

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COHORTE AGOSTO 2018

TEMA: “El clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de educación superior. Caso: Universidad Estatal Amazónica”

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en
Administración Pública

Autora: Ingeniera Mariela Alexandra Herrera Tapia

Director: Ingeniero César Andrés Guerrero Velástegui, Magíster

Ambato – Ecuador

2021

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad Ciencias Administrativas

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por *Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*, e integrado por los señores: *Ingeniero Washington Marcelo Gallardo Medina, Magíster*, y *Doctor Jorge Francisco Abril Flores, Magíster*, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe Investigación con el tema: “*El clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de educación superior. Caso: Universidad Estatal Amazónica*” elaborado y presentado por la señora *Ingeniera Mariela Alexandra Herrera Tapia*, para optar por el Grado Académico de Magíster en Administración Pública; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA
Presidente y Miembro del Tribunal

Ing. Washington Marcelo Gallardo Medina, Mg.
Miembro del Tribunal

Dr. Jorge Francisco Abril Flores, Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “El clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de educación superior. Caso: Universidad Estatal Amazónica”, le corresponde exclusivamente a la Ingeniera Mariela Alexandra Herrera Tapia, autora bajo la dirección del Ingeniero César Andrés Guerrero Velástegui, Magíster, Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. Mariela Alexandra Herrera Tapia
C.C.1804211405
AUTORA

Ing. César Andrés Guerrero Velástegui, Mg.
C.C. 1803101243
DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Ing. Mariela Alexandra Herrera Tapia
C.C.1804211405

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	i
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN	ii
DERECHOS DE AUTOR	iii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
AGRADECIMIENTO	viii
DEDICATORIA	ix
RESUMEN EJECUTIVO	x
EXECUTIVE SUMMARY.....	xii
INTRODUCCIÓN	1
1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	2
2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO	2
2.1. ÁREA DE CONOCIMIENTO	2
2.2. LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN.....	2
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	2
3.1. TIEMPO DE EJECUCIÓN.....	2
3.2. FINANCIAMIENTO	2
3.3. AUTOR	2
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA	3
4.1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	3
4.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
4.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
4.4. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	7
4.4.1. Antecedentes investigativos.....	8
4.4.2. Clima organizacional	9

4.4.3. Satisfacción laboral.....	21
4.5. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
4.5.1. Enfoque.....	35
4.5.2. Nivel o tipo de investigación.....	35
4.5.3. Población y muestra.....	36
4.5.4. Instrumento.....	36
5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
5.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS Y LABORALES ..	38
5.2. ANÁLISIS DE LA VARIABLE “CLIMA ORGANIZACIONAL”.....	39
5.3. ANÁLISIS DE VARIABLE “SATISFACCIÓN LABORAL”.....	43
5.4. ANÁLISIS DE CORRELACIÓN ENTRE “CLIMA ORGANIZACIONAL” Y “SATISFACCIÓN LABORAL”.....	46
5.5. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	51
5.6. PLAN DE ACCIÓN CONFORME A LA CORRELACIÓN DE LAS VARIABLES.....	53
6. CONCLUSIONES.....	54
7. RECOMENDACIONES.....	56
8. REFERENCIAS CITADAS.....	57
9. ANEXOS.....	62

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS Y LABORALES	38
TABLA 2. DIMENSIÓN: AUTONOMÍA	39
TABLA 3. DIMENSIÓN: COHESIÓN.....	39
TABLA 4. DIMENSIÓN: CONFIANZA	40
TABLA 5. DIMENSIÓN: PRESIÓN	40
TABLA 6. DIMENSIÓN: APOYO	41
TABLA 7. DIMENSIÓN: RECONOCIMIENTO	41
TABLA 8. DIMENSIÓN: EQUIDAD	42
TABLA 9. DIMENSIÓN: INNOVACIÓN	42
TABLA 10. DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO EN GENERAL	43
TABLA 11. DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO	43
TABLA 12. DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON LA FORMA EN QUE REALIZA SU TRABAJO	44
TABLA 13. DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON LAS OPORTUNIDADES DE DESARROLLO... ..	45
TABLA 14. DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN SUBORDINADO - SUPERVISOR	45
TABLA 15. DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN	46
TABLA 16. CORRELACIÓN POR DIMENSIONES: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL	47
TABLA 17. CORRELACIÓN: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL	52
TABLA 18. PLAN DE ACCIÓN	53

ÍNDICE DE FIGURAS

ILUSTRACIÓN 1. CORRELACIÓN: PRESIÓN Y SATISFACCIÓN CON LAS OPORTUNIDADES DE DESARROLLO	48
ILUSTRACIÓN 2. GRÁFICO DE DISPERSIÓN. CORRELACIÓN: RECONOCIMIENTO Y SATISFACCIÓN GENERAL POR EL TRABAJO	49
ILUSTRACIÓN 3. CORRELACIÓN: COHESIÓN Y SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO EN GENERAL.....	50
ILUSTRACIÓN 4. CORRELACIÓN: CONFIANZA Y SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO EN GENERAL.....	50
ILUSTRACIÓN 5. CORRELACIÓN: APOYO Y SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO EN GENERAL	51
ILUSTRACIÓN 6. GRÁFICO DE DISPERSIÓN. CORRELACIÓN ENTRE LA VARIABLE INDEPENDIENTE CON LA VARIABLE DEPENDIENTE.....	52

AGRADECIMIENTO

A Dios, por su bendición al rodearme de seres valiosos
mi familia, el amor más puro y sincero...

A mi esposo Fabián,
por su infinita confianza y amor
gracias por ser la voz de aliento para seguir adelante.

A mis padres Luis y Gloria
por su ejemplo de esfuerzo diario y perseverancia
gracias por darme mis valores, mis principios
y todo lo que ahora soy como ser humano.

A mi querido hermano Jean,
el regalo más lindo que mami y papi pudieron darme
gracias por ser el motor para continuar.

A mis docentes, gracias por sus valiosos conocimientos,
apoyo y paciencia.

Gracias a todos.

DEDICATORIA

Al regalo más grande que Dios pudo darme en la vida,
mi hijo Didier y mis sobrinos Kellyta y Jean Pierre
porque son la fortaleza de mi día a día
su existencia me ha hecho vivir la verdadera felicidad
les dejo un ejemplo de esfuerzo y dedicación
sepan que en cada meta cumplida hay grandes sacrificios
en algún momento crecerán, y llegarán aún más lejos
yo, les extenderé mi mano hasta en la vida eterna...

Mami y tía quien les ama con todo su corazón.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
COHORTE AGOSTO 2018

**TEMA: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN
LOS DOCENTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR. CASO: UNIVERSIDAD
ESTATAL AMAZÓNICA**

AUTOR: *Ingeniera Mariela Alexandra Herrera Tapia*

DIRECTOR: *Ingeniero César Andrés Guerrero Velástegui, Magíster.*

FECHA: *19 de agosto del 2021*

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación analiza la incidencia del clima organizacional en la satisfacción laboral, en los docentes de educación superior de la Universidad Estatal Amazónica y se propone un plan de acción de acuerdo a los resultados obtenidos. Para ello se utilizan los cuestionarios de los autores (Chiang Vega, Salazar Botello, Huerta Rivera, y Nuñez Partido, 2008), instrumentos adaptados y validados para medir las dos variables en instituciones del sector público a través de escalas de Likert (Alpha de Cronbach 0.929 para clima organizacional y 0.947 para satisfacción laboral) . La variable “Clima Organizacional” se mide con ocho dimensiones y 40 ítems; mientras que, la variable “Satisfacción Laboral” se mide con seis dimensiones y 37 ítems. El diseño del cuestionario esta conformado por tres secciones: la primera, se destina para recabar datos sociodemográficos y laborales de los encuestados como: género, edad, nivel de estudios aprobados y años de servicio; en la segunda sección, se presentan 40 reactivos relacionados con el clima organizacional, que son presentados en una escala tipo Likert de cinco puntos; y, en la tercera sección, se presentan 37 reactivos relacionados con la satisfacción laboral que de igual forma se presentan en una escala tipo Likert de siete puntos. El estudio sigue la ruta cuantitativa debido a que las preguntas de respuestas cerradas permiten su análisis numérico; el diseño es no

experimental, de corte transversal y con alcance correlacional; debido al tamaño de la población se realiza un censo a 176 docentes de educación superior. Después de la autorización previa de la Universidad Estatal Amazónica, se entregan los cuestionarios a los participantes mediante correo electrónico, junto con las instrucciones que explican la forma de contestar a cada uno de los ítems y el respectivo agradecimiento por su colaboración. Los datos se analizan en el Software SPSS versión 2.0 y se establece el grado de asociación entre las variables. La hipótesis que se maneja para la investigación es: el clima organizacional incide positivamente en la satisfacción laboral de los docentes de la Universidad Estatal Amazónica.

DESCRIPTORES: *CLIMA ORGANIZACIONAL, SATISFACCIÓN LABORAL, TALENTO HUMANO, AMBIENTE LABORAL, DOCENTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR, SECTOR PÚBLICO, ANÁLISIS CORRELACIONAL, SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO, VALIDEZ, CONFIABILIDAD.*

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
COHORTE AGOSTO 2018

THEME: THE ORGANIZATIONAL CLIMATE AND JOB SATISFACTION IN
HIGHER EDUCATION TEACHERS. CASE: AMAZON STATE UNIVERSITY.

AUTHOR: *Ingeniera Mariela Alexandra Herrera Tapia*

DIRECTED BY: *Ingeniero César Andrés Guerrero Velástegui, Magíster.*

DATE: *19 de Agosto del 2021*

EXECUTIVE SUMMARY

This research analyzes the impact of the organizational climate on job satisfaction in higher education teachers at the Amazonian State University and proposes an action plan according to the results obtained. For this, the authors' questionnaires (Chiang Vega, Salazar Botello, Huerta Rivera, and Nuñez Partido, 2008) are used, instruments adapted and validated to measure the two variables in public sector institutions through Likert scales (Cronbach's Alpha 0.929 for organizational climate and 0.947 for job satisfaction). The variable "Organizational Climate" is measured with eight dimensions and 40 items; while, the variable "Job Satisfaction" is measured with six dimensions and 37 items. The design of the questionnaire is made up of three sections: the first is intended to collect sociodemographic and labor data from the respondents such as: gender, age, level of approved studies and years of service; In the second section, 40 items related to the organizational climate are presented, which are presented on a five-point Likert-type scale; and, in the third section, 37 items related to job satisfaction are presented, which are similarly presented on a seven-point Likert-type scale. The study follows the quantitative route because the questions with closed answers allow its numerical analysis; the design is not experimental, cross-sectional and with correlational scope; Due to the size of the population, a census of 176 higher education teachers was carried out. After the prior authorization of the Amazonian

State University, the questionnaires are delivered to the participants by email, together with the instructions that explain how to answer each of the items and the respective thanks for their collaboration. The data are analyzed in the SPSS Software version 2.0 and the degree of association between the variables is established. The hypothesis used for the research is: the organizational climate has a positive effect on the job satisfaction of the teachers of the Amazonian State University.

KEYWORDS: *ORGANIZATIONAL CLIMATE, JOB SATISFACTION, HUMAN TALENT, WORK ENVIRONMENT, HIGHER EDUCATION TEACHERS, PUBLIC SECTOR, CORRELATIONAL ANALYSIS, JOB SATISFACTION, VALIDITY, RELIABILITY.*

INTRODUCCIÓN

El presente estudio se encuentra estructurado en cuatro bloques: en la primera parte, se detallan los datos generales de la investigación; luego, se realiza una recopilación de las teorías que respaldan el estudio; después, se describe la metodología de la investigación; y, en la última parte se realiza un análisis e interpretación de los resultados de la investigación. El contenido se amplía a continuación:

En la primera parte, se describe el tema del proyecto de investigación, la línea de investigación del programa, dentro de esta se detalla el área de conocimiento y la línea de investigación. Así mismo se detalla información acerca del trabajo de titulación como el tiempo de ejecución, el financiamiento y datos del autor quien realiza el estudio.

En la segunda parte, está la descripción detallada del estudio, dentro de esta se define el problema, objetivos y justificación de la investigación. Así mismo, se redacta el marco teórico referencial en base a las dos variables que son “Clima organizacional” como variable independiente y “Satisfacción laboral” como variable independiente, dentro de cada variable se respalda con teoría como: concepciones y definiciones, dimensiones, modelos e instrumentos de acuerdo al criterio de los diferentes autores.

En la tercera parte, se detalla la metodología de la investigación; se explica el enfoque, nivel y alcance de la investigación. Así mismo, se describe la población de estudio, los instrumentos utilizados para medir las variables y cómo se conforma el cuestionario. Además, se detalla el procedimiento utilizado para la recolección de datos y la manera en que se procesan los mismos.

En última parte, se observan los resultados de la investigación, en este apartado se interpretan los datos sociodemográficos y laborales, se realiza un análisis por dimensiones de cada una de las variables de estudio, un análisis de correlación de variables; y por último, se verifica la hipótesis.

1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de educación superior.
Caso: Universidad Estatal Amazónica

2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO

2.1. Área de conocimiento

Administración

2.2. Líneas de investigación

Desarrollo Territorial y Empresarial

3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

3.1. Tiempo de ejecución

Desde enero de 2020 hasta septiembre de 2021

3.2. Financiamiento

1.500,00 MIL QUINIENTOS CON 00/100 DÓLARES AMERICANOS

3.3. Autor

Nombre: Herrera Tapia Mariela Alexandra

Grado académico: Ingeniera en Dirección de Empresas y Administración de Negocios

Teléfono: 0969074124

Correo electrónico: madyautospa1988@gmail.com

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA

4.1. Definición del problema de la investigación

El clima organizacional y la satisfacción laboral han sido variables de estudio a nivel mundial debido al impacto positivo en la productividad que se genera a través del mejoramiento continuo en las condiciones de trabajo. Si bien es cierto, son constructos distintos sin embargo se encuentran estrechamente relacionados; el clima organizacional hace referencia al ambiente en el que se desarrollan los trabajadores de una empresa; mientras que, la satisfacción laboral se enfoca en las actitudes y percepciones que tiene el individuo hacia su trabajo. Varios estudios acerca del comportamiento humano han demostrado que cuando un trabajador se siente satisfecho y motivado alcanza un mayor desempeño en la realización de sus tareas laborales (Manosalvas Vaca, Manosalvas Vaca, y Nieves Quintero, 2015). Entonces, el talento humano se constituye como una ventaja competitiva en las organizaciones, lo que a su vez permite diferenciarlas dentro de una sociedad, siendo éste el intangible más importante para la organización (Llanos Escalada, 2016); de ahí parte la importancia de su análisis.

Analizar la incidencia del clima organizacional en la satisfacción laboral es relevante para conocer el comportamiento de los empleados de una organización, se ha demostrado que son factores determinantes en la eficacia administrativa. El comportamiento de los grupos de trabajo dentro de las empresas está condicionado con la percepción que tiene éste de la organización; en tal virtud, un buen clima organizacional debe ser desarrollado para lograr un equilibrio en las relaciones interpersonales de los colaboradores (Velo Besio, Cuadra Peralta, Gil Rodríguez, Quiróz Cornejo, y Meza Castro, 2015). En muchas de las organizaciones se generan interacciones entre sus colaboradores de las diferentes categorías y de ello depende en gran parte que la vida laboral sea satisfactoria y estimulante, o todo lo contrario (Juarez Adauta, 2012).

Los resultados de este análisis aportarán significativamente tanto para la ciencia como para la universidad en estudio, tomando en cuenta que no se han realizado estudios anteriores acerca de las variables. Si estas variables no son investigadas, la administración de la organización no sería la más eficaz, no tendrían conocimiento acerca de las dimensiones que se encuentran con bajos niveles de clima organizacional y de satisfacción laboral, no sabrían en que grupos de colaboradores deberían intervenir con sus estrategias para elevar los niveles de clima y de satisfacción laboral. Según el autor Juárez Adauta (2012) “...un buen clima organizacional es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo del grupo humano” (p.312). En la actualidad el papel del docente es potenciar el desarrollo académico e integral de los jóvenes lo que a su vez los hace ciudadanos protagonistas del desarrollo económico y social del país (Murillo Solis, Ramirez Baron, Maldonado Radillo, & Garcia Rivera, 2014). En tal virtud, la óptima administración del talento humano marca la diferencia entre organizaciones.

De allí que precisamente este artículo va con ese cometido, concretándose en evaluar un aspecto intangible y de relevancia como es el clima organizacional, ya que éste puede representar una variable que permita gestar un ambiente laboral propicio para la innovación y desempeño empresarial, cuando es gestionado mediante políticas y prácticas de administración del personal alineadas a la formulación e implementación de la estrategia empresarial, bajo un enfoque sistémico, y considerando las competencias clave del capital humano como esos recursos únicos que podrían contribuir a la generación de valor en el ambiente competitivo y dinámico actual (Crespell & Hansen, 2008; Nybakk & Jenssen, 2012; Shanker, Bhanugopan, Heijden & Farrel, 2017).

4.2. Objetivos de la investigación

Objetivo general:

- Analizar la incidencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los docentes de educación superior de la Universidad Estatal Amazónica.

Objetivos específicos:

- Establecer los fundamentos teóricos de las variables: “clima organizacional” y “satisfacción laboral”.
- Identificar la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de educación superior de la Universidad Estatal Amazónica.
- Describir las variables de clima organizacional y satisfacción laboral en los docentes de educación superior de la Universidad Estatal Amazónica.
- Determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los docentes, que permita establecer un plan de acción que mejore su gestión.

4.3. Justificación de la investigación

La satisfacción laboral es importante visto desde cualquier tipo de profesión en la que se desenvuelva un individuo y no solo porque implica el bienestar desable de la persona; si no también en terminos de productividad y calidad de trabajo. Se estima que los trabajadores tienen un rol clave en el desempeño, innovación y competitividad de cualquier organización, teniendo como idea central que el factor humano es importante para asegurar las metas organizacionales (Pedranza Melo & Bernal González, 2018).

En la actualidad, la docencia implica cosas distintas a las de hace algunas décadas: los múltiples cambios sociales y las nuevas tecnologías han construido un nuevo escenario en el que los maestros deben adaptarse constantemente no sólo a las nuevas demandas de la sociedad, sino a diversos retos que tienen que ver con el mundo plural y globalizado en que vivimos. (Murillo Solis, Ramirez Baron, Maldonado Radillo, & Garcia Rivera, 2014)

El clima organizacional y la satisfacción laboral han tomado un auge importante en un mundo globalizado como el que vivimos en la actualidad. La necesidad de conocer

cómo es el comportamiento de los colaboradores dentro de una organización, medir el clima organizacional en el que se encuentran trabajando, determinar los factores que influyen en su desempeño laboral, determinar cuales son las causas y consecuencias; incentivan a los investigadores a descubrir las determinantes de las variables y para elaborar propuestas que permitan adoptar las medidas pertinentes encaminadas al logro de una productividad eficiente dentro de la organización. En la actualidad, tanto la empresa pública como privada buscan un alto rendimiento en sus colaboradores.

La presente investigación es trascendental ya que el talento humano a través de los años se ha constituido en un activo para las organizaciones y de ahí parte la importancia de conocer el comportamiento de las personas que laboran en la organización. Con la presente investigación se beneficiará la Universidad Estatal Amazónica debido a que esta investigación le proporcionará datos acerca del tema en estudio lo cual le será de gran utilidad en la toma de decisiones también se beneficiaría a investigadores que en un futuro deseen continuar con investigaciones similares o partir de esta investigación presentar alternativas de solución a una posible problemática.

El nivel de satisfacción laboral de los docentes de educación superior de la Universidad Estatal Amazónica, así como el nivel de clima organizacional en el que ellos se desempeñan es un tema de desconocimiento para los directivos de la universidad; es así que los resultados de la investigación servirán de utilidad para la toma de decisiones en el área de Talento Humano. Mediante la investigación se establecerá en primera instancia, si existe o no relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral; en el caso de encontrar una relación entre las variables posteriormente se expondrá los factores que relacionan a cada una de ellas.

Mediante los resultados de la investigación se podrá conocer como influye la variable “clima organizacional” sobre la satisfacción laboral de los colaboradores en calidad de docentes de la Universidad Estatal Amazónica. A través de las características sociodemográficas y laborales se pondrá en grupos homogéneos a los docentes lo cual permite conocer en qué medida tal o cual grupo se desarrolla en un alto o bajo nivel de clima organizacional y cómo influye esto en su satisfacción laboral. En el caso de

conocer que los empleados se encuentran laborando en un bajo nivel de clima organizacional se determinará las variables por las cuales los docentes hayan respondido con puntajes bajos y esto permitirá a los directivos proponer las respectivas soluciones a futuro.

Una alta calidad de vida laboral dentro de la institución educativa tiene múltiples beneficios, ya dependiendo hacia quien va dirigido, entre los que podemos mencionar: para la institución el aumentar el compromiso organizacional y la motivación para los docentes; ayudando a captar y retener el talento; mejorando notablemente la imagen de la institución. Para la Persona aumentando la satisfacción con sus actividades laborales; reduciendo el nivel de conflicto que pueda surgir entre la vida laboral y personal; aumenta su motivación y rendimiento; optimiza sus habilidades; elevando su empleabilidad; aumentando la satisfacción y realización en su trabajo; desarrolla todo su potencial y creatividad. (Murillo Solis, Ramirez Baron, Maldonado Radillo, & Garcia Rivera, 2014)

Diversos autores coinciden en que la satisfacción laboral para la sociedad tiene el beneficio de mantener la fuerza laboral en óptimos niveles de productividad; reduce la negatividad asociada a la insatisfacción laboral; eleva los niveles de optimismo, motivación y entusiasmo; reduce los niveles de conflictividad social; y por ultimo genera una nueva modalidad de relación social más sana y constructiva (Murillo Solis, Ramirez Baron, Maldonado Radillo, & Garcia Rivera, 2014) Al mismo tiempo la modernización del Estado es una necesidad urgente en la cual todos los sectores sociales y políticos están de acuerdo, esto significa e implica la modernización de la gestión de cada una de las organizaciones públicas, instaurando avances en materia de modernización y profesionalización en la administración del Estado y en la Dirección pública. (Chiang Vega, Salazar Botello, Huerta Rivera, & Nuñez Partido, 2008).

4.4. Marco teórico referencial

El elemento más importante para una organización debe ser el factor humano, a quien se le debe prestar la debida atención para mantener elevado su nivel emocional y de

satisfacción, impidiendo que llegue a realizar actividades que se vuelvan monótonas y sin sentido. De acuerdo al clima organizacional, este es formado por la empresa ya que son factores extrínsecos que el individuo puede percibir a simple vista e incluso hacer uso de ellos, sin embargo, aunque no sean parte de él, en muchas ocasiones se vuelve un impedimento para que pueda desarrollarse en el área laboral por las condiciones de trabajo ya sean climáticas, por los materiales para su actividad, la presión que ejercen los superiores al exigir los objetivos, por las oportunidades limitadas o cualquier otro factor asociado. Lo mismo para la satisfacción laboral, la cual es una percepción del individuo en cuanto a su entorno organizacional que se deriva de la conformidad con los factores extrínsecos que otorga la empresa, las relaciones laborales con los superiores y compañeros, y como se percibe en su área. (Meza Barajas, 2017)

4.4.1. Antecedentes investigativos

Una recopilación de las investigaciones realizadas para medir las variables en estudio “clima organizacional y satisfacción laboral” muestran hallazgos interesantes entre estos dos constructos. Las investigaciones se realizaron en el campo industrial, construcción, educación, salud entre otros; muestran como se comportan estas variables. Por ejemplo, investigaciones realizadas en el campo de la salud muestran que existe una correlación estadística significativa entre los constructos; es decir, que si el nivel percibido del clima organizacional es alto la actitud y percepción de satisfacción laboral se manifiesta en las mismas proporciones (Manosalvas Vaca, Manosalvas Vaca, & Nieves Quintero, 2015). Así mismo, investigaciones similares realizadas en el sector industrial en donde se pretendió analizar si existía diferencias de género en cuanto al clima organizacional y la satisfacción laboral; se concluyó que no existen diferencias significativas tanto para hombres como para mujeres en su manera de percibir estas dos variables teniendo en cuenta que la cantidad de la muestra tanto de hombres como de mujeres fue la misma cantidad, 66 personas. (Meza Barajas, 2017).

En el sector de la construcción se pretendió establecer como se vinculan estas variables de lo cual se encontró relación directa y significativa entre estos dos constructos;

adicional a ello, se concluyó que existen varias particularidades que afectan tanto al clima organizacional como a la satisfacción laboral tales como: accidentes laborales, inestabilidad laboral, impuntualidad en el pago de salarios, trato inadecuado a los colaboradores etcétera (Noboa Salazar, Barrera Cosiun, & Rojas Torres, 2018). En el campo de la educación también se han desarrollado varias investigaciones. Las variables clima organizacional y satisfacción laboral se midieron en los funcionarios de la Universidad estatal Chilena cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre estas dos variables en los docentes y administrativos de la universidad, los hallazgos encontrados suponen que el establecimiento educacional es exitoso en el logro de sus objetivos organizacionales, tanto el personal docente como administrativo se encontraron con altos niveles de clima y satisfacción laboral independientemente de sus características sociodemográficas y laborales (Montoya Cáceres, y otros, 2016)

Un estudio realizado con el objetivo de analizar el clima organizacional en entidades públicas y privadas, contrastando la valoración que hace el personal por tipo y sector de organización, luego de la aplicación del cuestionario concluyó que de los ocho factores determinantes del clima organizacional, solo el componente de identidad y crecimiento presenta diferencias significativas en la apreciación, concluyéndose que quienes trabajan en el sector privado califican más alto este factor que los empleados del sector público. Este podría deberse a que finalmente en las organizaciones privadas para lograr identidad y la oportunidad de crecer y hacer carrera en la empresa, depende absolutamente del desempeño de cada trabajador. Lo que no suele suceder en muchos casos en la iniciativa pública, que son factores como la antigüedad laboral la que tiene prioridad para el ascenso y crecimiento en la organización. (Pedranza Melo & Bernal González, 2018)

4.4.2. Clima organizacional

Concepciones y definiciones

A lo largo de los años varios autores han contribuido con definiciones acerca del clima organizacional lo cual ha permitido una mejor comprensión acerca de este constructo.

El clima organizacional tiene sus raíces en los autores Lewin, Lippitt y White en 1939 quienes abordaban la influencia del clima social; años más tarde McClelland en 1989 propone la teoría de la motivación humana haciendo referencia al clima organizacional; sin embargo el primero en abordarlo como tal fue Kurt Lewin, argumentando que el comportamiento deriva la función de las personas en relación al medio ambiente (Meza Barajas, 2017). Es así como este concepto ha presentado diversas formas de analizarlo.

Por ejemplo, el clima organizacional presenta dos cualidades definidas y constantes que persisten en sus varias conceptualizaciones: es una percepción y es descriptiva. Las percepciones son sensaciones o realizaciones experimentadas por un individuo. Las descripciones son informes de una persona de estas sensaciones. (Chiang Vega, Salazar Botello, Huerta Rivera, & Nuñez Partido, 2008).

Desde el primer ángulo, el clima organizacional viene a representar la percepción compartida que el capital humano de una organización se forma acerca de su ambiente laboral formal e informal (Bahrami, Barati, Ghoroghchian, Razieh, & Ezzatabadi, 2016); es decir, la valoración que cada individuo tiene acerca del espacio en el que desarrolla sus actividades de trabajo. En esa valoración se consideran las políticas y rutinas organizativas (prácticas y procesos), así como las conductas que son recompensadas y reconocidas en el contexto organizacional, las cuales influyen en el comportamiento de los empleados (Niculitia , 2015). Estas conductas tienen efecto en la motivación del individuo lo cual los impulsa a ser más eficientes, productivos y lograr los objetivos de la organización (Meza Barajas, 2017).

En el mismo contexto, el autor Rodríguez (1999) quien afirma: “Son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en el que se da, las relaciones interpersonales y las diversas regulaciones que afectan a dicho trabajo” (p.159). Desde esta perspectiva, el clima es entendido como un conjunto de apreciaciones que los miembros de la organización tienen de su experiencia en el sistema organizaional. Estas apreciaciones constituyen una

afirmación evaluativa, una explicación valorativa de la experiencia organizacional de los miembros del sistema.

Para el autor Méndez (2006) el clima es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo según las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, cooperación, relaciones interpersonales, entre otros) que orientan su creencia, percepción, grado de participación, y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. El proceso de integración social es aquel donde se generan todos los agentes de cambio que pueden incidir en la conformación del clima organizacional.

Los Forehand y Gilmer (como se citó en Iglesias Armenteros y Torres Esperón, 2018) hacen su aporte desde el enfoque estructuralista y definen el clima organizacional como: “El conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman” (p.136). Como parte de su teoría toman en cuenta cinco variables estructurales: el tamaño, la estructura organizacional, la complejidad de los sistemas, la pauta de liderazgo y las direcciones de metas. Se considera que el enfoque estructural es más objetivo porque se basa en variables que son constantes dentro de la organización y definidas por la dirección.

Desde el enfoque subjetivo los autores Halpin y Crofts (como se citó en Soto, 2001) manifiestan: “ El clima organizacional es la opinión que el empleado se forma de la organización” (p.43). Mencionan como elemento importante del clima el “*esprit*” cuyo significado es la percepción que el empleado tiene de sus necesidades sociales, si se satisfacen y si gozan del sentimiento de la labor cumplida. Otro factor importante tomado en cuenta, es la consideración, hasta qué punto el empleado juzga que el comportamiento de su superior es sustentado o emocionalmente distante.

El enfoque más reciente sobre la descripción del término de clima es desde el punto de vista estructural y subjetivo, los representantes de este enfoque son Litwin y Stringer (como se citó en Goncalves, 2000), para ellos el clima organizacional son: “Los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el “estilo” informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada” (p.67).

Waters, (como se citó en Dessler, 1976) representante del enfoque de síntesis relaciona los términos propuestos por Halpins y Crofts, y Litwin y Stringer, a fin de encontrar similitudes y define el clima como: “Las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad apoyo y apertura” (p.145). Watters y sus colaboradores identificaron cinco factores globales del clima: la estructura organizacional eficiente, autonomía de trabajo, supervisión rigurosa impersonal, ambiente abierto estimulante, y orientación centrada en el empleado.

Goncalves (2000) expone que los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos y dichos comportamientos inciden en la organización y en el clima, y así se completa el circuito. Mientras tanto, el clima organizacional para García (2003) representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de variables o factores como autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, entre otras.

Con base en lo anterior, se podrían sintetizar en lo siguiente: el clima organizacional es el resultado de un conjunto de percepciones globales de las personas sobre su medio interno de trabajo. También, es un efecto de la interacción de los motivos internos de los individuos, de los incentivos que da la organización y de las expectativas que se despiertan en dicha relación. Está integrado por las características propias de la

organización, que la describen y a su vez la diferencian de las demás. Es experimentado por todos los individuos y se puede medir operacionalmente a través del conocimiento de las percepciones de las personas. Es un fenómeno subjetivo que se refiere a las actitudes, valores, normas y sentimientos que las personas perciben que existen o conciernen a la organización de la cual hacen parte. También es un fenómeno objetivo, es decir, como conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de los individuos que la forman (Forehand y Gilmer, 1964).

Como se puede apreciar, el clima organizacional a pesar de no poderse tocar ni ver, si se puede sentir como algo que afecta los comportamientos de las personas que forman una organización, así como el clima se ve afectado por la relación existente entre la organización como tal y sus integrantes. Por lo tanto, y de acuerdo a los expertos, se pudiera decir que el clima organizacional está integrado por muchos elementos entre los cuales se citan: el aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, valores, aprendizaje, etc.; los grupos dentro de la organización, su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles; la motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo; el liderazgo, el poder, las políticas, la influencia, el estilo; la estructura; los procesos organizacionales, la evaluación, el sistema de remuneración, la comunicación y el proceso de toma de decisiones.

Dimensiones

En la revisión de la literatura se observa que dentro de las dimensiones que caracterizan la variable de clima organizacional se encuentran la estructura organizacional, el sistema de recompensa, la confianza, el apoyo, la calidez, la autonomía, el liderazgo, la motivación, la responsabilidad, el reconocimiento, la competencia, la flexibilidad organizacional e innovación, los riesgos, la comunicación, la toma de decisiones, la cooperación, los estándares de productividad, la identidad con la organización, el ambiente físico, entre otras características (Pedranza Melo & Bernal González, 2018). En este sentido, se puede determinar que efectivamente se

trata de un constructo multidimensional; sin embargo, hay autores que han acoplado las dimensiones de acuerdo a la finalidad y al sector de su investigación.

Por ejemplo, en el instrumento implementado para medir la calidad de vida laboral en una institución de educación superior en México basado en el modelo teórico de Lares, 1998; los autores proponen seis dimensiones para su medición: participación y control, equidad económica, alineación en el trabajo, medio ambiente, satisfacción en el trabajo e identidad y autoestima laboral (Murillo Solis, Ramirez Baron, Maldonado Radillo, & Garcia Rivera, 2014).

Así mismo, para (Likert, 1969) a través de su modelo “los sistemas de organización” visualiza al clima organizacional en términos de causa -efecto la naturaleza de los climas estudiados y sus variables. Desde esta perspectiva, para el autor el clima organizacional es multidimensional, compuesto por ocho dimensiones: los métodos de mando, las fuerzas de motivación, los procesos de comunicación, la influencia, la toma de decisiones, la planificación, el control y los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento. Todos estos elementos se unen para formar un clima particular que influye notoriamente en el comportamiento de las personas de la organización

El autor (Sudarsky, 1977) utiliza como base para su estudio la definición de clima de Litwin y Stringer, adicionándole los factores: la seguridad y el salario por considerarlos importantes en el medio colombiano. El autor plantea en su estudio ocho dimensiones del clima organizacional: conformidad, responsabilidad, normas de excelencia, recompensa, claridad organizacional, calor y apoyo, seguridad, y salario. Esto partiendo de concepto integrado que permite determinar la manera como las políticas, prácticas administrativas, la tecnología y los procesos de toma de decisiones se traducen (a través del clima organizacional y las motivaciones) en el comportamiento de los equipos y de las personas que son influenciados por ellos.

Otro autor como es (Álvarez, 1995) en el modelo “Hacia un clima organizacional plenamente gratificante”, un modelo de evaluación del clima organizacional que permite al encuestado dar su opinión respecto a factores incidentes en el clima

organizacional e indagar cuál o cuáles serían las posibles causas por las que el factor no se manifiesta de la forma ideal. Plantea como factores determinantes del clima organizacional veinte y cuatro dimensiones: claridad organizacional, estructura organizacional, participación, instalaciones, comportamiento sistémico, relación simbiótica, liderazgo, consenso, trabajo gratificante, desarrollo personal, elementos de trabajo, relaciones interpersonales, buen servicio, solución de conflictos, expresión informal positiva, estabilidad laboral, valoración, salario, agilidad, evaluación del desempeño, retroalimentación, selección de personal, inducción e imagen de la organización. Variables que están orientadas a medir este constructo con el fin de conocer las causas por las que el clima organizacional no se manifiesta de forma ideal para el individuo.

El autor (Méndez, 2006) en el Instrumento para Medir el Clima en las Organizaciones Colombianas (IMCOC) mismo que ha sido validado en varias empresas del país; considera el clima organizacional como el ambiente propio de la compañía, producido y percibido por cada uno de sus individuos de acuerdo con las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional. El proceso de integración social es aquel donde se generan todos los agentes de cambio que pueden incidir en la conformación del clima organizacional. Para ello menciona trece variables del clima organizacional: Objetivos, Cooperación, Liderazgo, Toma de Decisiones, Relaciones Interpersonales, Motivación, Control, De Comportamiento, De Calidad, De Actitudes y Creencias, De Satisfacción y De Información,

Los autores (García y Zapata D., 2008) realizan una adaptación y complementación al modelo elaborado inicialmente por Hernán Álvarez Londoño, y luego de establecer que el clima organizacional es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades, relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto; proponen veinte y siete dimensiones para la medición de esta variable: misión, plan estratégico de desarrollo, estructura organizacional, comunicación participativa, infraestructura, cooperación, liderazgo, relaciones interpersonales, inducción y capacitación, reconocimiento, motivación, compensación, desarrollo personal y profesional, higiene y salud ocupacional, evaluación del desempeño, autoevaluación, socialización, balance vida-

trabajo, ética, normas, procesos y procedimientos, libre asociación, solución de conflictos, identidad, grupos informales, trabajo en equipo e información.

Medición: instrumentos

Se ha observado que dentro de los factores que caracterizan el clima organizacional como variable multidimensional hay una tendencia a confirmar la diversidad y complejidad del constructo, pues hasta el momento no existe una medición única y estandarizada (Pedranza Melo & Bernal González, 2018). Sin embargo, para decir que un instrumento es idóneo para una investigación, y se pueda utilizar con toda la confianza se requiere que este cumpla con dos requisitos fundamentales: confiabilidad y validez; es decir, esto indica si el instrumento mide de forma adecuada las variables que se pretende evaluar con facilidad y eficiencia (Gonzalez Ortega, 2008). La confiabilidad se refiere al grado en que un instrumento arroja resultados consistentes y coherentes; mientras que, la validez es grado en que el instrumento realmente ayuda a medir la variable que se pretende medir (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018). Varios estudios muestran como se han validado los instrumentos para medir la variable “clima organizacional”.

Se realizó un estudio con el objetivo de validar un instrumento que ayudará a percibir la calidad de vida laboral en una institución educativa a nivel superior. La determinación de la validez de contenido del instrumento se realizó mediante el método de Lawshe, el cual indica que en su conjunto los ítems muestran buena claridad en relación a la especificidad del concepto, al alcanzar un índice de validez global de 0.951 (95%). La variable con mayor peso corresponde a satisfacción en el trabajo (13 ítems); en segundo lugar, medio ambiente (11 ítems); en tercer lugar, alineación en el trabajo (8 ítems); en cuarto lugar, participación y control (7 ítems); en quinto lugar identidad y autoestima laboral (6 ítems); y por último equidad económica, (2 ítems). La confiabilidad del cuestionario determinada a través del alfa de cronbach en la versión final del instrumento de 46 ítems, presentó un índice de fiabilidad de 0.935, considerándose un puntaje aceptable. (Murillo Solis, Ramirez Baron, Maldonado Radillo, & Garcia Rivera, 2014)

Así mismo, una investigación cuyo objetivo fue analizar el clima organizacional en entidades públicas y privadas, contrastando la valoración que hace el personal por tipo y sector de organización. Utilizaron un cuestionario conformado por dos secciones: la primera, se destina para recabar datos sociodemográficos de los encuestados como el género, la edad, el estado civil, la escolaridad, antigüedad en la empresa, tipo de contratación, y de las organizaciones su sector y actividad económica; y, la segunda sección presenta 54 reactivos relacionados con el clima organizacional, que son presentados en una escala tipo Likert de cinco puntos, con el siguiente esquema de valoración: 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Neutral, 4 De acuerdo y 5 Totalmente de acuerdo. Para la formulación del cuestionario se consideró el modelo propuesto por Litwin y Stringer (1968), se hizo la traducción y adaptación al español de diversas preguntas para asegurar su ajuste en el contexto organizacional analizado y por último, observó una adecuada confiabilidad del cuestionario al obtenerse un Alpha de Cronbach general de .96 (Pedranza Melo & Bernal González, 2018)

Por otro lado, un estudio para analizar si existen diferencias de género en cuanto a la satisfacción laboral y clima organizacional en el sector industrial utilizó un instrumento cuyas características se dividen en factores demográficos (género, edad, estado civil, nivel de escolaridad, área y antigüedad), y Clima Organizacional (cohesión $\alpha= 0.83$; confianza $\alpha= 0.88$; presión $\alpha= 0.33$; apoyo $\alpha= 0.88$; reconocimiento $\alpha= 0.74$; equidad $\alpha=.65$; innovación $\alpha= .82$), con un total de 26 ítems en general, se usó la escala de Likert de 5 puntos, donde 5 era de acuerdo y 1 muy en desacuerdo. El instrumento se adaptó a partir del modelo de los autores por Koys y DeCotiis 1991 proveniente del clima psicológico, se aplicó a 367 empleados obteniendo un alpha entre .80 y .89; se validaron en una muestra de 84 empleados y finalmente se estableció que el instrumento es totalmente válido y confiable para ser aplicado en otras investigaciones. (Meza Barajas, 2017)

El cuestionario elaborado y validado por los autores (Chiang Vega, Salazar Botello, Huerta Rivera, & Nuñez Partido, 2008), a partir de los autores Koys y Decottis (1991) consta de 40 elementos con un formato de respuesta de Likert de cinco puntos. El ámbito de estudio elegido para su validación son las instituciones públicas; se aplicó a

147 trabajadores, miembros de 44 grupos y de 6 organizaciones, tuvo una escala de fiabilidad mayor a .9, las subescalas muestran una fiabilidad adecuada, a excepción de la escala “Presión” que presenta una fiabilidad menor a .34. Se obtuvo una escala de respuesta de 95%.

El autor Toro (1992) propone la “Encuesta de Clima Organizacional” ECO, fundamentado en el hecho de que las personas actúan y reaccionan a sus condiciones de trabajo, no por lo que estas condiciones son, sino a partir del concepto y la imagen que se forman de ellas; estas imágenes y conceptos son influenciados por las actuaciones de otras personas: jefes, colaboradores, y compañeros. La ECO, diseñada y validada en Colombia, logra satisfacer los criterios psicométricos exigidos para la medición de factores psicológicos y psicosociales. Su versión inicial plantea 63 ítems, sin embargo, la versión definitiva cuenta con 49 ítems. Mide siete factores de clima independientes y un octavo factor conformado por el agrupamiento de parejas de ítems alrededor de tres categorías de valores colectivos (cooperación, responsabilidad y respeto). Dichos factores son: relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección, y valores colectivos. La encuesta usa una escala tipo Likert de cinco puntos: 4. Totalmente de acuerdo, 3. En parte de acuerdo, 2. En parte en desacuerdo, 1. Totalmente en desacuerdo, 0. No estoy seguro del asunto. Cada uno de los ocho factores mencionados anteriormente es evaluado con seis ítems de sentido positivo y uno de sentido negativo que se emplea como control y como indicador de consistencia de las respuestas del encuestado.

Modelos

El clima organizacional a través de los años se ha medido con diferentes modelos propuestos por los autores y a su vez, varios de estos modelos han sido modificados de acuerdo a cada caso de estudio.

El autor Likert (como se citó en Dessler, 1976) propone un modelo llamado “los sistemas de organización” que permite visualizar en términos de causa – efecto la

naturaleza de los climas estudiados y sus variables. En este modelo se plantea que el comportamiento de un individuo depende de la percepción que tiene de la realidad organizacional en la que se encuentra. El autor clasifica los sistemas de gestión en cuatro grupos: sistema I autoritarismo explotador, el sistema II autoritarismo paternalista, el sistema III consultivo y el sistema IV participación en grupo. Los sistemas I y II corresponden a un clima cerrado, donde existe una estructura rígida por lo que el clima es desfavorable; por otro lado, los sistemas III y IV corresponden a un clima abierto con una estructura flexible, lo que propicia un clima favorable dentro de la organización. Por lo tanto, para Likert el clima es multidimensional, compuesto por ocho dimensiones.

Así mismo, el modelo de interacción de clima organizacional propuesto por los autores Cárdenas y Villamizar (como se citó en Merchán, 2017) cuyo objetivo es intervenir y mejorar la percepción de clima a través de la medición de variables que afectan en las entidades públicas y privadas. La característica principal de este modelo es que concibe el comportamiento organizacional como el resultado de la interacción de factores individuales, grupales y organizacionales y se mide en tres fases. La primera fase aborda el diagnóstico e identificación de la variable que afecta el clima organizacional. La segunda fase, busca sensibilizar a los colaboradores a través de la socialización y discusión del diagnóstico evaluando los riesgos para la organización. En la tercera fase, se diseñan y se plantean las estrategias de intervención a nivel individual y grupal. Este modelo mide siete variables: estilo de dirección (percepción sobre los individuos), crecimiento personal (el grado en que el individuo siente su crecimiento personal), modelo de gestión (estructura organizacional), nivel de trabajo (percepción acerca de la cantidad de trabajo), relaciones interpersonales (percepción acerca de las relaciones interpersonales), comunicación organizacional (percepción del sistema de comunicación) e imagen corporativa (posicionamiento de la organización).

Los autores Litwin y Stringer (como se citó en Acosta y Venegas, 2018) fueron los primeros autores quienes conceptualizaron el clima organizacional bajo la perspectiva perceptual. Para ellos, el clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los

trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación. La teoría de los autores intenta explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos que trabajan en una organización utilizando los conceptos como motivación y clima. Los autores tratan de describir los determinantes situacionales y ambientales que más influyen sobre la conducta y percepción del individuo. Litwin y Stringer postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, estándares de desempeño, conflicto e identidad.

Los autores Schneider y Hall (como (Meza Barajas, 2017) proponen un modelo que define el comportamiento que tienen los miembros de una organización sin que éste sea una resultante de los factores organizacionales existentes. El análisis del clima organizacional permitirá detectar los factores que inciden en el ambiente laboral y las percepciones que existen dentro de la organización así como las relaciones existentes dentro de la empresa. Dentro de la organización se genera un clima organizacional que afecta a los miembros en su comportamiento y esto permite una retroalimentación con la finalidad de que el clima mejore, en conclusión esto es un ciclo.

Por otro lado, el modelo propuesto por Robbins (como se citó en Manosalvas Vaca, Manosalvas Vaca, & Nieves Quintero, 2015) resalta que las percepciones que tengan los trabajadores sobre los factores externos e internos no es el resultado de su comportamiento sino que depende en gran medida de las relaciones, actividades, interacciones y una serie de experiencias que cada miembro tenga de la organización. El autor manifiesta que dentro de la organización existen factores internos y la van afectar factores externos que van a conformar el clima organizacional.

Por último, García (como se citó en Muchinsky, 2004) diseñó un “Modelo para el diagnóstico del clima organizacional”, centrado en lo que siente o piensa el personal de la organización en aspectos tales como el reconocimiento que tienen acerca de su empresa, su organización y sus objetivos, la percepción que tienen acerca del medio

en el cual desempeña sus labores, y del grado de desarrollo personal que prevé alcanzar al estar dentro de la empresa.

4.4.3. Satisfacción laboral

Concepciones y definiciones

El término “Satisfacción Laboral” ha tenido varias definiciones y acuerdos entre diversos autores. Sin embargo, es concebida de manera amplia como una actitud que experimenta un empleado en relación a su trabajo. Varios autores han hecho importantes aportes para definir esta variable, por ejemplo:

Locke (como se citó en Chiang Vega, Salazar Botello, Huerta Rivera, & Nuñez Partido, 2008) define la satisfacción laboral como “...un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (p. 59). Esto quiere decir, que no se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con el relacionados. Por ejemplo, para determinar el grado de satisfacción que un miembro de la organización tiene con el ambiente físico del trabajo se pueden analizar factores como: la iluminación, la ventilación, el entorno físico, la temperatura, la limpieza e higiene, la disponibilidad de recursos tecnológicos para el desarrollo de su trabajo etc.

Los autores Conte y Landy (como se citó en Escobedo Portillo, Cautle Gutiérrez, Maynez Guadarrama, & Estebané Ortega, 2014), definen la satisfacción laboral como el resultado de una valoración que cada individuo da a su trabajo, manifestándose dicha valoración a través de estados emocionales que pueden ser positivos o negativos. Esto quiere decir, que lo que cada individuo experimenta hacia uno o varios aspectos relacionados a su trabajo, es el resultado de las diferentes motivaciones o necesidades que cada individuo espera satisfacer con los diversos estímulos laborales o no laborales, lo cual a su vez generaría diferentes estados de ánimo entre los empleados.

Según Spector (como se citó en Meza Barajas, 2017) la satisfacción laboral es una variable de actitud que refleja las percepciones de las personas con respecto a sus empleos en general. Así mismo establece que las mismas personas con los mismos puestos y condiciones de trabajo y similares pueden variar considerablemente en su estado de satisfacción. Es decir, el estado de satisfacción del empleado con la organización depende, en gran medida, de las expectativas que el colaborador tiene, y al mismo tiempo, en la medida que estas son satisfechas por parte de su empresa.

Otro autor es Schermerhorn (2005) quien sugiere que la satisfacción laboral se puede definir como la forma en que los individuos se sienten afectados por su trabajo, o como la actitud que asume el individuo, no solo frente a las actividades que realiza diariamente en su trabajo, si no también, frente a todo lo que tiene que ver con las condiciones laborales y sociales. En este sentido, se puede referir variables como: el ambiente físico, el salario, la relación jefe-trabajador etcétera.

Muchinsky (2004) afirma: “La satisfacción laboral es el grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo” (p.238). De esta forma la satisfacción laboral puede ser muy variable, ya que para algunos sus actividades diarias resultan ser muy agradables y, para otros, resulta ser algo que no cumple con sus expectativas.

Muñoz y Loitegui (como se citó en Manosalvas Vaca, Manosalvas Vaca, & Nieves Quintero, 2015) dicen que la satisfacción laboral que experimenta el trabajador depende de las características individuales del sujeto y de las condiciones y características de la empresa que le permiten realizar un trabajo que le interese en un ambiente que le permite estar a gusto y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas. En este sentido los autores resaltan en sus definiciones, aspectos que explican la satisfacción en el trabajo desde perspectivas relacionadas con el estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas con relación al trabajo, y otros la definen como una actitud generalizada del empleado con relación al trabajo.

Bravo, Peiró y Rodríguez (como se citó en Chiang Vega, Salazar Botello, Huerta Rivera, y Nuñez Partido, 2008) definen la satisfacción laboral como: “...una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo” (p. 125). Así, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.

Boada y Tous (como se citó en Chiang Vega, Salazar Botello, Huerta Rivera, & Nuñez Partido, 2008) “la satisfacción laboral, entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo” (p.78) se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización. Así, la satisfacción laboral es uno de los ámbitos de la calidad de vida laboral que ha captado mayor interés.

Prince (como se citó en Tamayo Contreras , 2016) lo define a la satisfacción laboral como “El grado de actitud positiva que tiene el trabajador hacia la organización” el autor parte sus investigaciones desde la rotación del personal en relación con la satisfacción laboral.

Después de la conceptualización del término “Satisfacción Laboral” desde los planteamientos de diversos autores como Spector (2002); Contle, Landy y Muchinsky (2004) Schermerhorn (2005); Muñoz y Loitegui (1990) resaltan características en común de la satisfacción laboral como son las actitudes, emociones, condiciones laborales y grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo. Por otra parte, Aparicio (2005) aborda sentimientos, emociones, conductas y respuestas negativas del empleado hacia su trabajo. Siendo la respuesta negativa lo que convertiría en la insatisfacción del trabajador. Esta respuesta negativa o rechazo, dependerá, en gran medida, de las condiciones y de la persona de cada individuo.

Haciendo un paralelo entre la satisfacción y la insatisfacción laboral Herzberg (como se citó en Murillo Solis, Ramirez Baron, Maldonado Radillo, & Garcia Rivera, 2014) dice que la satisfacción y la insatisfacción laboral representan dos fenómenos totalmente distintos y separados entre sí, en la vida laboral; que se desarrollan a partir de fuentes diferentes, ejerciendo distintas influencias sobre la conducta del trabajador. Satisfacción e insatisfacción laboral, según Herzberg y el punto de vista de Spector (2002), Contle, Landy y Muchoinsky (2004), Aparicio (2005) y otros autores que se han interesado por investigar esta temática, en función de que las necesidades del individuo estén o no cubiertas en la situación laboral.

Lo anterior explica que la satisfacción es una actitud positiva que mantiene el empleado hacia su trabajo y que por ende incide en el desempeño de cada individuo al interior de una organización, así mismo se podrían ver afectadas sus expectativas o necesidades. Mientras que, la insatisfacción laboral es una actitud o respuesta negativa del empleado hacia su trabajo causado por necesidades o expectativas que no han sido satisfechas. En conclusión, lo que difieren la satisfacción y la insatisfacción laboral es en el estilo de respuesta que presenta el empleado hacia su trabajo en el interior de la organización, la respuesta positiva o negativa respectivamente.

Dimensiones

Los primeros autores que aportaron a la medición de esta variable son March y Simon (como se citó en (Murillo Solis, Ramirez Baron, Maldonado Radillo, & Garcia Rivera, 2014) quienes parten del análisis sobre la intención del trabajador de salir de la empresa. Los autores proponen las siguientes dimensiones: la conformidad en el trabajo, las relaciones laborales, y la identificación con el trabajo. Para este modelo se consideró la combinación de dos variables: el mercado laboral y la conducta individual desde el estado psicológico mostrado como satisfacción laboral. Estos dos constructos: la satisfacción laboral y el entorno económico fueron el punto de partida para la realización de nuevos y estudios.

Años más tarde, Locke (como se citó en Muñoz, 2002) reconoció este modelo como “la teoría del equilibrio organizacional” y propone otros aspectos laborales que afectan la conducta individual como: el salario, la supervisión, el trato con los compañeros de trabajo, el respeto laboral, la libertad de expresión, las prestaciones laborales, el entrenamiento y a capacitación, el desarrollo profesional y personal, las políticas y los procedimientos, las condiciones laborales, el bienestar laboral y la seguridad de permanencia. March y Simon denomina a estos aspectos como “incentivos” ya que son motivadores como para seguir participando en la empresa; mismos que en el empleado se manifiesta como “satisfacción”.

Son múltiples las variables en que los investigadores se han enfocado con el fin de analizar como influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, el autor Cantera (como se citó en García, Ruíz, & Sánchez, 2015) menciona tres dimensiones: la primera, tipo influyentes o moderadoras; la segunda, determinantes; y la tercera, determinada por la satisfacción laboral. La variable influyente se refiere al nivel de educación y formación que tenga el empleado, la edad, la ocupación, los objetivos laborales, los niveles profesionales sobre los inferiores dentro de una misma organización. La variable determinante hace referencia a factores como: el salario, el trabajo positivo como la posibilidad de utilización de talentos y aptitudes, el trabajo variado y creativo de desarrollo mental, el trabajo de iniciativa y responsabilidad y más. Finalmente, la variable determinada por la satisfacción laboral; analiza factores como: la puntualidad, la capacidad de adaptación, la disposición al cambio, la rotación, la productividad, y demás comportamientos que el trabajador adopta frente a su propio trabajo.

El autor Loitegui (como se citó en Tejero González y Fernández Díaz, 2009) al referirse a las dimensiones de esta variable, se centra exclusivamente en las variables relacionadas al mismo trabajo como: el funcionamiento y la eficacia en la organización, las condiciones físico-ambientales en el trabajo, el contenido interno del trabajo, el grado de autonomía en el trabajo, el tiempo libre, los ingresos económicos, las posibilidades de formación y de promoción, el reconocimiento por el trabajo, las relaciones con los jefes, las relaciones de colaboración y trabajo en equipo, entre otros.

Todos estos aspectos están relacionados con las características y peculiaridades de la personalidad del trabajador

Según Escobedo Portillo, Cautle Gutiérrez, Maynez Guadarrama, & Estebané Ortega (2014) sugiere tres dimensiones para medir esta variable: Factores Socio Culturales, Factores Ergoambientales y la Satisfacción Laboral en sí. Dentro de los Factores Socio Culturales se toman en cuenta variables como: la relación con los compañeros, supervisión del jefe, condiciones de trabajo, libertad de acción, género, edad, religión, lugar de nacimiento, estado civil, procedencia, dependientes económicos, último grado de estudios, antigüedad laboral, escuela de procedencia, estudios actuales, años de experiencia profesional. En cuanto a los Factores Ergoambientales se toman en cuenta variables como: ruido, iluminación y temperatura. Por último, en lo que respecta a la Satisfacción Laboral se miden variables como: la percepción, los beneficios, el puesto y los reconocimientos a los trabajadores. El autor propone estas dimensiones debido a que hoy en día las Instituciones de Educación Superior son entidades que se han convertido en corporaciones abiertas y multimercadales, lo que a su vez les provoca una diversificación de su cultura, es por ello que considera importante la integración de estos factores.

Los autores Warr, Cook y Wall (como se citó en Arias, 2017) en la Escala de Satisfacción Laboral, proponen que se forme por dos subescalas: la subescala de satisfacción laboral intrínseca y la extrínseca. La primera se refiere a aquellos aspectos que son consustanciales al trabajo: contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc.; y la segunda, a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de la empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Según el modelo bifactorial de Herzberg estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando esta exista, pero no pueden determinar la satisfacción ya que esta estaría determinada por los factores intrínsecos.

Finalmente, tanto las variables asociadas a diferentes aspectos del trabajo (reconocimiento, beneficios, condiciones de trabajo, supervisión recibida, compañeros de trabajo, políticas de la empresa, condiciones físico-ambientales en el trabajo,

puntualidad, rotación, entre otras) como las variables asociadas al trabajador (estilo de vida, necesidades valores, personalidad, edad, nivel de educación, aptitudes, entre otras) que determinan o pueden afectar la satisfacción del individuo en el trabajo.

Medición: instrumentos

Existen diferentes instrumentos diseñados, adaptados y validados que los autores han propuesto para medir la variable “satisfacción laboral”. Por ejemplo: los autores Warr, Cook y Wall en 1979 (Citado por Nieto, 2016) proponen la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction). Es una escala que permite ser completada fácilmente por cualquier trabajador independientemente de la formación que posea. Está compuesta por 15 ítems que se dividen en dos subescalas: aspectos intrínsecos y aspectos extrínsecos. La subescala de aspectos intrínsecos aborda factores como: el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, entre otros; formada por siete ítems (2,4,6,8,10,12,14). La subescala de aspectos extrínsecos aborda aspectos como: la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, entre otros; contiene ocho ítems (1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

Así mismo, los autores (Meliá, y otros, 1990) dan a conocer el cuestionario de satisfacción S21/26 como instrumento para medir la satisfacción laboral en contextos organizacionales, que es una forma reducida del cuestionario S4/82. Este instrumento se basa en seis dimensiones: satisfacción con la supervisión y participación, satisfacción con las prestaciones básicas, satisfacción intrínseca del trabajo, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con la cantidad y ritmo de trabajo exigido y satisfacción con las prestaciones recibidas; con un total de 26 ítems. La escala tiene una medida sencilla de bajo coste ya que tiene un formato de respuesta dicotómico (verdadero y falso). La muestra estuvo conformada por 192 trabajadores miembros formales de organizaciones laborales de la Comunidad Valenciana; luego de su aplicación, la escala presenta una consistencia interna apreciable ($\alpha = .9$) y los

niveles de validez son satisfactorios. La principal innovación de este cuestionario ha sido la inclusión de una escala de respuesta dicotómica.

También, los autores (Meliá & Peiró, 1998) proponen el cuestionario de satisfacción laboral S4/82 que permite efectuar un diagnóstico de la satisfacción laboral, global y por factores, cubriendo sistemáticamente todas las áreas principales. Este instrumento evalúa dimensiones como: la satisfacción con la supervisión y la participación en la organización, (alpha .91); la satisfacción con el ambiente físico de trabajo, (alpha .88); la satisfacción con las prestaciones materiales y recompensas complementarias (alpha .86); la satisfacción intrínseca del trabajo, (alpha .86); la satisfacción con la remuneración, las prestaciones básicas y la seguridad en el empleo, (alpha .82); la satisfacción con las relaciones interpersonales, (alpha .74); y, alpha para todos los ítems juntos de .95. La escala permite obtener información global así como por departamentos o secciones.

El cuestionario elaborado y validado por los autores (Chiang Vega, Salazar Botello, Huerta Rivera, & Nuñez Partido, 2008), a partir de los autores Meliá y Peiró (1986 - 1990) para medir la satisfacción laboral en grupos de instituciones públicas consta de 39 elementos con un formato de respuesta de Likert de siete puntos. El ámbito de estudio elegido para su validación son las instituciones públicas; se aplicó a 147 trabajadores, miembros de 44 grupos y de 6 organizaciones, tuvo una escala de fiabilidad de .947. El estudio de esta escala se completa mediante un Análisis Factorial por el método de Análisis de Componentes Principales y con Rotación Varimax, de donde se obtienen seis factores: satisfacción por el trabajo en general, satisfacción con el ambiente físico de trabajo, satisfacción con la forma en que se realiza el trabajo, satisfacción con las oportunidades de desarrollo, satisfacción con la relación subordinado – supervisor y satisfacción con la remuneración. Estas subescalas presentan un coeficiente de fiabilidad alto (.834 - .913). Sin embargo, si se eliminan los ítems (21 y 27) es aún más alto. Esto indica que es un conjunto de ítems más homogéneo por lo que hay mayor relaciones entre los ítems.

Otro cuestionario es la “Escala de Satisfacción Laboral en la Dirección Escolar” que es un instrumento diseñada para medir el grado de satisfacción laboral en el que se encuentran los directivos escolares de la Comunidad Autónoma de Madrid. El instrumento consta de 12 ítems y se basa en cuatro dimensiones básicas para su medición: satisfacción hacia el profesorado, satisfacción con el alumnado y las familias, satisfacción hacia las personas de apoyo a la gestión (equipo directivo y personal de secretaría), y satisfacción con las condiciones laborales; cada una con 3 ítems. Se maneja en una escala tipo Likert de 5 puntos que van desde 1 (mucha insatisfacción) y 5 (mucha satisfacción) . Luego del proceso de validación y con una muestra de 492 directores escolares se determinó que el instrumento es válido y fiable con un coeficiente alpha igual a .8 y una estructura factorial que explica el 64% de la varianza del instrumento. (Tejero González & Fernández Díaz, 2009).

En España, el Ministerio de Trabajo e Inmigración (MTIN, 2010) creó la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo (ECVT) con el objetivo de investigar y obtener información estadística acerca de la calidad de vida que tiene el ocupado en su trabajo en todo el territorio de España, con excepción de Ceuta y Melilla. Esta escala permite obtener información acerca de la situación laboral del trabajador y de su entorno familiar en base a ocho dimensiones: satisfacción general en el trabajo, satisfacción con la organización, realización y formación, satisfacción con los diferentes aspectos relacionados con el contrato de trabajo, satisfacción con las condiciones de salud y seguridad en el trabajo, condiciones de trabajo, formación académica y formación profesional para el empleo, movilidad laboral y geográfica, y conciliación de vida laboral y familiar. El instrumento se compone de tres secciones: los datos sociodemográficos en donde se recopila información como la edad, el sexo y el nivel de estudios del informante; la situación laboral, que engloba variables que describen el puesto de trabajo del individuo; y, la calidad de vida en el trabajo que contiene trece subescalas. Después de su aplicación a una muestra de 9.240 trabajadores se determinó que este instrumento permite medir el grado de satisfacción relacionado a diversos factores en cualquier ámbito, pertenecientes a la comunidad de Cataluña y de toda España.

Un aporte importante en los últimos años es el que hacen los autores (Escobedo Portillo, Cautle Gutiérrez, Maynez Guadarrama, & Estebané Ortega, 2014) ya que proponen un modelo para medir la variable “Satisfacción Laboral” mediante el diseño del cuestionario “Escala de Satisfacción Laboral a partir de Factores Socioculturales y Ergoambientales (ESL -FSCyFEA)”. Los autores consideran que las Instituciones de Educación Superior hoy en día son corporaciones abiertas y multidimensionales lo que provoca una diversificación de su cultura. Desde esta perspectiva, los autores diseñan un cuestionario proponiendo una escala de medición para evaluar la relación entre la Satisfacción Laboral, los Factores Socioculturales y Factores Ergoambientales.

Después de un comparativo de cuatro instrumentos pertenecientes a los autores: Warr, Cook y Wall; Anaya y Suárez; Sánchez; Tejero y Fernández; se estableció que se debe robustecer las variables de condiciones físicas del trabajo pertenecientes al grupo de los Factores Ergoambientales, así como la percepción o ingresos del empleado. El cuestionario se conforma por 32 ítems: los primeros quince corresponden a la Escala de Satisfacción Laboral, los trece siguientes miden los Factores Socio Culturales; y los cuatro últimos corresponden a los Factores Ergoambientales. Se usa la escala de medición de Likert de siete puntos que va desde “muy insatisfecho” que es el nivel uno o más bajo hasta “muy satisfecho” que es el nivel más alto.

Siendo una población a estudiar de 1837 personas integrantes de Instituciones de Educación Superior, se determinó una muestra obtenida mediante un software estadístico; la prueba piloto se realizó a 157 personas (muestra) miembros de cuatro Instituciones de Educación Superior privadas, con un nivel de confianza del 95%. Por medio del Alpha de Cronbach se analizó la validez de todo el instrumento dando como resultado .941 a los 32 ítems. El coeficiente de correlación de los Factores Socioculturales es de .836 y de los Factores Ergoambientales es de .955; razón por la cual se aceptan todas las preguntas del cuestionario debido a que la correlación es mayor a .832.

Por último, la autora (Meza Barajas, 2017) propone un cuestionario basado en el modelo de los autores March y Simon con el fin de analizar si existen diferencias de

género en el sector industrial en cuanto a la satisfacción laboral. El instrumento propuesto se divide en factores demográficos (Género, edad, estado civil, nivel de escolaridad, área y antigüedad), y satisfacción laboral, basado en tres dimensiones (conformidad con el trabajo $\alpha= 0.80$; relaciones laborales $\alpha= 0.81$; identificación con el trabajo $\alpha= 0.65$) con un total de 20 ítems, utilizando la escala de Likert de 5 puntos, donde 5 es de acuerdo y 1 muy en desacuerdo. El instrumento se aplicó a 367 empleados obteniendo un alpha entre .65 y .81; se validaron en una muestra de 84 empleados y finalmente se estableció que el instrumento es totalmente válido y confiable para ser aplicado en otras investigaciones.

En este apartado se han detallado los instrumentos que se han utilizado a través de los años para medir la satisfacción laboral. Para su medición en el contexto organizacional se describe: La Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction), (1979); el Cuestionario de Satisfacción S21/26 de Meliá y Peiró, (1990) y el cuestionario S4/82 desarrollado por Méliá, Peiró, (1998). Para medir la variable en grupos de instituciones públicas los autores Chiang Vega, Salazar Botello, Huerta Rivera, & Nuñez Partido, (2008) han desarrollado el cuestionario basado en el instrumento S21/26 y el S4/82 de los autores Meliá y Peiró. En el campo educativo también se ha descrito acerca de la Escala de Satisfacción Laboral en la Dirección Escolar de Tejero y Fernández, (2009); y, la escala de Satisfacción Laboral a partir de Factores Socioculturales y Ergoambientales (ESL -FSCyFEA) de Escobedo Portillo, Cautle Gutiérrez, Maynez Guadarrama, & Estebané Ortega, (2014). Por otro lado, está la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo (ECVT) elaborada por el Ministerio de Trabajo e Inmigración de España, (2010) con el fin de obtener información estadística acerca de la calidad de vida laboral en el país. Por último, el instrumento más reciente es el cuestionario adaptado y validado a partir del modelo de March y Simon por el autor Meza Barajas, (2017).

Modelos

El primer autor en hacer su aporte teórico acerca de los modelos para medir esta variable es Herzberg (como se citó en Sabater Fernández, Armas Bravo, & Cabezas Medina, 2019); el autor propone la teoría bifactorial de la satisfacción laboral, en

donde se dice que existen dos clases de aspectos laborales: los factores extrínsecos (higiénicos) y los factores intrínsecos (motivadores). Los primeros son factores que se encuentran en el ambiente y que están relacionados con la insatisfacción y que no son controlados por los trabajadores como: el salario, las condiciones físicas y ambientales del trabajo, la seguridad en el trabajo, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión que los trabajadores reciben, entre otros. Los factores intrínsecos están relacionados con la satisfacción del trabajador hacia el cargo y la naturaleza de las tareas que ejecuta, se relacionan directamente con su desempeño ya que están bajo su control como son: desarrollo, bienestar personal, necesidades de autorealización, reconocimiento profesional, logros, responsabilidad, entre otros.

Años más tarde, Hackman y Oldham (como se citó en Quijano & Navarro, 2018) proponen un modelo basado en las “características de la función”. Parte de que los individuos pueden ser motivados por la motivación intrínseca, resultado del desempeño de las tareas. Los autores mencionan que estas características pueden inducir a tres estados psicológicos diferenciados como: la conciencia de resultados, la responsabilidad sobre los resultados y el significado percibido. El primero, hace referencial al conocimiento que el trabajador tiene sobre los resultados de su trabajo. El segundo, es el grado en el que la persona se siente responsable de los resultados de su trabajo. El tercero, es el grado en el que el trabajador considera su trabajo como una actividad importante, reconocida por las personas de su entorno y cuyos resultados tienen impacto sobre otras personas de dentro o de fuera de la organización.

Luego, Dawis y Lofquist (como se citó en Aguilar Morales, Blanco Ruiz, & Vargas Mendoza, 2010) también proponen su teoría para esta variable. Los autores parten de que cada individuo busca desarrollarse y mantenerse en concordancia con su ambiente laboral, en un proceso constante y continuo denominado “ajuste en el trabajo”. Este grado de ajuste está dado por dos fuentes de interrelaciones: uno, el grado en el que el trabajador facilita las habilidades que posee para cubrir las necesidades del puesto (denominado resultado satisfactorio) y otro; el grado en el que la organización cumple las necesidades y valores del trabajador, llevándolo a la satisfacción personal.

Así mismo, Locke (como se citó en Vaughn, 2016) desarrolló la teoría de los valores o de la discrepancia de valores, bajo el concepto de que la satisfacción laboral se relaciona con el hecho de que si el trabajo le proporciona al individuo lo que él quiere, lo valora. De aquí se desprende el valor que un trabajador otorga a un resultado en particular predice sus posibles actitudes al trabajo, más no el grado de satisfacción laboral. Concluyendo que cuanto más importante sea el factor relacionado con el trabajo para los empleados, mayor será su efecto en la satisfacción.

Los autores que también aportaron para medición de esta variable son Lawler, Pieró y Prieto (como se citó en Gil Lacruz, 2017) y lo hacen mediante el modelo de la satisfacción de facetas. Los autores establecen que la relación entre satisfacción y rendimiento está mediada por las recompensas recibidas y la equidad percibida respecto a esas recompensas, a través de dos procesos: intrapersonal e interpersonal. El primero, es cuando existe un desacuerdo entre lo que el trabajador piensa que debería recibir y lo que realmente obtiene; la idea de lo que debería recibir depende de sus contribuciones y el perfil de puesto, sus propios resultados. El segundo, se da a través de la relación que el trabajador percibe de las contribuciones y los que realmente está obteniendo las personas que toma como referentes, los resultados de los demás.

Otro autor es Korman (como se citó en Araujo González, Ponce Dávalos, & García Iturriaga, 2019) quien afirma que la satisfacción del individuo en el trabajo se relaciona con las características de su grupo de referencia; proponiendo la teoría del grupo de referencia social. En este grupo el individuo se encuentra y se enfrenta con normas que le permiten desenvolver una idea propia del mundo en que vive, contribuyendo así a la explicación que formula sobre su realidad. De acuerdo al autor las características del trabajo al ser compatibles con esas normas y deseos, facilitan el desarrollo de actitudes más favorables con relación al trabajo y, consecuentemente, contribuyen a la satisfacción en el trabajo.

Los autores Quarstein, McAfee y Glassman (como se citó en Muñoz, 2002) proponen la teoría de los eventos de las situaciones en base a dos aspectos. Los autores afirman que la satisfacción laboral es el resultado de dos factores: las características de

situaciones y los eventos de situaciones. Las características de situaciones percibe la persona antes de desempeñar su cargo como por ejemplo: el salario, las oportunidades de desarrollo profesional, las condiciones de trabajo, entre otros. Los eventos de situaciones son las situaciones tanto favorables como desfavorables con las que el individuo puede encontrarse durante el desarrollo de su trabajo como por ejemplo: la autonomía en el desempeño de una función (que puede ser evaluada como una situación positiva) así como la salida del trabajo después del horario previsto (que puede ser evaluada como una situación negativa).

Autores que también aportaron son Bruggemann y Ulich (como se citó en Calvacante Silva & Gimeno Soria, 2005) con el modelo dinámico de la satisfacción en el trabajo, mismo que se caracteriza por la concepción dinámica de la satisfacción en el trabajo. Para ellos, la satisfacción en el trabajo es el resultado de la interacción entre el individuo y su situación de trabajo. Este modelo se fundamenta en dos conceptos: el valor real de las características del trabajo, que es el grado en que las características están presentes en el trabajo que vienen de los subsistemas social, tecnológico y de la propia estructura de la organización y; el valor nominal de las características del trabajo, que hace referencia a las aspiraciones que el individuo pretende obtener a través de las características de su trabajo, es decir las aspiraciones y ambiciones personales que a su vez están influenciadas por las Variables socio demográficas. Las variables en las cuales se desenvuelve este modelo son: la congruencia o discrepancia (diferencia) entre el valor real de la situación de trabajo y el valor nominal del individuo, las alteraciones del nivel de las aspiraciones de la persona y los comportamientos adoptados por el individuo para lidiar con los problemas laborales.

En este apartado se han analizado las teorías y modelos que explican desde qué perspectivas se ha medido la variable “satisfacción laboral”. Una teoría clásica es el modelo de los dos factores de Herzberg, 1959; así mismo otros modelos como: el modelo basado en las características de la función de Hackman y Oldha, 1980; el modelo de ajuste en el trabajo de Dawis y Lofquist, 1984; la teoría de los valores o la discrepancia de valores de Loke, 1976; el modelo de la fatifaccion de las facetas de Lawler, Pieró y Prieto, 1996; la teoría del grupo de referencia social de Korman, 1978;

la teoría de los eventos de las situaciones de Quarstein, McAfee y Glassman; 1992; y, el modelo dinámico de la satisfacción en el trabajo de Bruggemann y Ulich, 1975. Estos modelos y teorías constituyen las bases usadas para explicar los factores que intervienen en la satisfacción laboral contemplándose el comportamiento del individuo en su ámbito laboral.

4.5. Metodología de la investigación

4.5.1. Enfoque

La presente investigación es un estudio cuantitativo, ya que los datos recolectados a partir de los instrumentos permiten aceptar o rechazar la hipótesis (H1: El clima organizacional incide positivamente en la satisfacción laboral de los docentes de la Universidad Estatal Amazónica). Los cuestionarios que miden el nivel de las variables “clima organizacional” y “satisfacción laboral” (basados en preguntas de respuestas cerradas) miden las percepciones de los encuestados y arrojan datos numéricos. Estos resultados permiten cuantificar la cantidad de docentes con altos niveles de clima organizacional así como de satisfacción laboral y su posterior análisis.

4.5.2. Nivel o tipo de investigación

El presente estudio es de tipo no experimental debido a que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Lo que se hace, es medir las variables “clima organizacional” como variable independiente y “satisfacción laboral” como variable dependiente tal como se dieron en su contexto natural para posteriormente analizarlas. Con esto quiero decir, que se miden situaciones ya existentes que no están provocadas intencionalmente en la investigación o por el investigador. Es una investigación sistemática y empírica en la que la variable independiente “clima organizacional” no se manipula porque ya ha sucedido.

En este contexto, el estudio es de corte transversal debido a que se determina el nivel de las variables “clima organizacional” y “satisfacción laboral” en los docentes de educación superior mediante una sola aplicación del cuestionario. Consecuentemente,

es descriptivo ya que se recolecta datos informativos a los encuestados (sociodemográficos y laborales). Estos datos permiten especificar las características y perfiles de cada sujeto y cuantificarlos.

Así mismo, es correlacional porque determina el grado de asociación que existe entre las variables “clima organizacional” y “satisfacción laboral”. La investigación correlacional permite cierto grado de predicción entre las variables; es decir, que al conocer el comportamiento de la variable “clima organizacional” se puede conocer de forma anticipada el comportamiento de la variable “satisfacción laboral”. Además, aunque en menor valor, es de tipo explicativo porque luego de establecer la relación entre las variables se explica las causas por las cuales los niveles de satisfacción laboral son altos o bajos en los docentes de educación superior; es decir, genera un sentido de entendimiento sobre las variables.

4.5.3. Población y muestra

La población en estudio está conformada por el personal docente de la Universidad Estatal Amazónica que son 176 académicos. Debido a la cantidad reducida en la población, se realiza un censo al total de la población. Las características sociodemográficas y laborales permiten categorizar a la población (sexo, edad, años de servicio y nivel de estudios) para el análisis respectivo.

4.5.4. Instrumento

El instrumento que se usa para medir la variable “clima organizacional” es el cuestionario: “Clima y Satisfacción Laboral en Instituciones Públicas” cuyos resultados han demostrado que tiene una fiabilidad adecuada (Alpha de Cronbach 0.929), y ha sido adaptado y validado por Chiang Vega, Salazar Botello, Huerta Rivera, y Nuñez Partido, 2008. El cuestionario mide la variable “clima organizacional” a través de 40 ítems y en base a ocho dimensiones: autonomía (5 ítems), cohesión (5 ítems), confianza (5 ítems), presión (5 ítems), apoyo (5 ítems), reconocimiento (5 ítems), equidad (5 ítems), innovación (5 ítems). Usa una escala de medición de Likert

con una escala de respuesta de 5 puntos: muy de acuerdo (5), de acuerdo (4), no estoy seguro (3), en desacuerdo (2) y totalmente en desacuerdo (1). Ver anexo #1

La variable “satisfacción laboral” se mide a través del cuestionario propuesto por los mismos autores (Alpha de Cronbach 0.947), mismo que consta de 37 ítems y se detalla en base a seis dimensiones: satisfacción por el trabajo en general (10 ítems), satisfacción con el ambiente físico de trabajo (7 ítems), satisfacción con la forma en que realiza su trabajo (6 ítems), satisfacción con las oportunidades de desarrollo (7 ítems), satisfacción con la relación subordinado-supervisor (4 ítems), satisfacción con la remuneración (3 ítems). Se usará la escala de respuesta de siete puntos: Muy de acuerdo (6), bastante de acuerdo (5), más bien de acuerdo (4), más bien en desacuerdo (3), bastante en desacuerdo (2), totalmente en desacuerdo (1). Ver anexo #2

El diseño del cuestionario esta conformado por tres secciones. La primera, se destina para recabar datos sociodemográficos y laborales de los encuestados como: género, edad, nivel de estudios aprobados y años de servicio. En la segunda sección, se presentan 40 reactivos relacionados con el clima organizacional, que son presentados en una escala tipo Likert de cinco puntos. En la tercera sección, se presentan 37 reactivos relacionados con la satisfacción laboral que de igual forma se presentan en una escala tipo Likert. La primera sección del cuestionario se observa en el anexo #3

Procedimiento

Previo a la aplicación de los instrumentos detallados anteriormente se solicita la autorización a la Universidad Estatal Amazónica para la recolección de datos mediante oficio emitido por la Universidad Técnica de Ambato. Después, se entrega los cuestionarios a los participantes de forma virtual, junto con las instrucciones que explican la forma de contestar a cada uno de los ítems y el respectivo agradecimiento por la colaboración; se realiza de manera progresiva y sin tiempo límite. Por último, los datos se analizan con el Software SPSS versión 2.0 y se determina la relación que existe entre las variables de acuerdo al caso en estudio que es la Universidad Estatal Amazónica.

5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este apartado se identifica la percepción de las variables “Clima Organizacional” y “Satisfacción Laboral”, se miden 81 variables en los docentes de educación superior de la Universidad Estatal Amazónica, se abordan datos descriptivos sociodemográficos y laborales (4 ítems) y los cuestionarios que miden las variables (77 ítems); a continuación se presentan los resultados en base a los datos recolectados a 176 docentes de la Universidad Estatal Amazónica.

5.1. Análisis e interpretación de los datos sociodemográficos y laborales

Tabla 1. Datos sociodemográficos y laborales

		Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	97	55,1
	Femenino	79	44,9
Edad	25 y menos	2	1,1
	Entre 26 y 30	12	6,8
	Entre 31 y 35	40	22,7
	Entre 36 y 40	47	26,7
	Entre 41 y 45	27	15,3
	46 y más	48	27,3
Nivel de estudios	Pregrado	2	1,1
	Posgrado	115	65,3
	Doctorado	59	33,5
Años de servicio	Entre 0 y 10 años	117	66,5
	20 años y más	59	33,5

Fuente: Encuesta

La tabla en la parte superior muestra las características sociodemográficas y laborales de los 176 docentes de la Universidad Estatal Amazónica. Se observa que el 55,1% son hombres y el 44,9% son mujeres. En lo referente a la edad el 22,7% se encuentran en un rango de entre 31 y 35 años y el 26,7% están en un rango de 36 y 40 años. En cuanto al nivel de estudios más de la mitad de la población que es un 65,3% tienen título de posgrado, seguido por el 33,5% con título de doctorado. Por último, en lo que respecta a los años de servicio, más de la mitad de los encuestados que es el 66,5% refieren laborar en la institución entre 0 y 10 años, seguido del 33,5% que dicen laborar de 20 años en adelante.

5.2. Análisis de la variable “Clima Organizacional”

En este apartado se cumple con el objetivo específico dos y tres en donde se identifica la percepción del Clima Organizacional y se describe la misma variable. A continuación se presenta el análisis por dimensión:

Autonomía

Tabla 2. Dimensión: autonomía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	2,3	2,3	2,3
	No estoy seguro	19	10,8	10,8	13,1
	De acuerdo	81	46	46	59,1
	Muy de acuerdo	72	40,9	40,9	100
	Total	176	100	100	

Fuente: Encuesta

En la dimensión “Autonomía” que es la percepción del trabajador acerca de la autodeterminación y responsabilidad necesaria en la toma de decisiones con respecto a procedimientos del trabajo, metas y prioridades, los docentes manifiestan estar muy de acuerdo (40%) y de acuerdo (46%) con la forma en que estos aspectos se llevan a cabo en la Universidad Estatal Amazónica. Es decir, los docentes están “Muy de acuerdo” y “De acuerdo acerca de su responsabilidad en la toma de decisiones.

Cohesión

Tabla 3. Dimensión: cohesión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	1,1	1,1	1,1
	No estoy seguro	21	11,9	11,9	13,1
	De acuerdo	85	48,3	48,3	61,4
	Muy de acuerdo	68	38,6	38,6	100
	Total	176	100	100	

Fuente: Encuesta

La dimensión “Cohesión” que es la percepción de las relaciones entre los trabajadores dentro de la organización muestran que los docentes se encuentran “Muy de acuerdo” y “De acuerdo” con el 38,6% y el 48,3% respectivamente. En esta dimensión se infiere que la gran mayoría de docentes se desenvuelen en una atmósfera amigable con sus compañeros de trabajo.

Confianza

Tabla 4. Dimensión: confianza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	0,6	0,6	0,6
	No estoy seguro	13	7,4	7,4	8
	De acuerdo	54	30,7	30,7	38,6
	Muy de acuerdo	108	61,4	61,4	100
	Total	176	100	100	

Fuente: Encuesta

La dimensión “Confianza” que refiere a la percepción de la libertad que tienen los colaboradores para comunicarse abiertamente con los superiores, presenta que una gran mayoría se encuentra de “Muy de acuerdo” y “De acuerdo” con esta dimensión que presentan porcentajes de 61,4% y 30,7% respectivamente. Se infiere que un gran porcentaje de docentes tiene confianza para tratar temas sensibles o personales con sus superiores o compañeros de trabajo.

Presión

Tabla 5. Dimensión: presión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	2,3	2,3	2,3
	No estoy seguro	85	48,3	48,3	50,6
	De acuerdo	71	40,3	40,3	90,9
	Muy de acuerdo	16	9,1	9,1	100
	Total	176	100	100	

Fuente: Encuesta

En la dimensión “Presión” que es la percepción que existe con respecto a los estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de las tareas se evidencia que los encuestados están divididos en sus respuestas; los porcentajes más altos están en las escalas: “De acuerdo” y “No estoy seguro” con el 40, 3% y 48,3% respectivamente. Esto quiere decir que casi la mitad de los docentes se sienten presionados con las labores y la otra parte manifiestan no estar seguros si existe presión o no.

Apoyo

Tabla 6. Dimensión: Apoyo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	2,8	2,8	2,8
	No estoy seguro	8	4,5	4,5	7,4
	De acuerdo	62	35,2	35,2	42,6
	Muy de acuerdo	101	57,4	57,4	100
	Total	176	100	100	

Fuente: Encuesta

En la dimensión “Apoyo” que es la percepción que tienen los miembros acerca del respaldo y tolerancia en el comportamiento dentro de la institución, se evidencia que los encuestados se encuentran “Muy de acuerdo” y “De acuerdo” con el 57,4% y el 35,2% respectivamente. Esto quiere decir que más de la mitad de los docentes se sienten altamente respaldados y tolerados por sus compañeros y superiores en su comportamiento dentro de la organización.

Reconocimiento

Tabla 7. Dimensión: reconocimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	0,6	0,6	0,6
	No estoy seguro	33	18,8	18,8	19,3
	De acuerdo	112	63,6	63,6	83
	Muy de acuerdo	30	17	17	100
	Total	176	100	100	

Fuente: Encuesta

En la dimensión “Reconocimiento” que se refiere a la percepción que tienen los miembros de la organización con respecto a la recompensa que reciben por su contribución a la organización, se evidencia que la mayor puntuación se sitúa en la escala “De acuerdo” con el 63,6%; es decir, más de mitad de los docentes tiene una percepción moderada acerca del reconocimiento que reciben de la organización por sus contribuciones a la universidad.

Equidad

Tabla 8. Dimensión: equidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	0,6	0,6	0,6
	No estoy seguro	12	6,8	6,8	7,4
	De acuerdo	96	54,5	54,5	61,9
	Muy de acuerdo	67	38,1	38,1	100
	Total	176	100	100	

Fuente: Encuesta

En la dimensión “Equidad” que es la percepción que los empleados tienen acerca de si existen políticas y reglamentos equitativos y claros dentro de la institución, se observa que las escalas “De acuerdo” y “Muy de acuerdo” son las más puntuadas con el 54,5% y el 38,1% respectivamente. Esto se traduce en que la mayoría de docentes tienen la percepción de que existen reglamentos equitativos dentro de universidad.

Innovación

Tabla 9. Dimensión: Innovación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	1,1	1,1	1,1
	No estoy seguro	17	9,7	9,7	10,8
	De acuerdo	95	54	54	64,8
	Muy de acuerdo	62	35,2	35,2	100
	Total	176	100	100	

Fuente: Encuesta

En la dimensión “Innovación” que es la percepción acerca del animo para asumir riesgos, ser creativo y asumir nuevas áreas de trabajo se observa que las escaas más puntuadas son “De acuerdo” y “Muy de acuerdo” con el 54% y el 35,2% respectivamente. Se infiere que casi todos los docentes tienen alta percepción de la innovación en la organización.

5.3. Análisis de variable “Satisfacción Laboral”

En este apartado se cumplen con los objetivos específicos dos y tres en donde se identifica la percepción de la Satisfacción Laboral y se describe la misma variable. A continuación se presenta el análisis por dimensión:

Satisfacción por el trabajo en general

Tabla 10. Dimensión: satisfacción por el trabajo en general

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Más bien en desacuerdo	3	1,7	1,7	1,7
	No estoy seguro	14	8	8	9,7
	Más bien de acuerdo	28	15,9	15,9	25,6
	Bastante de acuerdo	59	33,5	33,5	59,1
	Muy de acuerdo	72	40,9	40,9	100
	Total	176	100	100	

Fuente: Encuesta

En la dimensión “Satisfacción por el trabajo en general” las escalas más puntuadas son: “Muy de acuerdo” y “Bastante de acuerdo” con el 40,9% y 33,5% respectivamente. Esto se traduce en que más de la mitad de los encuestados se sienten satisfechos por el trabajo que realizan.

Satisfacción con el ambiente físico del trabajo

Tabla 11. Dimensión: satisfacción con el ambiente físico del trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bastante en desacuerdo	1	0,6	0,6	0,6
	Más bien en desacuerdo	1	0,6	0,6	1,1
	No estoy seguro	12	6,8	6,8	8
	Más bien de acuerdo	23	13,1	13,1	21

Bastante de acuerdo	60	34,1	34,1	55,1
Muy de acuerdo	79	44,9	44,9	100
Total	176	100	100	

Fuente: Encuesta

En la dimensión “Satisfacción con el Ambiente Físico de Trabajo” las escalas más puntuadas son: “Muy de acuerdo” y “Bastante de acuerdo” con el 44,9% y el 34,1% respectivamente. Esto quiere decir que la mayoría de los docentes se encuentran altamente satisfechos con aspectos como: iluminación, ventilación, temperatura, higiene y disponibilidad de recursos tecnológicos en la Universidad Estatal Amazónica.

Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo

Tabla 12. Dimensión: satisfacción con la forma en que realiza su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	0,6	0,6	0,6
	Bastante en desacuerdo	1	0,6	0,6	1,1
	No estoy seguro	6	3,4	3,4	4,5
	Más bien de acuerdo	27	15,3	15,3	19,9
	Bastante de acuerdo	46	26,1	26,1	46
	Muy de acuerdo	95	54	54	100
	Total	176	100	100	

Fuente: Encuesta

En la dimensión “Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo” se evidencia que las escalas más puntuadas son: “Muy de acuerdo”, “Bastante de acuerdo” y “Más bien de acuerdo” con el 54%, 26,1% y 15,3% respectivamente. Esto quiere decir que casi todos los docentes se encuentran altamente satisfechos con las oportunidades que la Universidad Estatal Amazónica le ofrece hacer las cosas en las que se destaca o le gustan.

Satisfacción con las oportunidades de desarrollo

Tabla 13. Dimensión: satisfacción con las oportunidades de desarrollo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	0,6	0,6	0,6
	Bastante en desacuerdo	2	1,1	1,1	1,7
	No estoy seguro	7	4	4	5,7
	Más bien de acuerdo	33	18,8	18,8	24,4
	Bastante de acuerdo	47	26,7	26,7	51,1
	Muy de acuerdo	86	48,9	48,9	100
	Total	176	100	100	

Fuente: Encuesta

En la dimensión “Satisfacción con las oportunidades de desarrollo” las escalas más sobresalientes son: “Muy de acuerdo”, “Bastante de acuerdo” y “Más bien de acuerdo” con el 48,9%, 26,7% y 18,8% respectivamente. Esto quiere decir que la gran mayoría de los docentes están altamente satisfechos con las oportunidades de hacer carrera funcionaria en la institución, su perfeccionamiento, estabilidad; y, la igualdad y justicia en el trato que recibe de la Universidad Estatal Amazónica.

Satisfacción con la relación subordinado supervisor

Tabla 14. Dimensión: satisfacción con la relación subordinado - supervisor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	0,6	0,6	0,6
	Más bien en desacuerdo	1	0,6	0,6	1,1
	No estoy seguro	16	9,1	9,1	10,2
	Más bien de acuerdo	34	19,3	19,3	29,5
	Bastante de acuerdo	51	29	29	58,5
	Muy de acuerdo	73	41,5	41,5	100
	Total	176	100	100	

Fuente: Encuesta

En la dimensión “Satisfacción con la relación subordinado - supervisor” las escalas más sobresalientes son: “Muy de acuerdo”, “Bastante de acuerdo” y “Más bien de acuerdo” con el 41,5%, 29% y 19,3% respectivamente. Esto quiere decir que la gran mayoría de los docentes están altamente satisfechos con la forma en que son dirigidos,

con la supervisión que se ejerce sobre ellos; y, con la proximidad y frecuencia con la que son supervisados por sus superiores en la Universidad Estatal Amazónica.

Satisfacción con la remuneración

Tabla 15. Dimensión: Satisfacción con la remuneración

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	1,1	1,1	1,1
	Bastante en desacuerdo	2	1,1	1,1	2,3
	Más bien en desacuerdo	1	0,6	0,6	2,8
	No estoy seguro	19	10,8	10,8	13,6
	Más bien de acuerdo	24	13,6	13,6	27,3
	Bastante de acuerdo	62	35,2	35,2	62,5
	Muy de acuerdo	66	37,5	37,5	100
	Total	176	100	100	

Fuente: Encuesta

En la dimensión “Satisfacción con remuneración” las escalas más sobresalientes son: “Muy de acuerdo”, “Bastante de acuerdo” y “Más bien de acuerdo” con el 37,5%, 35,2% y 13,6% respectivamente. Esto quiere decir que la gran mayoría de los docentes están altamente satisfechos con salario que reciben de la Universidad Estatal Amazónica.

5.4. Análisis de correlación entre “clima organizacional” y “satisfacción laboral”

La prueba de Kolmogorov – Smirnov indica que las variables no tienen una distribución normal, razón por la cual se realiza la correlación de Spearman. La tabla a continuación muestra los hallazgos más importantes:

Tabla 16. Correlación por dimensiones: clima organizacional y satisfacción laboral

	SAT. POR EL TRABAJO	SAT. CON EL AMBIENTE FÍSICO	SAT. CON LA FORMA EN QUE REALIZA	SAT. CON LAS OPORTUNIDADES	SAT. SUBORDINADO SUPERVISOR	SAT. CON LA REMUNERACIÓN
AUTONOMIA	,395**	,263**	,288**	,326**	,392**	,298**
	0	0	0	0	0	0
	176	176	176	176	176	176
COHESIÓN	,785**	,529**	,654**	,640**	,594**	,647**
	0	0	0	0	0	0
	176	176	176	176	176	176
CONFIANZA	,705**	,538**	,586**	,580**	,619**	,549**
	0	0	0	0	0	0
	176	176	176	176	176	176
PRESION	-,280**	-,261**	-,285**	-,338**	-,234**	-,270**
	0	0	0	0	0,002	0
	176	176	176	176	176	176
APOYO	,705**	,538**	,582**	,614**	,651**	,525**
	0	0	0	0	0	0
	176	176	176	176	176	176
RECONOCIMIENTO	,582**	,294**	,436**	,450**	,435**	,348**
	0	0	0	0	0	0
	176	176	176	176	176	176
EQUIDAD	,588**	,481**	,574**	,502**	,562**	,475**
	0	0	0	0	0	0
	176	176	176	176	176	176
INNOVACIÓN	,680**	,490**	,596**	,567**	,576**	,454**
	0	0	0	0	0	0
	176	176	176	176	176	176
CLIMA ORGANIZACIONAL	,771**	,521**	,625**	,620**	,672**	,554**
	0	0	0	0	0	0
	176	176	176	176	176	176

Fuente: Encuesta

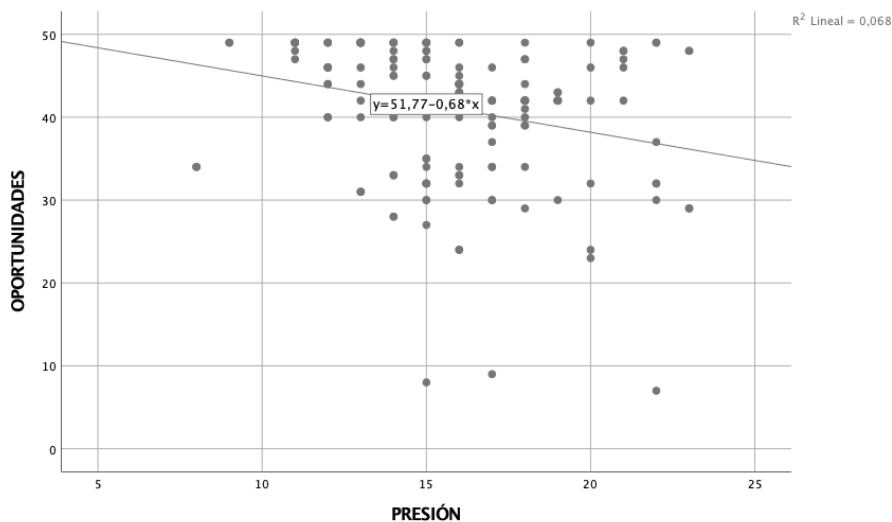
Análisis:

Al correlacionar las dimensiones de “Clima Organizacional” con las dimensiones de “Satisfacción Laboral” se observa que todas las correlaciones muestran un nivel de significancia menor a .05, esto quiere decir que la probabilidad de error en las correlaciones es aproximadamente del 0,2% (el valor de significancia más alto encontrado). Al analizar el comportamiento de cada una de las dimensiones se determina lo siguiente:

La dimensión “Autonomía” es la única que presenta una correlación cuyo nivel de intensidad es bajo, sobre las variables de satisfacción laboral; esto quiere decir que la autodeterminación y responsabilidad en la toma de decisiones (de los docentes) dentro de la organización no tiene influencia significativa en ninguna de las dimensiones de Satisfacción laboral de los docentes de educación superior de la Universidad Estatal Amazónica.

La dimensión “Presión” es la única que presenta una dirección inversa al correlacionarse con las variables de “Satisfacción Laboral”, la intensidad de correlación es baja con las dimensiones de: satisfacción por el trabajo en general, satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción con la forma en que realiza su trabajo, satisfacción con la relación subordinado - supervisor y satisfacción con la remuneración. Esta dimensión presenta un grado de intensidad de correlación media o moderada únicamente con la dimensión “Satisfacción con las oportunidades de desarrollo”; esto quiere decir, que cuanto mayor presión experimentan los docentes (en lo que respecta a estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de las tareas) la “Satisfacción con las Oportunidades de Desarrollo” bajan como se observa en el gráfico a continuación:

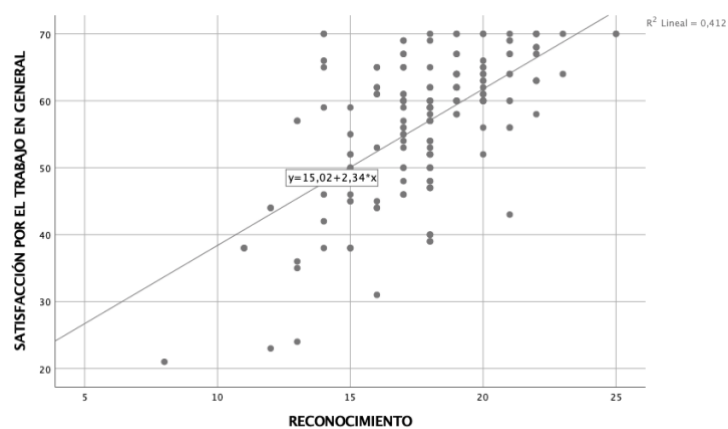
Ilustración 1. Correlación: presión y satisfacción con las oportunidades de desarrollo



Fuente: Encuesta

La dimensión “Reconocimiento” se correlaciona de forma positiva y con un alto grado de intensidad solo con una dimensión de “Satisfacción Laboral” y es con la “Satisfacción por el Trabajo en General”. Esto quiere decir: a mayor recompensa a los docentes por su contribución a la institución, mayor es el grado de satisfacción por el trabajo en general. El gráfico a continuación muestra como la variable “Reconocimiento” influye de manera significativa sobre la variable “Satisfacción por el trabajo en general”.

Ilustración 2. Gráfico de dispersión. Correlación: reconocimiento y satisfacción general por el trabajo

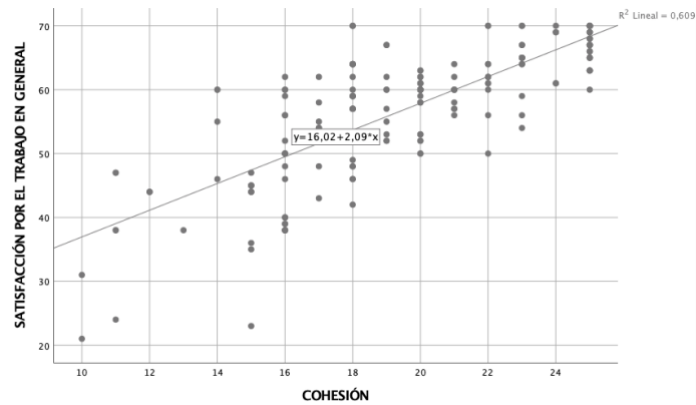


Fuente: Encuesta

Las dimensiones “Innovación” y “Equidad” se correlacionan en dirección positiva y con un alto grado de intensidad con cuatro dimensiones de “Satisfacción Laboral” (satisfacción por el trabajo en general, satisfacción con la forma en que realiza su trabajo, satisfacción con las oportunidades de desarrollo, satisfacción con la relación subordinado – supervisor). En lo referente a “Innovación” quiere decir que, cuanto mayor es la percepción que el docente tiene para asumir riesgos así como nuevas áreas de trabajo, la satisfacción laboral del docente también sube. En lo que respecta a “Equidad” mientras más claras sean las políticas y reglamentos dentro de la institución, también se elevan las cuatro dimensiones de satisfacción laboral antes mencionadas.

Por último, las dimensiones: Cohesión, Confianza y Apoyo presentan una correlación positiva y con alto grado de intensidad (todas mayores a .5) con todas las dimensiones de Satisfacción Laboral. Como se observa en los gráficos a continuación:

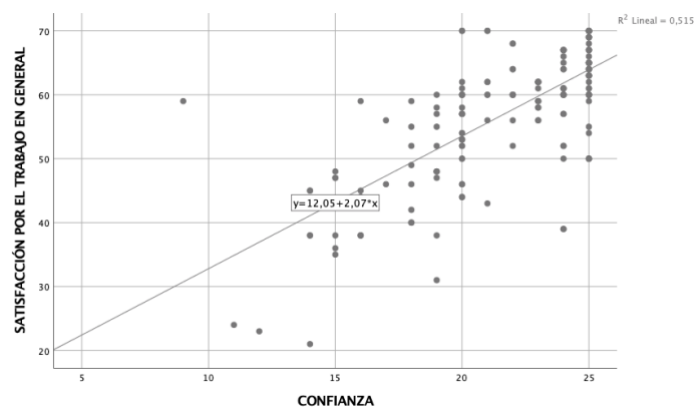
Ilustración 3. Correlación: cohesión y satisfacción por el trabajo en general



Fuente: Encuesta

La dimensión “Cohesión” presenta alta intensidad de correlación con las seis dimensiones de satisfacción laboral; con la dimensión “Satisfacción por el trabajo en general” (coeficiente de correlación .785**) es la variable sobre la cual tiene más influencia. El gráfico presenta una dirección positiva y de correlación estadísticamente significativa. Se interpreta de la siguiente manera: a mayor existencia de una atmósfera amigable y de confianza entre los docentes de educación superior, la satisfacción laboral también se eleva. Algo similar sucede con la dimensión “Confianza”:

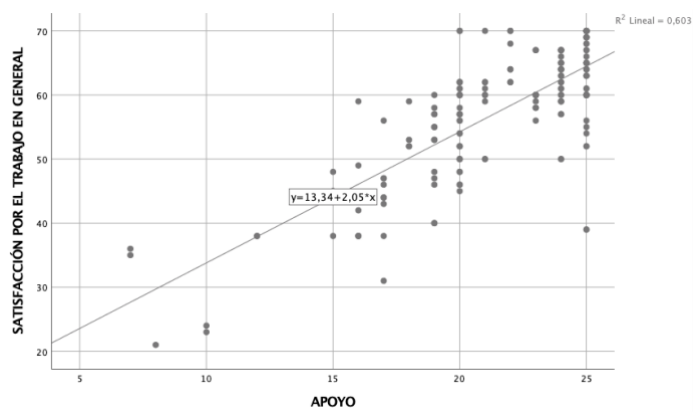
Ilustración 4. Correlación: confianza y satisfacción por el trabajo en general



Fuente: Encuesta

Esta dimensión presenta alta intensidad de correlación con las seis dimensiones de satisfacción laboral; con la dimensión “Satisfacción por el trabajo en general” (coeficiente de correlación .705**) es la variable sobre la cual tiene más influencia. El gráfico presenta una dirección positiva y de correlación estadísticamente significativa. Se interpreta de la siguiente manera: a mayor grado de libertad que posean los docentes para comunicarse abiertamente con sus superiores, la satisfacción laboral sube de manera significativa. Lo mismo sucede con la dimensión “Apoyo”:

Ilustración 5. Correlación: apoyo y satisfacción por el trabajo en general



Fuente: Encuesta

La dimensión “Apoyo” presenta alta intensidad de correlación con las seis dimensiones de satisfacción laboral; con la dimensión “Satisfacción por el trabajo en general” (coeficiente de correlación .705**) es la variable sobre la cual tiene más influencia. El gráfico presenta una dirección positiva y de correlación estadísticamente significativa. Se interpreta de la siguiente manera: a mayor percepción de respaldo y tolerancia en el comportamiento de los docentes dentro de la institución, la satisfacción laboral se eleva.

5.5. Verificación de hipótesis

La prueba de Kolgomirov Smirnov determina que las puntuaciones de las variables no presentan una distribución normal, razón por la cual se continua con la correlación de Rho de Spearman. En tal virtud, a continuación se analiza la correlación entre las dos variables de estudio:

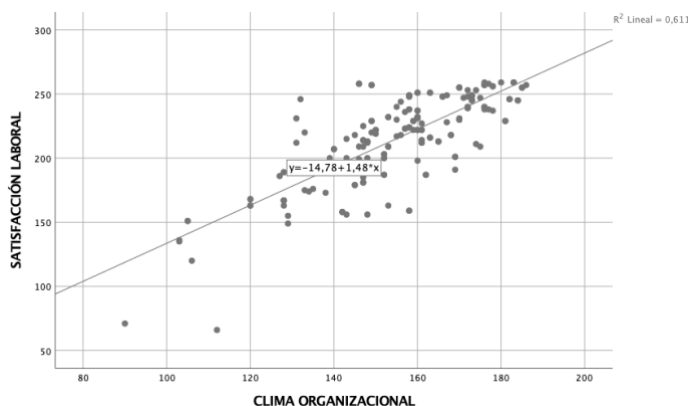
Tabla 17. Correlación: clima organizacional y satisfacción laboral

			SATISFACCIÓN LABORAL	CLIMA ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	1	,709**
		Sig. (bilateral)	.	0
		N	176	176
	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	,709**	1
		Sig. (bilateral)	0	.
		N	176	176

Fuente: Encuesta

La tabla en la parte superior muestra que existe alto grado de asociación entre las variables “Clima Organizacional” y “Satisfacción Laboral” por su coeficiente de correlación equivalente a ,709**; así mismo, es una correlación estadísticamente significativa ya presenta un p valor igual a 0,00 lo cual indica que la probabilidad error es nula. De la misma manera, a continuación se analiza el gráfico de dispersión entre las dos variables de estudio:

Ilustración 6. Gráfico de dispersión. Correlación entre la variable independiente con la variable dependiente



Fuente: Encuesta

El gráfico de dispersión muestra que existe una dirección positiva entre las variables de estudio. Se evidencia que existe un alto grado de asociación entre las variables; esto quiere decir que a mayor percepción de clima organizacional en los docentes, mayor es la satisfacción laboral que ellos perciben. Consecuentemente, se acepta la hipótesis

planteada: H1: El clima organizacional incide positivamente en la satisfacción laboral de los docentes de la Universidad Estatal Amazónica.

5.6. Plan de acción conforme a la correlación de las variables

Después de afirmar que existe una correlación directa positiva entre las variables “Clima Organizacional” y “Satisfacción Laboral”; y que el coeficiente de correlación es de alta intensidad (coeficiente de correlación .709**); se propone un plan de acción para elevar clima organizacional en el que se desenvuelven los docentes de la Universidad Estatal Amazónica.

Tabla 18. Plan de acción

OBJETIVO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
Elevar la confianza y el compañerismo entre los colaboradores de la organización	Realizar actividades de confraternidad entre funcionarios, jefes inmediatos y directivos	Talento Humano	Marzo 2022	Abril 2022
	Celebrar fechas importantes con reuniones cortas por departamentos			
Fomentar la productividad y el rendimiento laboral con bajos niveles de estrés en los colaboradores	Crear programas de aprendizaje acerca de la administración del tiempo y de los recursos	Talento Humano	Abril 2022	Mayo 2022
	Crear espacios armoniosos que incentiven a la relajación de los docentes			
Garantizar la salud física y psicológica de los docentes	Realizar talleres de psicología dirigidos por profesionales	Talento Humano	Mayo 2022	Junio 2022
	Ejecutar programas deportivos			
Obtener datos acerca del clima organizacional y la satisfacción laboral que permitan seguir tomando decisiones acertadas y en beneficio de los docentes	Recolectar los datos mediante la aplicación de las encuestas	Talento Humano	Junio 2022	Agosto 2022
	Procesar los datos y analizar los resultados más relevantes			

Elaboración: Mariela Herrera

Fuente: Investigación

6. CONCLUSIONES

- La investigación se respalda con la fundamentación científica sobre las dos variables: “Clima Organizacional” y “Satisfacción Laboral”. Se presenta una recopilación de la teoría más relevante en cuanto a estos constructos. Se detalla la evolución de los conceptos, las dimensiones que proponen los diferentes autores, los modelos que han surgido a través de los años y los instrumentos utilizados para su medición. La revisión teórica en libros, revistas y artículos científicos permiten construir un marco teórico sólido que sirve como soporte a la investigación.
- Al analizar las dimensiones de la variable “Clima Organizacional” se observa lo siguiente: siete de las ocho dimensiones (autonomía, cohesión, confianza, apoyo, reconocimiento equidad e innovación) concentran su puntuación en las escalas más altas: “Muy de acuerdo” y “De acuerdo”; es decir, en estas dimensiones más de la mitad de los docentes tienen una percepción de que laboran en un buen clima organizacional. Solo en la dimensión “Presión” se evidencia la puntuación de una escala más abajo que es “No estoy seguro” es decir, casi la mitad de los docentes se sienten presionados con las labores y la otra parte manifiestan no estar seguros si existe presión o no.
- En el análisis por dimensiones de la variable “Satisfacción Laboral” se observa las escalas con mayor puntuación son: “Muy de acuerdo” y “Bastante de acuerdo”; es decir, más de la mitad de los docentes de educación superior han manifestado tener una percepción de satisfacción laboral alta en la Universidad Estatal Amazónica
- Entre las dimensiones Cohesión, Confianza y Apoyo que se encuentran dentro de la variable “Clima Organizacional” se observa una dirección positiva y de correlación altamente intensa (todos mayores o iguales a ,5) con todas las dimensiones de “Satisfacción Laboral” es decir que mientras más alto sea el

grado en que los docentes perciben estas dimensiones, la variable “Satisfacción Laboral” también se eleva. Entonces, se concluye que a mayor grado de clima organizacional, mayor es la satisfacción laboral. Claramente la variable “Clima organizacional” influye sobre la variable “Satisfacción Laboral”.

- La dimensión “Autonomía” es la única variable de clima organizacional que presenta una correlación positiva entre baja y moderada y a la vez significativa con todas las dimensiones de clima organizacional: satisfacción por el trabajo en general ($.395^{**}$), satisfacción con el ambiente físico ($.263^{**}$), satisfacción con la forma en que realiza su trabajo ($.288^{**}$), satisfacción con las oportunidades de desarrollo ($.326^{**}$), satisfacción con la relación subordinado – supervisor ($.392^{**}$), satisfacción con la remuneración ($.298^{**}$).

- Al correlacionar las variables “Clima organizacional” y “Satisfacción Laboral” se observa que existe una dirección positiva con alta intensidad (coeficiente de correlación = $.709^{**}$) lo que permite aceptar la hipótesis planteada: el clima organizacional incide positivamente en la satisfacción laboral de los docentes de la Universidad Estatal Amazónica.

7. RECOMENDACIONES

- Realizar estudios longitudinales con el fin de obtener información constante sobre la percepción de “Clima Organizacional” y “Satisfacción Laboral” que experimentan los docentes de educación superior de la Universidad Estatal Amazónica”. Esto permite la recolección de datos en diferentes periodos y consecuentemente su análisis de causalidad.
- La Universidad Estatal Amazónica debe continuar con las buenas prácticas que fortalecen el clima organizacional promoviendo estrategias de fortalecimiento para que los docentes continúen trabajando con igual o mejores niveles de satisfacción laboral para que el capital humano que forman en las aulas sea altamente competitivo al momento de insertarse en el mercado laboral.
- La hipótesis aceptada indica que las dos variables en estudio tienen un alto grado de asociación. En tal sentido se sugiere a las autoridades de la Universidad Estatal Amazónica que se continúe diseñando e implementando estrategias efectivas de administración de talento humano que fomenten y fortalezcan un clima organizacional propicio para que siga generando satisfacción laboral en los colaboradores.

8. REFERENCIAS CITADAS

- Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, M., Huerta Rivera, P. C., y Nuñez Partido, A. (2008). *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) desarrollo, adaptación y validación de instrumentos*. Obtenido de Scielo.conicyt.cl: <https://bit.ly/2YI7GTp>
- Manosalvas Vaca, C., Manosalvas Vaca, L. O., y Nieves Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-MINISTER*, 1 - 15.
- Meza Barajas, E. (2017). Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial - México. *Cielo*, 148 - 158.
- Noboa Salazar, J. G., Barrera Cosiun, G. J., y Rojas Torres, D. (2018). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Revista Científica Ecociencia*, 1 - 24.
- Montoya Cáceres, P., Bello Escamila, N., R. B., Burgos Rios, F., Fuentealba Sandoval, M., y Padilla Perez, A. (2016). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia y Trabajo*, 7 - 13.
- Murillo Solis, M., Ramirez Baron, M., Maldonado Radillo, S. E., y Garcia Rivera, B. (2014). Validación de un instrumento de la calidad de la calidad de vida laboral en una institución de educación pública a nivel superior en México. *International Journal of Arts and Science*, 61 - 79.
- Pedranza Melo, N. A., y Bernal González, I. (2018). El clima organizacional en el sector publico y empresarial desde la percepción de su capital humano. *Espacios*, 1 - 16.

- Bahrami, M. A., Barati, O., Ghoroghchian, M., Razieh, M.-a., y Ezzatabadi, M. R. (2016). Role of organizational climate in organizational commitment: the case of teaching hospitals. *Osong Public*, 96 - 100.
- Niculitia , Z. (2015). La relación entre el estilo de trabajo y el clima organizacional para los empleados rumanos. *Science Direct*, 1043 - 1049.
- Gonzalez Ortega, Y. (2008). Instrumento cuidado de comportamiento profesional: validez y confiabilidad. *Scielo*, 170 - 182.
- Hernández Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill.
- Llanos Escalada, P. M. (2016). El desarrollo de los sistemas de producción y su influencia en las relaciones laborales y el rol del trabajador. *Economía y Desarrollo*, 130 - 146.
- Juarez Adata, S. (24 de Agosto de 2012). *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social* . Obtenido de www.redalyc.org: <https://bit.ly/3c9X2DT>
- Tamayo Contreras , P. (2016). *Percepción y satisfacción laboral como precursores de rotación de personal* . España: Universidad de Granada.
- Escobedo Portillo, M. T., Cautle Gutiérrez, L., Maynez Guadarrama, A., y Estebané Ortega, V. (2014). Escala de satisfacción laboral a partir de factores socio culturales y ergoambientales para los docentes de las instituciones de educación superior en México. *Ciencia y Trabajo*, 12 - 26.
- Schermerhorn, J. R. (2005). *Comportamiento organizacional*. México: Limusa Willey.
- Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional: investigación y práctica*. México: El Manual Moderno.

- Muchinsky, P. (2004). *Psicología aplicada al trabajo: una introducción a la psicología organizacional*. México: Thomson Learning.
- García, M., Ruíz, H., y Sánchez, B. (2015). Satisfacción laboral en el personal de las fundaciones sanitaria en galicia. *Administración Sanitaria Siglo XXI*, 11 - 34.
- Sabater Fernández, C., Armas Bravo, D., y Cabezas Medina, P. (2019). La satisfacción laboral de los trabajadores sociales en La Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg. *Cuadernos de Trabajo Social*, 9 - 21.
- Quijano, S., y Navarro, J. (2018). Un modelo integrado de la motivación en el trabajo: conceptualización y media. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24 - 38.
- Aguilar Morales, J., Blanco Ruiz, R., y Vargas Mendoza, J. (2010). Taxonomies of behavioral traits in staff selection processes. *Centro Regional de Investigación en Psicología*, 21 - 38.
- Araujo González, M. d., Ponce Dávalos, T., y García Iturriaga, S. L. (2019). Perfil del nivel de satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior. *Scielo*, 9 - 29.
- Gil Lacruz, M. (2017). Relaciones entre formación, motivación y satisfacción laboral. *Mapa*, 14 - 32.
- Vaughn, K. (2016). Teoría de la propiedad de Jhon Locke. *Revista Libertas 3 (Octubre 1985)*, 1 - 41.
- Nieto, E. (2016). Variables críticas en satisfacción laboral. *ORP Journal*, 11 - 18.
- Muñoz, B. (2002). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. *Revista Iberoamericana de Relaciones Laborales*, 11 - 22.
- Calvacante Silva, J., y Gimeno Soria, X. (2005). Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas. *Cielo*, 22 - 35.

- Tejero González, C., y Fernández Díaz, J. (2009). Medición de la satisfacción laboral en la dirección escolar. *Relieve*, 1 - 16.
- Ministerio de Trabajo e Inmigración. (20 de agosto de 2010). Encuesta de calidad de vida en el trabajo. Madrid, España.
- Meliá, J. L., Pradilla, J. F., Martí, N., Sancerni, M. D., Oliver, A., y Tomás, J. M. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del cuestionario de satisfacción S21/26: Un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de Psicología Universitas Tarraconensis*, 25 - 39.
- Meliá, J., y Peiró, J. M. (1998). Factores del cuestionario de satisfacción laboral S4/82. *Psicología de la Seguridad*, 43 - 57.
- Arias, W. R. (2017). Análisis psicométrico de la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall en una muestra multiocupacional de Arequipa, Perú. *Interacciones*, 79 - 85.
- Rodríguez, D. (1999). *Diagnóstico organizacional*. México: Grupo Alfaomega.
- Iglesias Armenteros, A. L., y Torres Esperón, J. M. (2018). Un acercamiento al clima organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 134 - 146.
- Dessler, G. (1976). *Organización y administración enfoque situacional*. México: Editorial Prentice/ Hall internacional.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos. Quinta edición*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Goncalves, A. (1997). Fundamentos del clima organizacional. *Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC)*, 145 - 159.
- García, M., y D., Z. (2008). Instrumento para el diagnóstico del clima organizacional. *Scielo*, 11 - 25.

- Goncalves, A. (2000). Fundamentos del clima organizacional. *Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC)*, 78 - 86.
- Soto, E. (2001). *Comportamiento organizacional: impacto en las emociones*. México: Thomson Learning.
- Likert, R. (1969). *El factor humano en la empresa, su dirección y valoración*. Bilbao: Ediciones Deusto.
- Sudarsky, J. (1977). *Un modelo de diagnóstico e intervención. Desarrollo organizacional*. Colombia: Editorial Universitaria de América.
- Álvarez, H. (1995). Modelo hacia un clima organizacional plenamente gratificante. *Universidad del Valle*, 32 - 48.
- Méndez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia. *Scielo*, 158 - 162.
- García, M., y Zapata D., A. (2008). Instrumento para el diagnóstico del clima organizacional. *Scielo*, 1 - 16.
- Merchán, L. (2017). La empresa y el clima organizacional. *Revista Inquietud Empresarial*, 31 - 46.
- Acosta, B., y Venegas, C. (2018). Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio. *Revista IIPSI*, 163-172.

9. ANEXOS

Anexo N° 1. Cuestionario de clima organizacional

Dimensión	Ítems
Autonomía	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo.
	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo.
	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.
	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.
	Organizo mi trabajo como mejor me parece.
Cohesión	Las personas que trabajan en mi empresa se ayudan los unos a los otros.
	Las personas que trabajan en mi empresa se llevan bien entre si.
	Las personas que trabajan en mi empresa tiene un interés personal el uno por el otro.
	Existe espíritu de “trabajo en equipo” entre las personas que trabajan en mi empresa.
	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi unidad.
Confianza	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.
	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.
	.En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.
	Me siento como si nunca tuviese un día libre.
	Muchas de los trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.
Presión	Me siento como si nunca tuviese un día libre.
	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.
	Muchas de los trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.
	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.
	En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.

Dimensión	Ítems
Apoyo	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito
	A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente.
	Mi jefe me respalda 100%
	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.
	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.
Reconocimiento	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.
	La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.
	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.
	Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.
	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.
Equidad	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.
	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.
	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.
	Mi jefe no tiene favoritos
	Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.
Innovación	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.
	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distintas formas
	Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas.
	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.
	Mi jefe “valora” nuevas formas de hacer las cosas.

Anexo N° 2. Cuestionario de satisfacción laboral

Dimensión	Ítems
Por el trabajo en general	Hay buena relación entre los miembros de la unidad.
	En mi unidad de trabajo circula la información y hay espíritu de trabajo general colaboración y ayuda.
	La unidad me estimula para mejorar mi trabajo.
	Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección
	Sus colegas de su grupo de trabajo
	Atención que se presta a sus sugerencias
	Reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo.
	La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo.
	Con respecto a la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo.
El apoyo administrativo que usted recibe.	
Con el ambiente físico del trabajo	La iluminación de su lugar de trabajo
	La ventilación de su lugar de trabajo.
	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo
	Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo.
	La temperatura de su local de trabajo.
	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.
La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo	
Con la forma en que realiza su trabajo	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan
	Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo
	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.
	Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar.
	Con su relación con sus autoridades más inmediatas.
El apoyo que recibe de sus superiores.	
Con las oportunidades de desarrollo	Las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece su institución.
	Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece la institución.
	La estabilidad en sus funciones de su trabajo
	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución.
	El grado en que su institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.
	Su grado de satisfacción general con esta Institución.
Las oportunidades de promoción con que se cuenta	
Con la relación subordinado - supervisor	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.
	La supervisión que ejercen sobre usted
	La forma en que sus superiores juzgan su tarea
	La forma en que usted es dirigido
Con la remuneración	El salario que usted recibe
	Sus condiciones laborales
	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales

Anexo N° 3. Datos sociodemográficos y laborales.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS Y LABORALES	
1. Género:	- Femenino - Masculino
2. Edad:	- 34 y menos - Entre 35 y 49 - 50 y más
3. Nivel de estudios aprobados:	- Título de pregrado - Título de maestría o posgrado - Título de doctorado o PHD
4. Años de servicio:	- Entre 0 y 10 años - 11 años y más
