y contexto del trabajo.

Mientras que para Chiavenato (2000), esta se enfoca en condiciones que rodean directamente al individuo cuanto está en su entorno laboral, mismo que evitan que surja insatisfacción.

Factores Extrínsecos o Higiénicos de la Satisfacción Laboral

Para profundizar en la satisfacción extrínseca, el autor también propone una serie de elementos que buscan comprender la influencia que los factores ambientales pueden ejercer en la satisfacción del empleado, dentro de los que se mencionan:

- **Seguridad:** conjuntos de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar condiciones inseguras del ambiente, y para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantar practicas preventivas. Chiavenato (2000).
- **Oportunidad de Progreso o Promoción:** término referido al cambio de una persona a un puesto de nivel más alto dentro de una organización Mondy y Noe (2005).
- **Remuneración Económica:** Chiavenato (2000) es la compensación que el individuo recibe como retorno por la ejecución de tareas organizacionales. Básicamente es una relación de intercambio entre las personas y la organización.
- **Supervisión:** constituye la columna vertebral de la empresa, pues el éxito de la función supervisora generalmente se traduce en el éxito de la empresa Mercado (2002).
- **Comunicación:** es el intercambio de mensajes y comprensión de significados, la cual se da entre los colaboradores de una empresa, es interna porque no puede haber equipos dentro de una organización sin que exista una buena comunicación, puesto que las personas necesitan estar comunicadas de una manera u otra Robbins (2009).

- **Condiciones de Trabajo:** Dessler y Varela (2011), refieren que las condiciones de trabajo consisten en aspectos como nivel de ruido o calor, circunstancias peligrosas entre otros, que tienden a involucrarse en la satisfacción a nivel extrínseco.

1.1.3 Satisfacción Intrínseca

La satisfacción intrínseca es como un conjunto de factores motivacionales, ligados a sentimientos positivos de los empleados sobre su trabajo, mismo que se enfocan al contenido del puesto probando la satisfacción de las personas con su trabajo. Da Silva (2002).

Mientras que Chiavenato (2000), define a la Satisfacción Intrínseca como el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí, mismos que producen un efecto satisfactorio duradero y con ello aumento en la productividad.

Factores Intrínsecos o Motivacionales de la Satisfacción Laboral

- **Valores:** Robbins (2004) los especifica como convicciones de que un modo peculiar de conducirse o de estado final de la existencia es en lo personal o socialmente preferible de que su modo opuesto o contrario de conducirse o de estado final de la existencia.
- **Actitudes:** son los sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la perfección de los empleados respecto del entorno, y del compromiso con las acciones previstas y, en última instancia el comportamiento (Davis y Newstrom 1999)
- **Percepción:** consiste en el proceso de organizar e intentar comprender la estimación sensorial que recibe (Davis y Palladino 2008)

- **Motivación:** Werther y Davis (2000) se refieren a ella, como el impulso interno que experimenta una persona para emprender libremente una acción determinada, siempre y cuando exista apoyo total de todos los niveles gerenciales y en especial de los que están en la cúpula directiva.

Estos factores mencionados anteriormente describen la manera en que influyen para mediar la motivación y por consiguiente la satisfacción llegue al trabajador, con el fin de que se satisfagan y la organización mejore.

Para que el empleado maneje altos estándares y su nivel de producción dentro de la organización sea favorable es recomendable que dentro de su personalidad tenga un enlace de ambos tipos de satisfacción. Al enfrentarse diariamente a la mayor cantidad de tiempo dentro de su puesto de trabajo debe tener un ambiente y área de trabajo apropiado, seguridad y bienestar que lo impulsen a realizar adecuadamente sus funciones.

1.1.4 Teoría del Valor de la Satisfacción Laboral

Landy y Conte (2005) citado a Lucke, propone en su teoría, que la importancia relativa de un aspecto laboral particular para el trabajador influye en sus respuestas a ese aspecto laboral, refiriendo que lo que para un trabajador puede ser importante o poseer un mayor valor, para otros puede no serlo.

1.1.5 Teoría del Proceso Oponente

Para Landy y Conte (2005) su teoría se basa en que cada reacción emocional está acompañada por otra reacción emocional opuesta. Es común que el trabajador este expuesto a diferentes estímulos que le provoquen emociones diversas al mismo tiempo, pues aunque en su trabajo esté satisfecho, puede que en otros entornos o por otros motivos se manifieste reacciones emocionales negativas, que puedan afectar su funcionamiento óptimo.

Landy y Conte (2005) han planteado 4 formas de abordar la satisfacción laboral de los colaboradores dentro de su puesto de trabajo, las cuales se presentan a continuación:

- **Satisfacción Progresiva:** se refiere a que el empleado se sienta satisfecho con su trabajo en la medida que incrementa su nivel de aspiración.
- **Satisfacción Estable:** se enfoca a un nivel moderado de satisfacción, en el que la persona está motivada por mantener su nivel de aspiración y el estado placentero de satisfacción, incrementándose su nivel de aspiración en otras áreas de la vida, lo cual puede deberse a que hay poco incentivos laborales.
- **Satisfacción Conformista:** es el estado asociado con un bajo esfuerzo laboral y una voluntad reducida para cambiar y adaptarse, lo cual refleja que el empleado no se esfuerza por llegar más allá y con ello crecer laboral y personalmente.
- **Seudo-Satisfacción:** se refiere a elementos que estimulan en el trabajador falsas sensaciones, que surgen como un pretexto de satisfacer una determinada necesidad, exterminando con ella la posibilidad de obtener una satisfacción adecuada en otras necesidades.

Lo que hace que un individuo sea distinto de los demás es su personalidad, por lo tanto cada uno manifiesta su satisfacción de acuerdo a las aspiraciones que espera de su trabajo.

Guzhñay (2010), expone aspectos que determinan la satisfacción laboral pueden abordarse desde un punto de vista individual o bien organizacional, dando a conocer ambos tipos a continuación:

Determinantes Individuales de la Satisfacción Laboral

- **Años de Carrera Profesional:** a medida que aumenta la edad de los empleados, también aumenta su satisfacción laboral, aunque esta empieza a decrecer al llegar la jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica. Asimismo, se da con frecuencia una eficaz reducción en los empleados que llevan en la organización entre seis y dos años, la cual generalmente se debe a que el empleado se da cuenta de que el trabajo no satisfará todas sus necesidades personales tan rápidamente como esperaba Guzhñay (2010).
- **Expectativas Laborales:** de acuerdo con Guzhñay (2010) todas las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos.

Cuando buscan empleo, sus expectativas sobre el trabajo se ven influenciadas por la información que reciben de sus colegas, de las agencias de selección de personal y por conocimientos en cuanto a las condiciones laborales. Las expectativas creadas hasta ese momento se mantienen intactas hasta que forman parte de una organización. La satisfacción laboral se produce cuando se cumplen expectativas previas. Si por lo contrario, no se cumple la persona experimenta el deterioro de dicha satisfacción.

Se recomienda analizar lo que expone el autor, pues para evitar un acomodamiento de parte del personal se deben implantar herramientas que eviten que se llegue a ese punto, para aprovechar el potencial y las capacidades que se pueden desarrollar.

Determinantes Organizacionales de la Satisfacción Laboral

Robbins citado por Guzhñay (2010) consideran que los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son:

- **Reto del Trabajo:** la naturaleza el trabajo es un determinante principal de la satisfacción del empleado, pues el grado de requerimiento del desarrollo para llevar a cabo un trabajo, solicita el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
- **Sistema de Recompensas Justas:** se menciona que existen dos tipos de recompensas relacionadas directamente con la satisfacción laboral, mismas que se describen a continuación:
- **Recompensas Extrínsecas:** estas se refieren a las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, como por ejemplo los sistemas de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización, elogios y reconocimientos por parte de los jefes inmediatos.
- **Recompensas Intrínsecas:** consisten en las que el empleado experimenta internamente, tales como los sentimientos de competencia, orgullo y habilidades manuales por un trabajo realizado adecuadamente. Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con ellos mismos.
- **Colegas que brinden apoyo:** el comportamiento del jefe es uno de los primeros determinantes de la satisfacción. Los empleados se sienten más satisfechos cuando sus líderes son más tolerantes y considerados que tener jefes autoritarios e indiferentes. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos pocos agradables para ellos o frustrantes.
- **Compatibilidad entre la personalidad y el puesto:** la existencia de un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con cada una de sus actividades en su lugar de trabajo.

- Es muy probable que las personas que trabajen en un puesto que vaya de acuerdo a sus habilidades podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosos en su trabajo lo que les generara mayor satisfacción.

De acuerdo a lo abordado en relación a la satisfacción laboral, es importante conocer la contraparte pues la insatisfacción es un aspecto que debe ser fácil de observar en los empleados, que se notará en las actitudes donde no se encuentren complacidos dentro del ámbito laboral, para así implementar métodos que permitan modificar las actitudes y buscar beneficios.

Según Robbins (2004) indica que la satisfacción del empleado puede demostrarse de varias formas. Por ejemplo, más que renunciar, los empleados pueden quejarse, no cumplir con sus funciones, crear contiendas entre compañeros o revelarse ante sus superiores.

- **Salida:** comportamiento dirigido a dejar la organización. Incluye buscar un nuevo empleo además de la renuncia.
- **Voz:** intento constructivo de mejorar las condiciones. Incluye la sugerencia de mejoramiento y alguna forma de actividad sindical.
- **Lealtad:** espera pasiva pero optimista de que mejoren las condiciones incluye hablar a favor de la organización ante las críticas extremas y confiar en que la organización y su administración actuarán correctamente.
- **Negligencia:** incluye el ausentismo o retrasos crónicos, esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores.

En la medida de posible es trascendental que se evite niveles de insatisfacción elevados en los trabajadores pues esto no solo afecta directamente al propio empleado sino también a la empresa. Se debe de observar para que no se produzcan estos conflictos y no llegar a dar por concluida la relación laboral.

Las características, la satisfacción laboral, los valores y comportamientos que comparten todos los trabajadores de una organización son aspectos que influyen directamente en como sea percibido el clima tanto para los colaboradores como para los clientes.

1.2 CLIMA ORGANIZACIONAL

Las organizaciones independientemente de su naturaleza y dimensión, deben de fortalecer en su personal actitudes y comportamientos adecuados que propicien un impacto positivo en los clientes de buen servicio y calidad en el trato, esto se logra si el clima organizacional a nivel de toda la empresa es adecuado, por lo que es importante tener conocimiento y comprender a que se refiere este término.

Para Robbins (2004) el clima organizacional se refiere a la percepción que los trabajadores experimentan de acuerdo al ambiente laboral, por lo cual es indispensable que se conozca cómo percibe cada empleado a su empresa, para con ello determinar si se manifiesta sentimientos desagradables o desagradables, con respecto a su entorno de trabajo.

Para Chiavenato (2009) el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

Si fuese posible que las organizaciones generaran en el empleado el sentido de pertenencia y buena relación entre jefe-subordinado y colaborador-colaborador, se producirían grandes beneficios que al ser alcanzados estos dos aspectos se llegaría al único fin que persigue una empresa, que no es más que el logro de los objetivos organizacionales.

La diversidad de los rasgos y comportamientos que posee cada colaborador permite que el trabajo se desarrolle de diferentes formas, por lo que a través de ciertas características se puede llegar a determinar el tipo de clima organizacional que manejan, por lo tanto Gan y Berbel (2007) citando a Likert, refiere que existen cuatro tipos de clima organizacional, mismo que se pueden variar de una empresa a otra, así como llegar a manifestarse en una empresa un tipo de clima y en otro determinado tiempo un clima diferente al anterior, pues los cambios constantes tienden a generar modificaciones en el ambiente y en las personas, por lo que a continuación se dan a conocer los tipos:

- **Sistema I Autoritario Explotador. El clima autoritario:** se le define así pues por parte de la dirección no existe confianza hacia sus empleados y por ello el clima que se percibe es de temor y la interacción entre jefe-subordinado es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.
- **Sistema II. Autoritarismo Paternalista:** se describe como la confianza entre la dirección y sus subordinados, pues en este sistema se utilizan 27 recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores, mientras los supervisores manejan mecanismos de control.
- **Sistema III. Participativo Consultivo:** se basa en la confianza que tienen los superiores en sus subordinados, permitiendo a los empleados tomar decisiones específicas, buscando satisfacer necesidades de estima, existiendo interacción entre ambas partes y existe la delegación. Definiendo una atmósfera dinámica y una administración funcional a partir de los objetivos a alcanzar.
- **Sistema IV. Participación en Grupo:** sistema que se caracteriza porque la dirección tiene plena confianza en los empleados, la toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical-horizontal y ascendente-descendente.

- La clave de la motivación es la participación, se trabaja en función de objetivos por rendimiento, las relaciones de trabajo jefe-subordinado se basan en las responsabilidades compartidas.

Es importante establecer las actividades que realiza una empresa, para con ello también determinar qué sistema o tipo de clima favorece a la organización y para esto es recomendable realizar estudios acerca del clima organizacional, pues a través de ellos se puede comprobar el tipo de clima manejado por la institución, para con ello establecer si es la forma más adecuada de trabajar o reestructurar su forma de trabajo, buscando que el ambiente de trabajo se perciba de una forma más positiva.

En la actualidad el clima organizacional es un tema que adquiere relevancia, por lo que diversos autores han propuesto teorías relacionadas con el clima con el objetivo de formar fundamentos que influyan y produzcan beneficios para los colaboradores y avances para la organización.

De igual forma los autores citan a Martin y Colbs, quienes exponen las escuelas que se enfocan también en el clima organizacional, las cuales se presentan a continuación:

- **Escuela Estructuralista:** el clima surge a partir de aspectos del contexto de trabajo, tales como el tamaño de la organización, centralización o descentralización de la toma de decisiones, números de niveles jerárquicos de autoridad, tipo de tecnología utilizada, regulación del comportamiento individual, centrándose especialmente en los factores estructurales de naturaleza objetiva.
- **Escuela Humanista:** el clima es enfocado al conjunto de percepciones globales que los individuos tienen de su medio ambiente y que reflejan la interacción entre las características personales de los individuos y las de la organización.

- **Escuela Sociopolítica y Escuela Crítica:** ambas escuelas sostienen que el clima organizacional representa un concepto global que integra todos los componentes de una organización, refiriéndose a las actitudes, valores, normas y sentimientos que los integrantes tienen ante su organización.

Las escuelas mencionadas anteriormente, presentan teorías con enfoques diferentes, pero que en general pretenden proporcionar referencias más confiables y que permitan establecer un contraste o relación entre ellas para poder abarcar más elementos que se enlacen con el clima organizacional y comprender mejor a que se refiere el tema.

La solidez de una empresa se reflejara en los beneficios que produce un clima organizacional adecuado, impulsando a los colaboradores a tener interés y dedicación en lo que les respecta hacer, propiciando desarrollo organizacional y creando una cultura organizacional que mantenga en sintonía al personal, trabajando juntos hacia un mismo objetivo.

El clima organizacional dentro de cualquier empresa, puede beneficiar y garantizar el perfecto funcionamiento y desarrollo de la misma, por lo cual Valor Humano (2009), exponen que, para que dentro de una empresa la percepción que posea el personal sea propositivo y contribuya al correcto funcionamiento en general, es importante tener claro cuáles son los beneficios que se obtienen de un buen clima organizacional, por lo que a continuación se dan a conocer los más representativos, expresados por diversos autores.

- **Satisfacción:** para la autora consiste en la capacidad de la persona de sentirse bien con lo que es y realiza, principalmente al concluir algún deseo o acción que ha ejecutado.

- **Adaptación:** Robbins y Coulter (2005) considera a la adaptación como el deseo de los individuos por ser aceptados en los grupos a los que pertenecen, por consiguiente en la medida que el ambiente percibido por cada sujeto sea positivo, se facilitará la adaptación tanto a la empresa como a los cambios que puedan generarse en ella.
- **Actitudes Laborales Positivas:** son sentimientos o creencias relativamente estables que se dirigen hacia compañeros de trabajo, grupos de trabajo, ideas y el trabajo propiamente. Landy y Conte (2005)
- **Conductas Constructivas:** se refieren a la capacidad que logra desarrollar la persona, siendo lineamientos que preparan al individuo, permitiendo que afronte de una forma más fácil e inteligente situaciones complicadas futuras.
- **Ideas Creativas:** Robbins y Decenzo (2002), describen a las ideas creativas como actitudes mentales innovadoras que todas las personas poseen y que facilitan alcanzar sus propias metas y las de la organización.

De acuerdo a ello se puede determinar que todas las personas poseen sus propias habilidades y algunas tienden a ser más creativas que otras, por lo tanto una empresa debe percatarse de quienes y cuáles son las que poseen sus colaboradores, para poder aprovecharlas no solo para beneficio de la empresa, sino también del empleado.

- **Alta Productividad:** se refiere a la medida de desempeño, tanto de la eficiencia como de la eficacia de los empleados (Robbins y Coulter 2005).
- **Logro de Resultados:** Mondy y Noe (2005) lo define como las metas que se deben lograr, relacionadas con aspectos financieros, utilidades, flujo efectivo y aspectos de la participación en el mercado o la posición en éste,

los cuales deben estar establecidos bajo el control de la persona o equipo, para que esos resultados conduzcan al éxito de la empresa. Por lo tanto consiste en esforzarse y proponerse obtener acciones concretas en el menor tiempo posible, siempre y cuando realizando un trabajo de buena calidad que satisfaga las necesidades propias y las del cliente.

- **Baja Rotación:** Reyes (2005) considera a la rotación como el número de trabajadores que salen y vuelven a entrar, en relación con el total de una empresa, sector, nivel jerárquico, departamento o puesto. Por consiguiente la baja rotación consiste en la disminución progresiva de personal, lo cual surge cuando el personal realiza sus tareas en el tiempo convenido y con la menor cantidad de fallas, también cuando mantiene una actitud adecuada, entre otras situaciones que favorecen su permanencia en su trabajo.

De acuerdo a lo abordado es relevante que indistintamente de la dimensión o naturaleza de las empresas y la complejidad de sus funciones, conozcan que el poseer y fomentar un clima organizacional ameno constituye un elemento primordial para que los trabajadores se impulse a realizar bien su trabajo y brinden un servicio de calidad a los clientes contribuyendo así al crecimiento y prestigio de la organización y afianzando a los trabajadores en su puesto de trabajo, ya que de tener un ambiente agradable de trabajo les hará sentirse satisfechos en lo que realizan. La satisfacción laboral produce estabilidad al empleado y seguridad a la organización de tener con ellos el potencial humano que llevará al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

II. PLATEAMIENTO DEL PROBLEMA

Para lograr el desarrollo económico de un país se requiere de empresas que generen trabajo a las personas pues el avance de todo país es el nivel económico del mismo el cual impulsa al desarrollo y enriquece el recurso humano.

Por lo tanto dentro del estudio se pretende investigar si existe relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de una institución, debido a que la mayor parte de la satisfacción que el colaborador posee influirá en el éxito y desarrollo de la organización. Se ha comprobado que para que el desempeño de cada colaborador sea efectivo y positivo necesitará de factores como: actividades que se ajusten a sus necesidades, recibir incentivos económicos y no económicos, relaciones interpersonales favorables entre compañeros, jefe y subordinados.

De acuerdo a lo anterior puede decirse que la investigación será indispensable para el beneficio de la institución sometida al estudio, pues si un colaborador se encuentra satisfecho en su puesto de trabajo y todo lo que concierne a su actividad laboral tendrá factores ambientales positivos a su percepción favoreciendo la relación laboral al mismo tiempo que asume una cultura organizacional en donde comparta valores, normas y actitudes acorde a los objetivos institucionales. La cual sea relegada a clientes internos y externos, garantizando el cumplimiento de visión que se tiene para el crecimiento de la institución.

Por lo anterior, surge la siguiente interrogante:

¿Existe relación entre satisfacción laboral y clima organizacional en el personal del área de docencia de un Centro Educativo privado, ubicado en el departamento de Retalhuleu?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo General:

Determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral para asegurar la pertenencia de los colaboradores en base, a como se sientan dentro de la institución.

2.1.2 Objetivos Específicos:

- Determinar el grado de identificación con la empresa por parte de los colaboradores.
- Demostrar la influencia del reconocimiento laboral sobre la realización de las funciones de los colaboradores.
- Identificar el sentido de pertenencia que poseen los colaboradores.

2.2 Variables de Estudio

- Satisfacción Laboral
- Clima Organizacional

2.3 Definición de Variables

2.3.1 Definición Conceptual

- **Satisfacción Laboral**

Robbins y Timothy (2013) la definen como, *el sentimiento positivo respecto del puesto trabajo propio, que resulta de una evaluación de las características de este; busca medir los sentimientos de los trabajadores con respecto a las expectativas de la organización, las prácticas de recompensa y otros aspectos similares, la satisfacción laboral es evaluativa.*

- **Clima Organizacional**

Chiavenato (2000) lo define como el ambiente interno existente entre los miembros de la organización, el cual está directamente involucrado al nivel de motivación que posee el empleado, determinando que cuando se tiene un elevado grado de motivación el clima motivacional permite establecer relaciones satisfactorias de animación, interés, colaboración, etc. Lo cual permite que la satisfacción incremente y se mejore el funcionamiento de la organización.

2.3.2 Definición Operacional

Satisfacción Laboral

Como objeto de estudio la satisfacción laboral se entenderá como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, la identificación a la organización y el desempeño laboral en sus funciones, conocer que tanto su estancia dentro de su área de trabajo es placentera y beneficiosa para cumplir con sus tareas, esto será evaluado a través del cuestionario de satisfacción laboral. Elaborado por la licenciada María Alejandra de León Moreno en el año 2004, revisado y avalado por los licenciados Juan Manuel Cartagena, Julio Roberto Arévalo y Cecilia Wong, de la ciudad capital.

Clima Organizacional

Para esta investigación, el clima organizacional consiste en la percepción que posee cada colaborador en relación a las condiciones ambientales y personales que influyen su ámbito laboral, las cuales se traducen en indicadores como la responsabilidad, relaciones, cooperación, conflictos e identidad, mismos que pueden enriquecer el compromiso con la institución y aumentar el sentido de pertenencia o influir en el desempeño de los colaboradores. Ello será medido por medio de la Escala de Clima Organizacional (EDCO), realizado en Santa Fe de Bogotá D.C., en el año 2006, por Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith y Sanabria Bibiana.

2.4 Alcances y Límites

El estudio se realizó con 40 colaboradores, abarcando únicamente al personal docente del Colegio Evangélico Mixto Sinaí, ubicado en 2 Calle 5-16 Zona 4 del departamento de Retalhuleu, Retalhuleu, Guatemala. Para esta investigación, se eligieron tanto a hombres como mujeres, de diferentes edades y niveles de escolaridad, laborantes en el departamento mencionado. La jornada laboral de los docentes, puede ser limitante cuando se les requiera pasar los instrumentos por la variedad de horarios que cada uno tiene.

2.5 Aporte

La finalidad del presente estudio es proporcionar conocimiento acerca de la influencia que puede ejercer la satisfacción laboral del empleado sobre el clima organizacional que se percibe dentro de las empresas. Por lo tanto con los resultados obtenidos se favorecerá al país, con la finalidad de disminuir aspectos negativos que afecten el rendimiento laboral y los conflictos laborales que conllevan a la rotación de personal, teniendo como aspectos positivos la permanencia satisfactoria del colaborador dentro de la institución beneficiando a nivel laboral y personal.

También se pretendió con la investigación contribuir con el Centro Educativo Privado ubicado en Retalhuleu, interviniendo como asesoría para informar sobre cómo se encuentra actualmente la institución y así analizar las deficiencias que se perciben en los colaboradores, para establecer lineamientos que conlleven a la mejoría y con ello se fomente la satisfacción en cada colaborador y se estimule el clima dentro de la institución.

Así mismo su realización servirá a los profesionales y futuros profesionales, como una plataforma para ampliar sus conocimientos en relación a las variables de estudio, así como llegar a influir de manera positiva en la empresa donde laboren actualmente para fomentar un satisfactorio clima organizacional.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

La población se conforma por una muestra de 40 colaboradores del área de docencia de un centro educativo, ubicado en el departamento de Retalhuleu, Retalhuleu, dedicado a brindar servicio de educación a pobladores de distintos lugares de origen. Los sujetos corresponden tanto a género masculino como femenino, indistintamente de estado civil, nivel socioeconómico y religión que profesan.

| Sujeto por Género | | |
|--------------------------|---------------|-------------------|
| Género | Número | Porcentaje |
| Masculino | 19 | 47.50% |
| Femenino | 21 | 52.50% |
| TOTAL | 40 | 100% |

| Sujetos por Edad | | |
|-------------------------|----------------------------|-------------------|
| Edades | Cantidad de Sujetos | Porcentaje |
| 18 – 25 | 12 | 30% |
| 26 – 35 | 20 | 50% |
| 36 – 45 | 8 | 20% |
| 45 o más | 0 | 0 |
| TOTAL | 40 | 100% |

3.2 Instrumentos

Con el fin de obtener resultados y facilitar la recopilación de información esencial para el estudio, se aplicaran dos instrumentos. Los cuales son los siguientes:

- **Cuestionario de Satisfacción Laboral**

Primeramente se aplicará el cuestionario para evaluar la satisfacción laboral, elaborado por Moreno (2004).

El cuestionario de forma auto aplicable, consiste en 16 ítems, los cuales están divididos en tres áreas, cada una de ellas se identifica con un factor motivacional. El tiempo de resolución es de 15 a 20 minutos máximo.

A continuación se presentan los factores que mide el cuestionario, así también como los ítems de cada factor:

| Factores | No. de ítems | Total de ítems | Porcentaje |
|-------------------------------|---------------------|-----------------------|-------------------|
| Identificación con la empresa | 1,2,6,9,12,16 | 6 | 38% |
| Reconocimiento Laboral | 3,5,7,11,13 | 5 | 31% |
| Desarrollo Laboral | 4,8,10,14,15 | 5 | 31% |
| TOTAL | | 16 | 100 |

El objetivo del instrumento es describir tres factores que influyen en la Satisfacción Laboral: Identificación con la empresa, Reconocimiento Laboral y Desarrollo Laboral

La interpretación de las respuestas son las siguientes:

| ÍTEMS | INTERPRETACIÓN |
|--------------------------|-------------------------|
| Totalmente de Acuerdo | Totalmente Insatisfecho |
| De acuerdo | Satisfecho |
| Desacuerdo | Insatisfecho |
| Totalmente en desacuerdo | Totalmente Insatisfecho |

- **Escala de Clima Organizacional (EDCO)**

El segundo instrumento va orientado a medir y obtener resultados en relación al clima organizacional que actualmente vivencia la institución. Elaborado en Santa Fe de Bogotá, D.C. por Yusset Echeverri, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judtih y Sanabria. Es una escala auto aplicable compuesta por 40 ítems con 5 opciones de respuesta que cuenta con aproximadamente 40 minutos.

Para determinar si el clima organizacional se encuentra entre rango alto, medio o bajo se establecen 3 intervalos, de estos puntajes se establecerá si el clima organizacional es positivo o negativo.

| | |
|--------------------|-------------------------|
| Nivel Bajo: | De 40 a 93 puntos |
| Promedio: | De 94 a 147 puntos |
| Nivel Alto: | Puntaje entre 148 y 200 |

3.3 Procedimiento

- Se seleccionó el tema de Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral en los trabajadores.
- Se elaboró el perfil del tema en el cuál se da a conocer el objetivo general y los objetivos específicos.
- Se trabajó el marco teórico con toda la información teórica investigada sobre el tema.
- Se elaboró el método para detallar la forma de la investigación, el instrumento a utilizar y el tipo de investigación y metodología acorde al tema propuesto.
- Se solicitó autorización al Centro Educativo para la realizar la investigación.
- Se procedió a realizar la aplicación de pruebas: Cuestionario de Satisfacción Laboral y Escala de Clima Organizacional, al personal del área de docencia.
- Se analizó los resultados que se obtuvieron en ambas pruebas empleadas.
- Se tabuló e interpretó los resultados adquiridos en ambas pruebas.
- Se procedió a la respectiva discusión de resultados.
- Se elaboraron las conclusiones y recomendaciones respectivas, partiendo de los resultados obtenidos.
- Se realizó la entrega del proyecto final.

3.4 Diseño y metodología estadística

La presente investigación corresponde al tipo descriptivo correlacional, pues según Hernández, Fernández y Baptista (2006) este modelo tiene como propósito conocer la relación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular, pues se busca medir cada variable presuntamente y después, medir y analizar la correlación de las implicadas evaluando el grado de vinculación que poseen.

Lo anterior expone que los estudios descriptivos correlacionales, buscan establecer como una variable se encuentra relacionada con la otra y el efecto que causa cuando una variable incrementa igualmente incrementa la otra.

Para la obtención de resultados la metodología estadística que se utilizará, es la estadística descriptiva, simultáneamente con las medidas de tendencias tales como: media, mediana y desviación estándar. Añadiendo las respectivas gráficas con su interpretación y análisis evidenciando los resultados finales. Asociado a lo antes expuesto se utilizará el coeficiente de correlación de Pearson, el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2006), afirma que es una prueba estadística que se utiliza para analizar la relación entre dos variables, medidas en un nivel por intervalos o razón.

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados estadísticos que se obtuvieron a través de la aplicación del cuestionario de satisfacción laboral y la escala de clima organizacional (EDCO), a un total de 40 colaboradores que laboran en el área de docencia de un centro educativo privado ubicado en el departamento de Retalhuleu.

Por lo tanto los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario de satisfacción laboral y la escala de clima organizacional (EDCO), son los siguientes:

Tabla 4.1:

| Medidas de tendencia central en relación a la satisfacción laboral | | | |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------|----------------------------|
| Media | Mediana | Moda | Desviación Estándar |
| 49.19 | 48.8 | 48.8 | 4.10 |

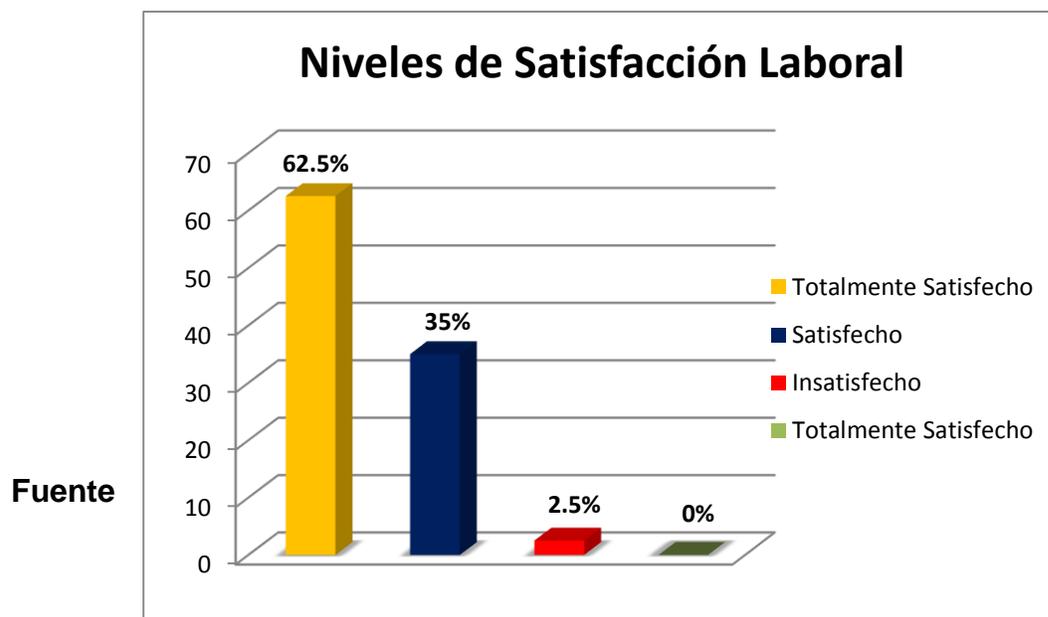
En base a la estadística aplicada los resultados que se obtuvieron son: la media del grupo es de **49.19**, la mediana es de **48.8**, la moda es de **48.8**, y una desviación estándar de **4.10**.

Lo que indica que la mayoría de los colaboradores presentan un nivel alto de Satisfacción Laboral el cual es beneficioso para la institución ya que el estar satisfechos los motiva a realizar trabajo de manera efectiva y brindar un servicio de calidad.

Cuadro No. 1:

| Niveles de Satisfacción Laboral | | |
|---------------------------------|---------------------|-------------|
| Nivel de Satisfacción | Cantidad de Sujetos | Porcentaje |
| Totalmente Satisfecho | 25 | 62.5% |
| Satisfecho | 14 | 35.0% |
| Totalmente Insatisfecho | 1 | 2.5% |
| Insatisfecho | 0 | 0% |
| TOTAL | 40 | 100% |

Gráfica No. 1



Fuente

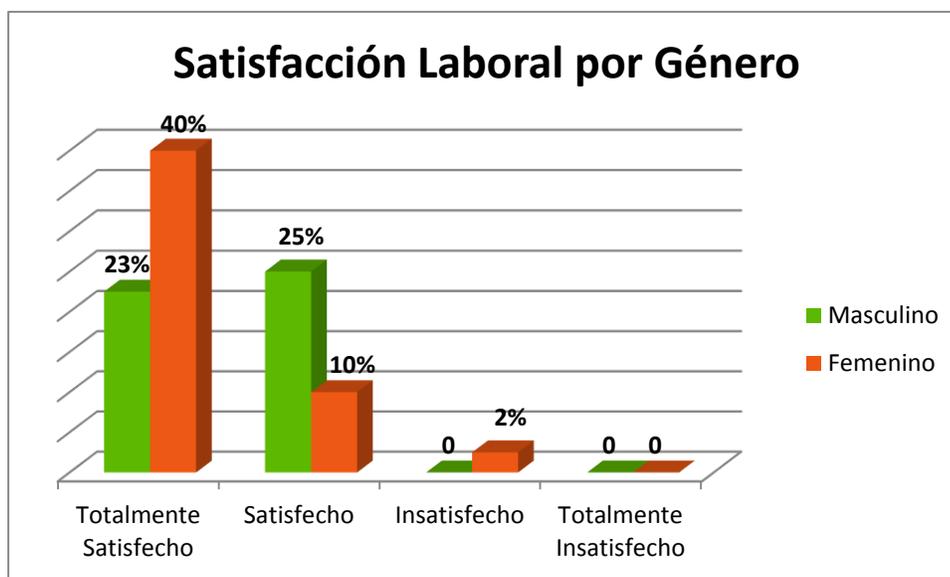
Cuadro No. 1

Como se observa en la gráfica del 100% del personal de docencia evaluado, el 62.5% refiere estar totalmente satisfecho, el 35% afirma encontrarse satisfecho, en tanto que el 2.5% restante se encuentra Insatisfecho; lo cual refleja que existe por parte de los empleados complacencia con respecto a su actividad laboral.

Cuadro No. 2

| Satisfacción Laboral por Género | | | | |
|---------------------------------|-------------|------------|----------|------------|
| Nivel de Satisfacción | Masculino | Porcentaje | Femenino | Porcentaje |
| Totalmente Satisfecho | 9 | 23% | 16 | 40% |
| Satisfecho | 10 | 25% | 4 | 10% |
| Totalmente Insatisfecho | 0 | 0% | 1 | 2% |
| Insatisfecho | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | 19 | 48% | 21 | 52% |
| TOTAL | 100% | | | |

Gráfica No. 2



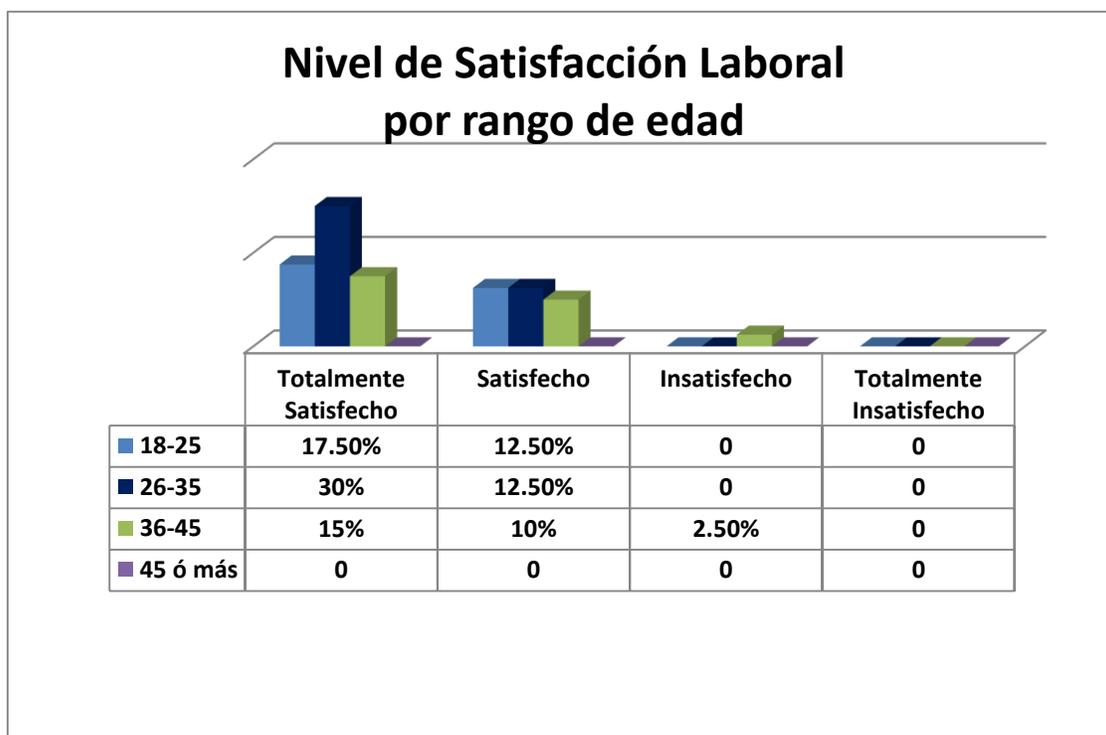
Fuente: Cuadro No. 2

En relación al género de los 40 colaboradores evaluados que representa el 100%. El género femenino se ubica con **40%** totalmente satisfechas, el **10%** mencionan estar satisfechas y el **2%** insatisfechas; mientras que el género masculino con un **23%** refiere estar totalmente satisfecho y el **25%** satisfecho, lo cual permite verificar que tanto hombres como mujeres poseen satisfacción dentro de su entorno laboral, aunque un porcentaje mayor de mujeres demuestran estar totalmente satisfechas con sus actividades laborales.

Cuadro 3

| Satisfacción Laboral por Edad | | | | |
|-------------------------------|-----------------------|------------|--------------|-------------------------|
| Rangos de edad | Totalmente Satisfecho | Satisfecho | Insatisfecho | Totalmente Insatisfecho |
| 18 – 25 | 7 | 5 | 0 | 0 |
| 26 – 35 | 12 | 5 | 0 | 0 |
| 36 – 45 | 6 | 4 | 1 | 0 |
| 45 ó más | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 25 | 14 | 1 | 0 |

Gráfica No. 3



Fuente: Cuadro No.3

De los 40 colaboradores que representan el 100% en base a las edades dentro de la gráfica se puede observar que las personas de 18 a 25 años están totalmente satisfechas representadas con un 17.5% dentro del mismo rango de edad con las

personas se encuentran satisfechas representando un 12.50%.

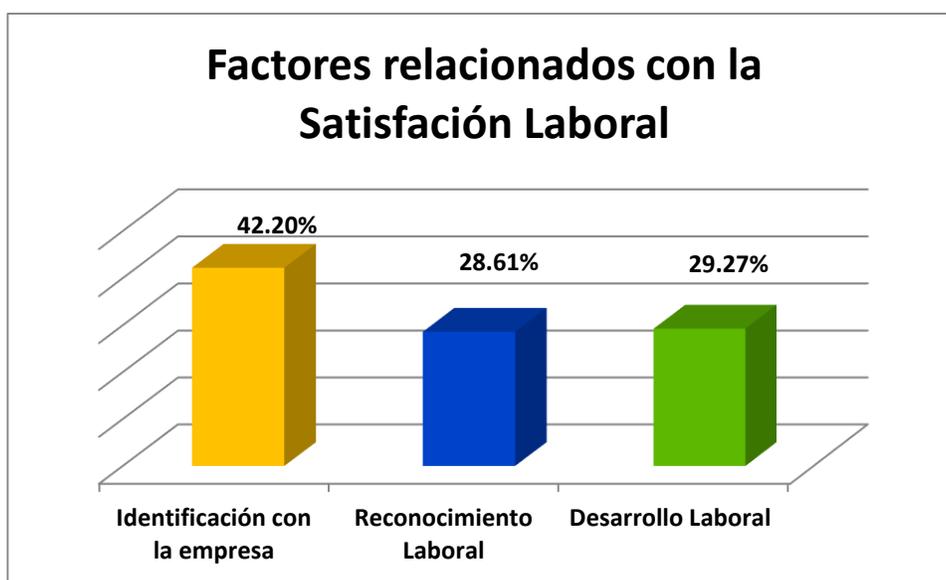
Se evidencia que el rango de edad que por mayoría se encuentra totalmente satisfecho es de 26 a 35 años, proyectando un 30%, así mismo en el mismo rango de edad con un 12.50% están las personas que se encuentran satisfechas, mientras que las personas de 36 a 45 años con un 15% están totalmente satisfechas, con un 10% satisfechas y con un 2.5% insatisfechas.

Por consiguiente la gráfica anterior refleja que el personal que mayormente se siente satisfecho dentro de su área de trabajo y dentro de la institución está comprendido entre las edades de 26 a 35 años.

Cuadro No. 4

| Factores relacionados con la Satisfacción Laboral | | |
|----------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|
| Factores de Satisfacción | Puntuaciones | Porcentaje |
| Identificación con la empresa | 1,289.32 | 42.12% |
| Reconocimiento Laboral | 875.83 | 28.61% |
| Desarrollo Laboral | 895.90 | 29.27% |
| TOTAL | 3,061.05 | 100% |

Gráfica No.4



Fuente: Cuadro No.4

De acuerdo a los factores evaluados de satisfacción laboral se determinó que la identificación con la empresa es el primer elemento que influye en la satisfacción de los colaboradores representado con un 42.20%, seguido por el desarrollo laboral con un 29.27%, y por último el reconocimiento laboral con un 28.61%; lo cual expresa que el personal del área de docencia no se encuentra retribuido por los resultados de sus esfuerzos y trabajo, equidad y realización personal y por ende no desempeña sus funciones de la mejor manera ni da más de sí mismo.

Tabla No.2

| Medidas de tendencia central en relación al clima organizacional | | | |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------|----------------------------|
| Media | Mediana | Moda | Desviación Estándar |
| 153.50 | 151.87 | 145.83 | 17.94 |

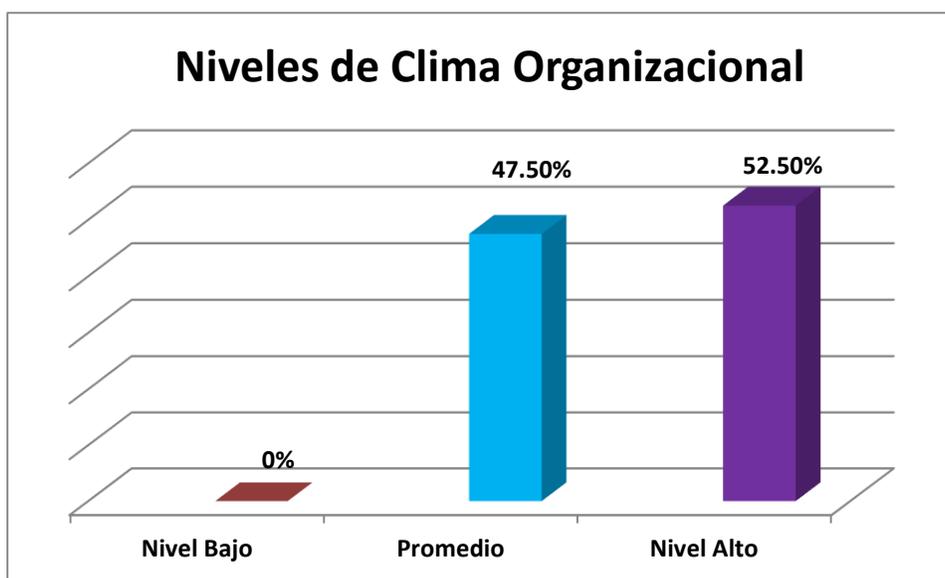
Dentro de la tabla expuesta arriba, se exponen las medidas de tendencia central extraídas a través de la escala de clima organizacional (EDCO), obteniendo una media de 153.50, una mediana equivalente a 151.87, una moda de 145.83 observando que la moda se encuentra cercana de la media y la mediana. Además se obtuvo la desviación estándar de 17.94.

Lo que demuestra que los colaboradores tienen un alto nivel de clima organizacional y que la institución brinda las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus funciones. Así también esto genera que se cumplan los objetivos institucionales a base de la buena relación entre compañeros y el trabajo en equipo.

Cuadro No.5

| Niveles de Clima Organizacional | | |
|---------------------------------|---------------------|-------------|
| Nivel de Clima Organizacional | Cantidad de Sujetos | Porcentaje |
| Nivel Bajo | 0 | 0% |
| Nivel Promedio | 19 | 47.5% |
| Nivel Alto | 21 | 52.5% |
| TOTAL | 40 | 100% |

Gráfica No. 5



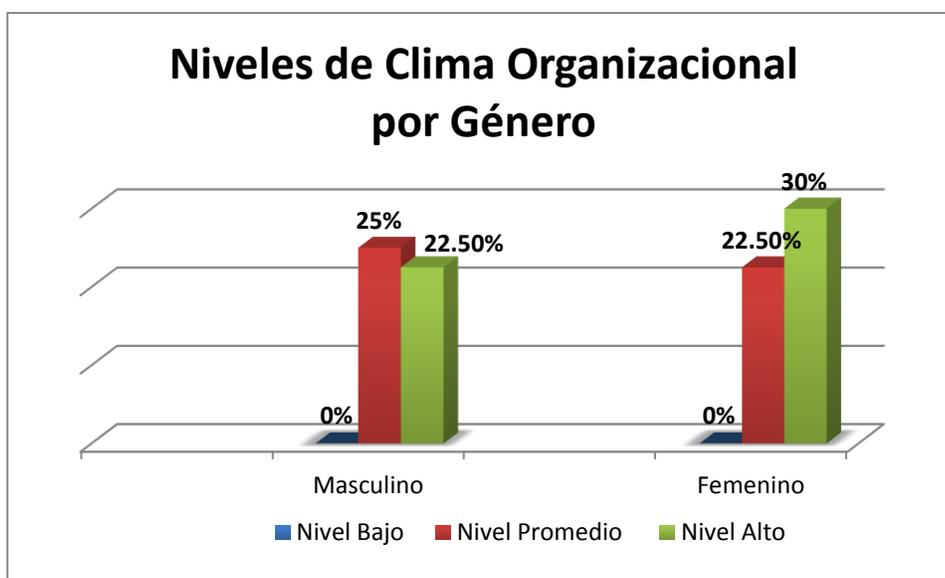
Fuente: Cuadro No. 5

En base a los resultados obtenidos de la prueba aplicada, se puede observar que el 52.50% de los colaboradores se encuentra en un nivel alto de clima organizacional, seguido por el nivel promedio equivalente al 47.50% expresando así que el personal del área de docencia mantiene un buen clima organizacional el cual es reflejado en la convivencia, interacción y compañerismo entre ellos mismos.

Cuadro No. 6

| Clima Organizacional por Género | | | | |
|---------------------------------|-----------|------------|----------|------------|
| Nivel de clima organizacional | Masculino | Porcentaje | Femenino | Porcentaje |
| Nivel Bajo | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Nivel Promedio | 10 | 25% | 9 | 22.5% |
| Nivel Alto | 9 | 22.5% | 12 | 30% |
| TOTAL | 19 | 47.5% | 21 | 52.5% |
| | 100% | | | |

Gráfica No. 6



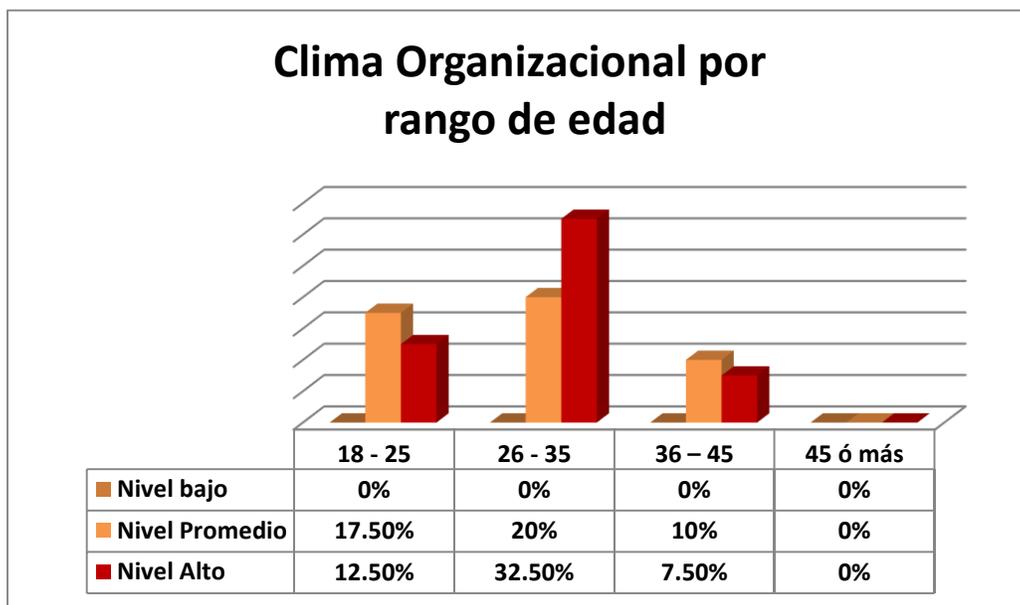
Fuente: Cuadro No. 6

Según los resultados se demuestra que el 30% de mujeres evaluadas mantiene y goza de un buen clima organizacional, mientras que los varones evaluados se encuentran en un nivel promedio expresado con un 25%, lo cual demuestra que el género femenino es quien mantiene un clima organizacional estable positivamente dentro de la institución.

Cuadro No.7

| Clima Organizacional por rango de edad | | | |
|----------------------------------------|------------|----------------|------------|
| Rango de edad | Nivel Bajo | Nivel Promedio | Nivel Alto |
| 18 - 25 | 0 | 7 | 5 |
| 26 - 35 | 0 | 8 | 13 |
| 36 – 45 | 0 | 4 | 3 |
| 45 ó más | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 0 | 19 | 21 |

Gráfica No.7



Fuente: Cuadro No. 7

De los 40 colaboradores que representan el 100% en base a las edades dentro de la gráfica se puede observar que las personas de 18 a 25 años manejan un buen clima organizacional expresado en un 17.50% y 12.50%, seguidamente las personas en el rango de edad de 26 a 35 años mantiene un satisfactorio clima

organizacional evidenciándolo con un 20% y 32.50%; por lo anterior expuesto se demuestra que dentro del área de docencia, quienes manejan un mejor clima organizacional son los colaboradores de 26 a 30 años de edad.

Cuadro No. 8

| Indicadores relacionados con el Clima Organizacional | | |
|-------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|
| Indicadores del Clima Organizacional | Puntuaciones | Porcentaje |
| Relaciones interpersonales | 809 | 12.88% |
| Estilo de dirección | 781 | 12.44% |
| Sentido de pertenencia | 725 | 11.55% |
| Retribución | 862 | 13.73% |
| Disponibilidad de recursos | 806 | 12.84% |
| Estabilidad | 781 | 12.44% |
| Claridad y coherencia en la dirección | 706 | 11.24% |
| Valores colectivos | 809 | 12.88% |
| TOTAL | 6,279 | 100% |

Gráfica No. 8

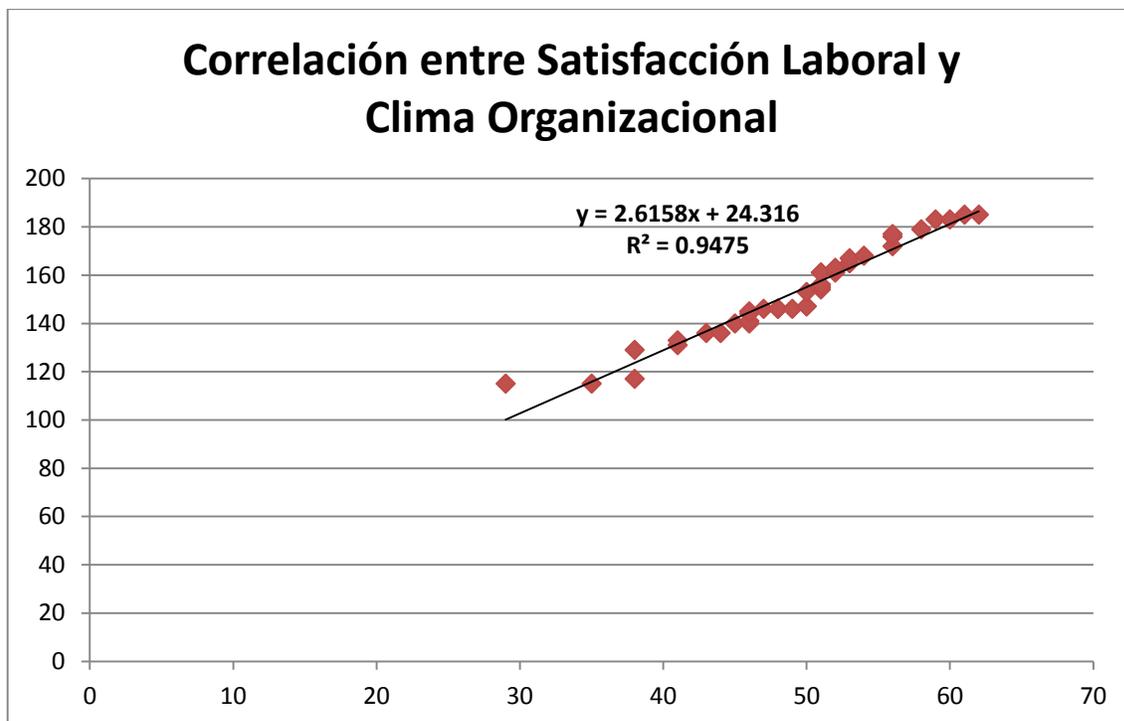


Fuente: Cuadro No.8

De los ocho indicadores que conforman la escala aplicada, el indicador de retribución es la más representativa con un 13.73%, posterior se encuentra ubicados en el mismo porcentaje los indicadores de relaciones interpersonales y valores colectivos representados por un 12.88%, demostrando que los colaboradores no tiene sentido de pertenencia y la dirección no está siendo bien aplicada.

Correlación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

Gráfica No. 9



Fuente: Gráfica No. 9

En la gráfica anterior se demuestra que si existe una correlación positiva entre las variables satisfacción laboral y clima organizacional siendo esta de 0.94, por lo que si un colaborador está satisfecho con su área laboral su comportamiento y actitudes se reflejarán y generará un clima organizacional positivo para el mismo y sus compañeros.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente estudio se basó en determinar si la satisfacción laboral tiene relación con el clima organizacional en los colaboradores del área de docencia de un centro educativo privado en el departamento de Retalhuleu.

En base a ello se presentan los resultados obtenidos del cuestionario de satisfacción laboral y escala de clima organizacional (EDCO), en comparación con las previas investigaciones relacionadas con los temas mencionados con el fin de conocer los niveles de satisfacción laboral y clima organizacional que manejan los colaboradores.

Algunos autores resaltan la importancia de tener dentro de la empresa a personal altamente satisfecho, González (2006), describe que la satisfacción laboral se puede definir como el conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia la tarea dentro de la organización. Estas actitudes vendrán definidas por las características del puesto de trabajo y por cómo está considerada dicha labor del sujeto.

En base a ello la presente investigación tuvo como objetivo determinar los niveles de Satisfacción Laboral de los colaboradores del área de docencia y en acorde a los resultados obtenidos se pudo determinar el nivel de Satisfacción Laboral de manera general es altamente satisfactorio, puesto que la media aritmética es de 49.19 y el mayor puntaje del cuestionario utilizado es de 62 lo que determina que la mayoría de colaboradores se encuentran en el nivel Totalmente Satisfecho. Razón por la que se puede asegurar que la institución a la que pertenecen les ofrece todos aquellos factores que contribuyen a enriquecer la Satisfacción Laboral.

Dentro de los estudios realizados, se ha afirmado que existen factores que predisponen la Satisfacción Laboral tal es el caso de un estudio realizado por Chan (2010), en el que indagó conocer los factores que generan la satisfacción laboral en un grupo de operarios de una empresa productora de bebidas en Guatemala, utilizando una entrevista dirigida grupal, obtuvo resultados que indican que los factores que generan satisfacción general son: la estabilidad laboral, el

aprendizaje durante la realización de sus labores, beneficios extras tanto económicos como no económicos, trabajar en un ambiente relajado, el trato humano con el que se les proporciona, hacerse con bienes materiales en base a los sueldos devengados, el reconocimiento por su trabajo, la preocupación constante de parte de la empresa por su bienestar físico, oportunidad de continuar con sus estudios técnicos, tener un grupo de compañeros de trabajo en los que confían plenamente.

Es importante mencionar que el cuestionario utilizado para recolectar la información de la presente investigación, describe tres áreas en donde cada una identifica un factor que influye en la Satisfacción Laboral. Los resultados recaudados demuestran que los factores que influyen en gran parte son: Identificación con la empresa representado con un 42.12%, desarrollo laboral indicado con un 29.27%. Demostrando que colaboradores se sienten satisfechos de pertenecer a la institución y con el crecimiento laboral que pueden tener dentro de la misma.

Es importante que la institución esté pendiente de los aspectos importantes para los colaboradores, así con ello propiciar al recurso humano satisfacción y estabilidad garantizando el buen desempeño y la eficiencia en sus funciones.

Un factor influyente en la Satisfacción Laboral es el género, ya que independientemente de que género sea los colaboradores pueden sentir discriminación a causa de incomodidades con sus mismos compañeros como lo cita Sigüenza (2012), con su investigación en la que el objeto de estudio era determinar cómo influye la discriminación de género en la ocupación de puestos directivos los resultados indican que el género femenino está en una clara desventaja frente al masculino, en el nivel de participación y en la ocupación de puestos directivos, también en la percepción de discriminación dentro del ambiente de la institución para cual labora, así también los hombres sienten mayor posibilidad de ascender en los puestos en comparación a las mujeres que se enfrentan a poca oportunidad de crecer dentro de la institución.

En referencia a los resultados obtenidos en la presente investigación, tanto hombres como mujeres obtuvieron altos niveles de satisfacción laboral; los puntajes más altos en el nivel Totalmente Satisfecho, son de las mujeres con un 40% y los hombres con un 22.5% dejando una brecha bastante significativa. En contraparte en el nivel satisfecho, los hombres son los que más alto nivel poseen representado con un 25.0% en comparación con las mujeres que con el 10% son representadas. Lo cual evidencia que la institución vela por la equidad de género en el área de docencia dando las mismas oportunidades de desarrollo para ambos.

En base a lo anterior, se buscó determinar con la investigación el tipo de clima organizacional que posee el personal no solo para conocerlo sino para analizar cuáles son las causas que han generado que se propicie un buen clima organizacional y así mejorar la percepción que cada colaborador posee de su entorno laboral.

Chiavenato (2000) define al clima organizacional como el ambiente interno existente entre los miembros de la organización, el cual está directamente involucrado al nivel de motivación que posee el empleado, determinando que cuando se tiene un elevado grado de motivación el clima permite establecer relaciones satisfactorias de animación, interés, colaboración, etc. Lo cual permite que la satisfacción incremente y se mejore el funcionamiento de la organización. Demostrando así en el estudio realizado se estableció que el 52.5% de evaluados, se encuentran en un nivel de clima alto y con el 47.5% se evidencia el nivel promedio de satisfacción en los colaboradores, lo cual comprueba que los colaboradores mantienen un buen clima dentro de la institución teniendo a su vez un lugar adecuado para desempeñar sus actividades laborales.

En lo que se refiere al género se encontró que las mujeres reflejan un 30% del nivel alto de clima, en tanto a los hombres se ubican en el 25% en un nivel de clima promedio. Demostrando que el género femenino encuentra más grato su ambiente laboral.

Al respecto Brunet citado por Arnoletto y Díaz (2009) relatan que tanto el pensamiento como el comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea y las relaciones interpersonales son importantes en la adaptación hacia el medio. Por consiguiente las mujeres tienden a apreciar el ambiente profesional con mayor detenimiento, propiciando la participación y comunicación entre sus compañeros en comparación a los hombres que tienden a ser distantes en los estímulos ambientales, lo cual no les permite tener una percepción detenidamente del clima de la institución.

En lo que respecta a la edad se pudo evidenciar que los colaboradores comprendidos entre 26 a 35 años de edad perciben mejor el clima organizacional seguidamente los de 18 a 25 años de edad, quienes tienen mayor conocimiento del funcionamiento del centro educativo y esto hace que se genere un mejor clima organizacional, mientras que el rango de 36 a 45 años muchos de los colaboradores han llegado a un acomodamiento que les impide enfocarse en nuevas tendencias de trabajo limitándose a realizar sus trabajo con el único propósito de recibir remuneración a cambio.

El estudio resaltó que el indicador más distintivo fue la retribución con un 13.73% en oposición a lo obtenido por Acosta y Venegas (2010), en donde se obtuvo una percepción negativa en el elemento de recompensa; demostrando que este factor es un elemento primordial que motiva e impulsa al colaborador dentro de la institución. Así mismo se considera importante para los colaboradores las relaciones interpersonales junto con los valores colectivos pues son elementos que contribuyen a la formación propia y a la convivencia efectiva entre personas.

Por lo tanto se han realizado múltiples estudios que exponen la relación que puede ejercer la satisfacción laboral sobre el clima organizacional, tal como lo dan a conocer Lizara y Cornejo (2011), donde se indicó que existe una relación significativa entre las variables y que el desempeño es predicho de mejor forma por el clima y la satisfacción como uno solo.

En base a lo anterior expuesto, se establece que la satisfacción laboral e encuentra influenciada por el clima organizacional puesto que ambas variables de estudio tienen relación significativa y al incrementar una de ellas por consiguiente incrementa la otra, evidenciando una correlación positiva del 0.98; lo cual expresa que mientras más satisfecho y complacido se sienta el empleado dentro de su entorno laboral transmitirá a sus compañeros y superiores actitudes positivas que fomentaran un ambiente placentero produciendo bienestar al cliente interno y externo.

VI. CONCLUSIONES

- ✚ De acuerdo al estudio se determinó que existe una relación bastante positiva entre el nivel de satisfacción y el clima organizacional en las personas del área de docencia de un centro educativo privado en el departamento de Retalhuleu, pues la correlación es positiva.
- ✚ La evaluación de la satisfacción laboral evidencia en general que los colaboradores están satisfechos dentro de la institución principalmente en el grado de identificación con la empresa lo cual indica que los colaboradores laboran comprometidos por obtener un beneficio entre ellos y la empresa.
- ✚ En ambas pruebas los resultados obtenidos demostraron que el género femenino expresa estar más satisfecho y con una percepción alta en cuanto al clima de la institución. Evidenciando que la motivación se propiciara al obtener el reconocimiento laboral sobre las funciones que realicen.
- ✚ Los colaboradores no poseen sentido de pertenencia con la institución lo que conlleva a no generar un buen clima organizacional ya que el principal indicador para lograrlo es la retribución. Esto evidencia que los colaboradores no están tomando como propios los valores, imagen y funciones de la institución.

VII. RECOMENDACIONES

-  Fomentar la participación de todos los colaboradores independientemente del puesto o rango que presenten dentro de la institución con la realización de talleres de motivación que fortalezcan las relaciones interpersonales y la comunicación para garantizar mejoras en la satisfacción laboral.

-  Promover la filosofía, misión, visión y valores de la empresa por medio de capacitaciones que transmitan al colaborador el sistema de pertenencia y se establezca la estructura organizacional, pues estos aspectos resaltan actitudes que los colaboradores tendrán a beneficio de la institución.

-  Aplicar cuestionarios anualmente, que evalúen el grado de satisfacción laboral y el clima organizacional para conocer cómo se encuentran estos aspectos y establecer mejoras en el cumplimiento de estrategias que perfeccionen el entorno de los colaboradores.

-  Formar equipos de trabajo de ambos géneros, en los cuales se fomente el compañerismo y se compartan experiencias y conocimientos para influir en su motivación e involucramiento, determinando los aspectos satisfactorios e insatisfactorios, así como los estímulos ambientales que pueden afectarles en su desempeño laboral.

VIII. REFERENCIAS

- Acero, Y., Echeverri, L., Lizarazo, S., Quevedo, A. y Sanabria B. *Escala de Clima Organizacional (EDCO)*. Santa Fé de Bogotá, D.C. Fundación Universitaria Konrad Lorenz.
- Acosta, B. y Venegas, C. (2010). *Clima Organizacional en una Empresa Cervecera: Un Estudio Exploratorio*. Tesis Inédita. Universidad del Papaloapan, Campus Tuxtepec, México.
- Arnedo, B. y Castillo, M. (2009). *Satisfacción laboral de los empleados del instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la universidad de oriente (IPSPUDO)*. Tesis Inédita. Universidad de Oriente. Cumaná, Estado Sucre, Venezuela.
- Arnoletto, Ey Díaz, A. (2009) *Un Aporte a la Gestión Pública*. [En red], Disponible en: www.eumed.net/libros/2009b/550/.
- Berreondo, N. (2006). *La satisfacción laboral de los empleados operativos en una fábrica productora de galletas*. Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Ceballos, K. y Ceballos, G. (2006). *Diagnóstico del clima organizacional en una empresa de producción de aceite de palma africana, de la ciudad de Santa Marta*. Tesis Inédita. Universidad del Magdalena. Santa Marta, Colombia.
- Chang, L. (2009). *Factores que generan satisfacción laboral en operarios de una empresa productora de bebidas en Guatemala*. Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos (7ª. Ed.)* México: Editorial McGraw Hill.

- Da Silva, R. (2002). *Teorías de la Administración*. (1ª. Ed.). México: Editorial Thomson.
- Davis, S. y Palladino, J. (2008). *Psicología* (5ª. Ed.). México: Editorial Pearson.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1999) *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Editorial McGraw Hill.
- Dessler, G. y Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos: enfoque latinoamericano*. (5ta. Ed.). México: Editorial Pearson.
- Dessler, G., Mondy, W., Noe, R., Robbins, S. y Judge, T. (2010). *Administración de Recursos Humanos* (1ª. Ed.). México, para Universidad Rafael Landívar. Editorial Pearson.
- Feldman, R. (2006). *Psicología*. (6ª. Ed.). México: Editorial McGraw Hill.
- Gan, F. y Berbel, G. (2007). *Manual de Recursos Humanos* (1ª. Ed.) Barcelona, España: Editorial UOC
- Guevara, W. (2010). *Evaluación de la Satisfacción Laboral de los (las) trabajadores (as), de una empresa petrolera Maturín, Monagas*. Tesis Inédita. Universidad
- González, M. (2006). *Habilidades directivas*. Málaga, España: Editorial Innovación y cualificación S.L.
- Guzhñay, M. (2010) Capítulo I: *Fundamentación Teórica*. [En red] Disponible en <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/122/7/CAPITULO%20I.pdf>
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2004). *Administración: una perspectiva global*. (12ª ed.). México: Editorial McGraw Hill.

- Landa, M. (2008). *Grado de satisfacción de los empleados de los factores de identificación laboral en una empresa guatemalteca productora de alimentos*. Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Landy, F. y Conte, J. (2005). *Psicología Industrial: introducción a la psicología industrial y organizacional*. (1ª. Ed.). México: Editorial McGraw Hill.
- Lara, C. (2012). *La medición del clima organizacional en el área de producción de detergentes, en una empresa de artículos de limpieza*. Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar. Escuintla, Guatemala.
- Mercado S. (2002). *Administración Aplicada, Teoría y Práctica, Segunda parte*. (2ª. Ed.). México: Editorial LIMUSA.
- Mondy R. y Noe R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. (9ª. Ed.). México: Editorial Pearson.
- Reyes A. (2005). *Administración de Personal: Relaciones Humanas, Volumen 1* México: Editorial LIMUSA.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (13ª. Ed.) México: Editorial Pearson.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración* (8ª. ed.). México: Editorial Pearson.
- Robbins, S. y Decenzo, D. (2002). *Fundamentos de Administración*. (3ª. ed.). México: Editorial Pearson.
- Rodas, M. (2004). *Evaluación del Clima Organizacional del Personal Operativo de una Planta de Producción. Caso: Alimentos Ideal, S.A. Idealsa, ubicada en el Departamento de Escuintla*. Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Rodríguez, A. (2010). *Clima organizacional y su influencia en el rendimiento individual*. Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.

Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J. y Cornejo, F. (2011). *Clima y Satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal Chilena*. Tesis Inédita. Universidad Andrés Bello. Santiago de Chile, Chile.

Siguenza, S. (2012). *Discriminación entre géneros y su influencia en la ocupación en puestos directivos*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar. Campus Quetzaltenango. Guatemala.

Valor Humano (2009). *Clima Organizacional*. (En red). Disponible en <http://www.valorhumano.com.mx>

Vásquez, S. (2012). *Nivel de Satisfacción Laboral en el Personal de Servicio al Cliente de una Corporación Huehueteca*. Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar. Huehuetenango, Guatemala.

Vidaurre, R. (2009). *Diagnóstico del Clima Organizacional en una Empresa de Telecomunicaciones de el Salvador*. Tesis Inédita. Universidad Dr. José Matías Delgado. Antigua Cuscatlán, San Salvador.

Villatoro, L. (2007). *Insatisfacción Laboral en el Deterioro del Clima Organizacional en las Empresas Bancarias de la Ciudad de Quetzaltenango*. Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.

Werther, W. y Davis, K. (2000). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. (5ta. Ed.). México: Editorial McGraw Hill.

ANEXOS

FICHA TÉCNICA
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

| | |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre | Cuestionario para Evaluar Satisfacción Laboral |
| Objetivo | Establecer el grado de satisfacción que poseen los colaboradores respecto a la institución, describiendo los elementos influyentes en beneficio de la Satisfacción Laboral de los mismos. |
| Autores | María Alejandra de León Moreno, revisado y validado por Juan Manuel Cartagena, Julio Roberto Arévalo y Cecilia Wong. |
| Procedencia | Ciudad Capital, Guatemala. |
| ¿Qué mide? | Mide los siguientes factores: <ol style="list-style-type: none"> 1) Identificación con la empresa 2) Reconocimiento Laboral 3) Desarrollo Laboral |
| Opciones de Respuesta | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Totalmente de acuerdo ▪ De acuerdo ▪ En desacuerdo ▪ Totalmente desacuerdo |
| Tiempo de Resolución | Aproximadamente 20 minutos. |
| Forma de Aplicación | Auto aplicable |



Cuestionario para Evaluar Satisfacción Laboral

Edad:

Género: Masculino

Femenino

Estado Civil: _____ Escolaridad: _____

Área de Trabajo: _____

Cargo que Desempeña: _____

Tiempo de Trabajo: _____

Instrucciones: El presente cuestionario consta de 16 preguntas, las cuales tienen como propósito conocer su opinión acerca de aspectos relacionados a su trabajo, así como con el grado de satisfacción que tiene en éste, con fines propiamente de investigación, por lo cual la información será tratada de forma anónima y confidencial.

Para contestar lea cuidadosamente los enunciados y marque con una X sobre la casilla que mejor refleje su opinión. El tiempo de duración es de aproximadamente 20 minutos, se le solicita responda todas las preguntas, evitando hacerlo al azar, agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba.

Cuestionario para Evaluar Satisfacción Laboral

1) Me siento identificado/a con la misión de la empresa.

| | | | |
|-----------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Desacuerdo | <input type="checkbox"/> | Totalmente Desacuerdo | <input type="checkbox"/> |

2) Me siento identificado/a con la empresa.

| | | | |
|-----------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Desacuerdo | <input type="checkbox"/> | Totalmente Desacuerdo | <input type="checkbox"/> |

3) El esfuerzo en mejorar mi trabajo es reconocido por la empresa.

| | | | |
|-----------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Desacuerdo | <input type="checkbox"/> | Totalmente Desacuerdo | <input type="checkbox"/> |

4) El desarrollo del personal es una base fundamental en los valores de la empresa.

| | | | |
|-----------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Desacuerdo | <input type="checkbox"/> | Totalmente Desacuerdo | <input type="checkbox"/> |

5) Existe confianza para platicar con mi jefe de problemas laborales.

| | | | |
|-----------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Desacuerdo | <input type="checkbox"/> | Totalmente Desacuerdo | <input type="checkbox"/> |

6) Me siento orgulloso/a de trabajar en la empresa.

| | | | |
|-----------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Desacuerdo | <input type="checkbox"/> | Totalmente Desacuerdo | <input type="checkbox"/> |

7) Los beneficios que me da la empresa son mejores que los ofrecidos por otras empresas en las que he laborado.

| | | | |
|-----------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Desacuerdo | <input type="checkbox"/> | Totalmente Desacuerdo | <input type="checkbox"/> |

8) El trabajo que realizo en la empresa me permite alcanzar mis objetivos personales.

| | | | |
|-----------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Desacuerdo | <input type="checkbox"/> | Totalmente Desacuerdo | <input type="checkbox"/> |

9) Considero que la empresa pone en práctica sus valores.

| | | | |
|-----------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Desacuerdo | <input type="checkbox"/> | Totalmente Desacuerdo | <input type="checkbox"/> |

10) Estoy satisfecho/a con las oportunidades de desarrollo laboral que la empresa me ofrece.

| | | | |
|-----------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Desacuerdo | <input type="checkbox"/> | Totalmente Desacuerdo | <input type="checkbox"/> |

11) Me siento motivado con los incentivos económicos que nos da la empresa, cuando alcanzamos nuestras metas.

| | | | |
|-----------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Desacuerdo | <input type="checkbox"/> | Totalmente Desacuerdo | <input type="checkbox"/> |

12) Me siento seguro/a con mi puesto de trabajo dentro de la empresa.

| | | | |
|-----------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Desacuerdo | <input type="checkbox"/> | Totalmente Desacuerdo | <input type="checkbox"/> |

13) Regularmente recibo de parte de mi jefe reconocimiento por mi esfuerzo.

| | | | |
|-----------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Desacuerdo | <input type="checkbox"/> | Totalmente Desacuerdo | <input type="checkbox"/> |

14) Tengo oportunidad de crecimiento dentro de la empresa.

| | | | |
|-----------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Desacuerdo | <input type="checkbox"/> | Totalmente Desacuerdo | <input type="checkbox"/> |

15) Las capacitaciones que nos da la empresa son importantes para mi desempeño.

| | | | |
|-----------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Desacuerdo | <input type="checkbox"/> | Totalmente Desacuerdo | <input type="checkbox"/> |

16) Estoy satisfecho con mi puesto de trabajo dentro de la empresa.

| | | | |
|-----------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Desacuerdo | <input type="checkbox"/> | Totalmente Desacuerdo | <input type="checkbox"/> |

FICHA TÉCNICA
ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

| | | | |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--|
| Nombre | Escala de Clima Organizacional | | |
| Objetivo | Identificar parámetros a nivel general de apreciación que tienen los colaboradores de la empresa y viceversa. Además de demostrar y detectar procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo realizar cambios a mejora y actitudes de los colaboradores orientados a los valores institucionales. | | |
| Autores | Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana. | | |
| Procedencia | Santa Fe de Bogotá, D.C. Fundación Universitaria Konrad Lorenz. | | |
| ¿Qué mide? | <p>La prueba mide las siguientes escalas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Relaciones Interpersonales 2) Estilo de Dirección 3) Sentido de Pertenencia 4) Retribución 5) Disponibilidad de Recursos 6) Estabilidad 7) Claridad y Coherencia en la Dirección 8) Valores Colectivos | | |
| Opciones de Respuesta | Tipo de Respuesta | Valoración | |
| | Siempre | 5 | |
| | Casi siempre | 4 | |
| | Algunas veces | 3 | |
| | Muy pocas veces | 2 | |
| | Nunca | 1 | |
| Tiempo de Resolución | Aproximadamente 40 minutos. | | |
| Forma de Aplicación | Auto aplicable | | |



ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL (EDCO)

Edad: Género: Masculino Femenino

Estado Civil: _____ Escolaridad: _____

Área de Trabajo: _____

Cargo que Desempeña: _____

Tiempo de Trabajo: _____

Instrucciones: A continuación usted encontrará una prueba que se realiza únicamente con fines de investigación, por lo que es confidencial y anónima; la cual consta de 40 preguntas y busca medir el clima organizacional en su empresa. Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta, marcando con una X sobre la opción con la cual este de acuerdo. El tiempo de duración es de aproximadamente 40 minutos. Se le solicita responda todas las preguntas, evitando hacerlo al azar, agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba.

**ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL
(EDCO)**

1) Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

2) Soy aceptado por mi grupo de trabajo

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

3) Los miembros del grupo son distantes conmigo

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

4) Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

5) El grupo de trabajo valora mis aportes

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

6) Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

7) El jefe es mal educado

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

8) Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

9) Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

10) El jefe desconfía del grupo de trabajo

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

11) Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

12) Los beneficios de salud que obtengo en la empresa satisfacen mis necesidades

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

13) Estoy de acuerdo con mi asignación salarial

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

14) Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

15) Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

16) Realmente me interesa el futuro de la empresa

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

17) Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

18) Me avergüenzo decir que soy parte de la empresa

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

19) Sin remuneración no trabajo horas extras

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

20) Sería más feliz en otra empresa

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

21) Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

22) El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

23) El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

24) Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

25) La iluminación del área de trabajo es deficiente

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

26) La empresa respalda al personal sin tener en cuenta su desempeño

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

27) La empresa brinda estabilidad laboral

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

28) La empresa contrata personal temporal

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

29) La permanencia en el cargo depende de preferencias personales

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

30) De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

31) Entiendo de manera clara las metas de la empresa

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

32) Conozco bien como la empresa está logrando sus metas

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

33) Algunas tareas asignadas a diario tienen poca relación con las metas

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

34) Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

35) Las metas de la empresa son poco entendibles

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

36) El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

37) Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

38) Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

39) Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |

40) Las dependencias resuelven problemas en vez de responsabilizar a otras

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------|--------------|---------------|-----------|-------|
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas | Nunca |