

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

E.P Psicología



TESIS

**Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una industrial papelera de
Lima Este, 2015**

Tesis para optar el grado de licenciatura en psicología

Autores

**Saucedo Gabriel, Karito Maxwell
Peña Mondragón, Wislith Elizabeth**

Asesor

Conde Rodríguez, Isaac

Lima, 2015

Dedicatoria

Karito Maxwell Saucedo Gabriel:

Dedico esta tesis a mis padres Tomas Saucedo Acuña y Esther Rimapa Gabriel, por su apoyo incondicional y ser motivación para seguir superándome y alcanzar cada sueño, anhelo trazado.
Gracias por confiar en mí.

Wislith Elizabeth Peña Mondragón:

Dedico esta tesis a mis padres Emilio Peña Melendrez y Dionicia Mondragón Suarez, por ser mi fuerza, fuente de inspiración y motivación para seguir superándome y alcanzar cada anhelo trazado.
Gracias por confiar en mí.

Agradecimiento

A Dios por darnos fortaleza y sabiduría para alcanzar la meta, porque sin él, este logro no sería posible.

A nuestro asesor, Isaac Conde Rodríguez, por su orientación y dirección durante el transcurso del proyecto de investigación.

A la Psic. Jania Jaimes Soncco por impartir sus conocimientos y la paciencia requerida para la misma y a los compañeros que aportaron su granito de arena en la realización de este trabajo. Gracias por la guía, el apoyo y motivación durante todo este tiempo.

Y finalmente, a la empresa que contribuyó con su personal en la realización de este estudio, en especial, al Gerente General Joao Espinoza Aldana y al Psicólogo Guillermo Coloma Landázuri, por su valioso tiempo y apoyo en la recolección de datos.

Índice

Capítulo I: El problema	1
1. Planteamiento del problema	1
2. Formulación del problema	4
2.1. Problema general.....	4
2.2. Problemas específicos	4
3. Justificación.....	5
4. Objetivos de la investigación	6
4.1. Objetivo general	6
4.2. Objetivos específicos.....	6
Capítulo II: Marco teórico.....	8
1. Marco bíblico filosófico	8
2. Antecedentes de la investigación	10
2.1. Estudios previos a nivel internacional.....	10
2.2. Estudios previos a nivel nacional	11
3. Marco teórico	12
3.1. Clima organizacional.....	12
3.2. Satisfacción laboral	25
4. Definición de términos	32
5. Hipótesis.....	33

5.1.	Hipótesis general	33
5.2.	Hipótesis específicas	33
Capítulo III: Materiales y método		35
1.	Diseño y tipo de investigación	35
2.	Variables de la investigación	35
2.1.	Operacionalización de las variables	37
3.	Delimitación geográfica y temporal	38
4.	Participantes	38
4.1.	Criterios de inclusión y exclusión	39
4.2.	Características de los participantes	39
5.	Técnica e instrumentos de recolección de datos	40
5.1.	Intrumentos	40
6.	Proceso de recolección de datos.....	42
7.	Procedimiento de análisis de datos	42
Capítulo IV: Resultados y discusión		44
1	Resultados	44
1.1.	Análisis descriptivos	44
1.2.	Correlación entre las variables	52
2.	Discusión.....	55

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones.....	61
1.Conclusiones	61
2.Recomendaciones.....	62
Referencias.....	64

Índice de tablas

Tabla 1	
<i>Datos sociodemográficos de los participantes</i>	40
Tabla 2	
<i>Niveles del clima organizacional total y sus dimensiones</i>	45
Tabla 3	
<i>Niveles del clima organizacional según datos sociodemográficos</i>	47
Tabla 4	
<i>Niveles de satisfacción laboral total</i>	48
Tabla 5	
<i>Niveles de satisfacción laboral de los componentes del factor extrínseco</i>	49
Tabla 6	
<i>Niveles de satisfacción laboral de los componentes del factor intrínseco</i>	51
Tabla 7	
<i>Prueba de Normalidad para el clima organizacional y la satisfacción laboral</i>	52
Tabla 8	
<i>Correlación entre satisfacción laboral y clima organizacional total y sus dimensiones: autorrealización y supervisión</i>	53
Tabla 9	

Correlación entre satisfacción laboral y las dimensiones involucramiento laboral, comunicación y condiciones laborales del clima organizacional 53

Tabla10

Correlación entre clima organizacional y el factor intrínseco de la satisfacción laboral 54

Tabla11

Correlación entre clima organizacional y el factor extrínseco de la satisfacción laboral 54

Tabla 1A

Estimaciones de consistencia interna de la escala de condiciones de clima organizacional . 75

Tabla 2 A

Estimaciones de consistencia interna de la escala de condiciones de satisfacción laboral.... 76

Tabla3 A

Estimaciones de consistencia interna de los ítemes de clima organizacional..... 77

Tabla 4 A

Estimaciones de consistencia interna de los ítemes de satisfacción laboral 80

Tabla 1 B

Correlaciones ítem – test de clima organizacional - Test..... 82

Tabla 2 B

Correlaciones ítem – sub-test de satisfacción laboral 83

Tabla 3 B

Análisis de las dimensiones de satisfacción laboral 83

Índice de anexos

Anexo 1

Análisis de fiabilidad de los instrumentos 75

Anexo 2

Análisis de validez de los instrumentos..... 82

Anexo 3

Escala de opiniones CL-SPC 84

Anexo 4

Escala general de satisfacción laboral 87

Anexo 5

Matriz de consistencia..... 88

Resumen

Este estudio tuvo como objetivo determinar la relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en una industrial papelera de Lima Este, en el periodo comprendido de marzo a julio de 2015. Este estudio fue de diseño no experimental, con corte transversal y tipo correlacional. El muestreo fue no probabilístico de tipo intencional y el grupo de participantes quedó conformado por 212 trabajadores. Para la recolección de datos se utilizó dos instrumentos, la Escala de Opciones CL – SPC y Escala general de Satisfacción laboral. Los resultados indican que existe relación altamente significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral ($r=0.667^{**}$, $p=0.000$). Además se encontró relación altamente significativa entre las dimensiones autorrealización ($r=0.629^{**}$, $p=0.000$), Involucramiento ($r=0.549^{**}$, $p=0.000$), supervisión ($r=0.588^{**}$, $p=0.000$), comunicación ($r=0.580^{**}$, $p=0.000$), y condiciones laborales ($r=0.658^{**}$, $p=0.000$) con la satisfacción laboral. Adicionalmente, se encontró relación altamente significativa entre las dimensiones de la satisfacción laboral, factores intrínsecos ($r=0.618^{**}$, $p=0.000$) y factores extrínsecos ($r=0.649^{**}$, $p=0.000$), y el clima organizacional. Por lo tanto, se concluye que a mejor clima organizacional mayor satisfacción laboral.

Palabras claves: Clima organizacional, Satisfacción laboral.

Abstrac

This study aimed to determine the significant relationship between organizational climate and job satisfaction in a paper industry in Eastern Lima, in the period of time from March to July 2015. This study was non-experimental design, with cross-sectional and correlational type. The sampling was non-probabilistic intentional type and the group of participants comprised by 212 workers. Two instruments were used for data collection, Escala de Opiniones CL – SPC and Escala general de Satisfacción laboral. The results indicate highly significant correlation between organizational climate and job satisfaction ($r = 0.667$ ** $p = 0.000$). Also a highly significant relationship was found between the dimensions self-accomplishment ($r = 0.629$ ** $p = 0.000$), involvement ($r = 0.549$ ** $p = 0.000$), monitoring ($r = 0.588$ ** $p = 0.000$), communication ($r = 0.580$, $p = 0.000$) and working conditions ($r = 0.658$ ** $p = 0.000$) with job satisfaction. Additionally, a highly significant relationship was found between the dimensions of job satisfaction, intrinsic factors ($r = 0.618$ ** $p = 0.000$) and extrinsic factors ($r = 0.649$ ** $p = 0.000$), and the organizational climate. Therefore as a conclusion, a better working environment a higher job satisfaction.

Key words: Organizational climate, job satisfaction.

Introducción

La presente investigación busca establecer la relación que existe entre dos variables relevantes para las organizaciones: clima organizacional y satisfacción laboral. Este estudio es clave para detectar ciertas áreas que podrían estar afectando el desarrollo organizacional reduciendo la productividad de la empresa, por tal motivo se podrá identificar las áreas de oportunidades para mejorar los procesos de la organización y el desempeño. Asimismo, es importante conocer cómo se sienten los empleados en su lugar de trabajo y cuan comprometidos se encuentran con la organización donde laboran, puesto que dicha información es un indicador de la salud ocupacional.

El presente estudio consta de cinco capítulos que exponen y explican cada una de las partes que conforman la investigación. A continuación se detallará el contenido de cada uno de ellos.

El primer capítulo presenta el planteamiento del problema, la justificación y los objetivos de la investigación, es este, se explican las razones que motivaron realizar dicha investigación esbozando la pregunta y el propósito del estudio.

En el segundo capítulo, se expone el marco filosófico, antecedentes, marco teórico en el cual se explican los enfoques, teorías, conceptos que sustentan la investigación, las definiciones de términos y las hipótesis.

El marco metodológico se explica detalladamente en el tercer capítulo, exponiendo la metodología utilizada para llevar a cabo la investigación; se indica el tipo y diseño de la investigación, la operacionalización de las variables, unidad de análisis, población, muestra técnicas e instrumentos de recolección.

En el cuarto capítulo, se detalla la presentación de los resultados, destacando los análisis descriptivos como la correlación de las variables en mención.

Finalmente, en el quinto capítulo se exponen las conclusiones, así como algunas recomendaciones para ser tomadas en cuenta en futuros estudios.

Capítulo I

El problema

1. Planteamiento del problema

Existen diversas situaciones en una organización que pueden generar estados de inestabilidad, confusión, irritabilidad o incertidumbre, como son la fusión con otra compañía, los cambios de directivos, los relevos sin previo aviso, resultados por debajo de lo esperado, falta de dirección estratégica o capacidad para tomar decisiones. Todas estas situaciones ocasionan que los empleados se sientan insatisfechos e inevitablemente crean un ambiente de dudas, en el cual, muchos de los trabajadores inician una búsqueda de empleo en otra organización, descuidando su labor y sumando un problema más a la empresa.

Esta realidad es una constante que puede ser observada a nivel mundial. Por ejemplo, según una encuesta internacional del Euro Barómetro, aplicada en los primeros meses del 2014 en los 28 estados miembros de la Unión Europea, los países en los que la satisfacción laboral es baja son Grecia (16%), Croacia (18%), España (20%), Italia (25%) y Bulgaria (31%), llegando a puntualizar entre los aspectos que deben ser mejorados como el aumento de la intensidad del trabajo, la importancia del estrés laboral percibida por los trabajadores, las largas jornadas laborales y la excesiva carga de tareas (Universia España, 2014).

De manera similar, en el Cuarto Sondeo de Empleo, realizado en jóvenes de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, México, Perú, Puerto Rico y Uruguay sólo el 12% de los encuestados señaló que estaba contento con su empleo (El Comercio, 2012).

En nuestro país también se evidencia la presencia de dicha situación, tal como lo describe Supera (2014), quien realizó un estudio sobre satisfacción laboral con 1500 colaboradores de los sectores de minería de Lima, Arequipa y Chiclayo, encontrando que aproximadamente la mitad de empleados no se encuentra feliz en su centro de trabajo (45%) y la mayoría mencionó que dicha condición se debe a los problemas que están vinculados con el clima organizacional, asimismo el 52% de encuestados afirmó sentir que sus ideas y opiniones son pocos valorados en la organización donde laboran, a diferencia del 7% que considera que sus propuestas sí son muy valoradas.

Por el contrario, en un estudio realizado por Grupo GfK (2013) se determinó que en Lima el 88% de los trabajadores encuestados, en puestos administrativos, están satisfechos con la relación con sus compañeros de trabajo, el 76% está satisfecho con el ambiente laboral de su trabajo, 74% se siente satisfecho con la relación que tienen con su jefe, el 72% de los trabajadores se sienten satisfechos con las posibilidades de participación en su trabajo.

La satisfacción laboral es un factor relevante en el desarrollo del clima laboral, pues según Chiavenato (2009) para que una organización sea eficientemente óptima, debe procurar llegar a ser un ambiente gratificante y atractivo laboralmente para las personas que se desempeñan en dicho medio. El nivel de satisfacción laboral ayuda a asumir competencias, logrando mantener un clima organizacional saludable, motivacional y comprometido laboralmente. La satisfacción laboral implica la condición de los individuos frente a su función en la organización, por lo que sus actitudes están estrechamente relacionadas con la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación, influyendo de esta manera en las decisiones que tome. En este contexto, podemos mencionar que la eficiencia en una organización se puede optimizar cuando se infunde en las personas actitudes optimistas y favorables hacia el desempeño laboral.

El clima organizacional es la percepción sobre los aspectos vinculados con el ambiente de trabajo, entendido como un aspecto analítico que orienta a cada acción preventiva necesaria, optimizando y fortaleciendo el trabajo en base a los resultados obtenidos organizacionalmente (Palma, 2004).

Asimismo, Forehand y Gilmer (citado por Cascio & Guillén, 2011) señalan que el clima es un conjunto de características que describen a una organización, las mismas que difieren de una organización a otra, son relativamente duraderas en el tiempo e influyen en la conducta de los individuos en las organizaciones. Cascio y Guillén (2011) mencionan que la medición del clima se puede llevar a cabo en distintos niveles, es decir, individual, en grupo o en la organización y que consiste en conocer las variables y contenidos que permiten medir el clima.

En una investigación realizada por Monteza (2012) se observó que el clima laboral influyó en la satisfacción laboral de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo”, en Chiclayo. Adicionalmente se encontró que el 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y el 35% de ellas están medianamente satisfechas con las condiciones laborales.

Es así que cuando la motivación entre los trabajadores se encuentra en un nivel bajo, el clima organizacional también tiende a bajar, caracterizándose por apatía, desinterés e insatisfacción llegando a estados de inconformidad, provocando situaciones donde se pueden enfrentar abiertamente contra la organización que laboran. Por el contrario, el clima organizacional tiende a ser favorable en las situaciones que aportan satisfacción de las necesidades personales mejorando el compromiso laboral, es decir, el clima organizacional influye sobre el estado motivacional de los individuos y viceversa, como si se tratara de una retroalimentación recíproca (Fuentes, 2012).

En la urbanización de Cultura y Progreso se ubica una empresa papelera de importancia local, cuyos trabajadores han presentado manifestaciones de insatisfacción con las condiciones laborales, lo cual generó una protesta pública en últimos meses del año 2014. En entrevista con algunos administrativos y empleados de dicha organización, hubo acuerdo acerca de la necesidad de abordar la investigación acerca de los aspectos organizacionales anteriormente descritos, ya que estos resultados estadísticos servirán para conocer la condición de la empresa en estudio, y hacer posibles propuestas de mejoramiento.

2. Formulación del problema

2.1. Problema general

¿Existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa papelera de Lima Este?

2.2. Problemas específicos

¿Existe relación significativa entre autorrealización y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa papelera de Lima Este?

¿Existe relación significativa entre involucramiento laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa papelera de Lima Este?

¿Existe relación significativa entre supervisión y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa papelera de Lima Este?

¿Existe relación significativa entre comunicación y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa papelera de Lima Este?

¿Existe relación significativa entre condiciones laborales y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa papelera de Lima Este?

¿Existe relación significativa entre factores intrínsecos y clima organizacional en los trabajadores de una empresa papelera de Lima Este?

¿Existe relación significativa entre factores extrínsecos y clima organizacional en los trabajadores de una empresa papelera de Lima Este?

3. Justificación

El presente estudio es relevante pues permitirá conocer si existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral, entendiendo el clima organizacional como un conjunto de propiedades medibles del entorno laboral, percibidas directa o indirectamente por los trabajadores y que van a influenciar en su motivación y comportamiento. Por ello, las organizaciones deben conocer las necesidades que perciben los trabajadores posibilitando así las medidas administrativas necesarias para alcanzar la satisfacción laboral, obteniendo resultados favorables para el crecimiento de la organización, lo cual implica conocer los lineamientos que deben tener en cuenta ante situaciones que influyen negativamente en el clima y la satisfacción de su personal, encontrando la forma adecuada de convertirlos en bases favorables para la productividad organizacional.

Por su relevancia social, este estudio permitirá diversificar criterios en el marco gerencial, con el propósito de dirigir los recursos humanos hacia el logro de resultados eficientes. En tal sentido los resultados y las recomendaciones serán otorgados a las áreas correspondientes de la organización, con la expectativa de que sirvan como fuente de información para la ejecución de actividades orientadas a desarrollar un mejor clima y satisfacción laboral del personal.

A nivel teórico, ésta investigación, permitirá conocer la relación existente entre clima organizacional y satisfacción laboral, determinando diversos niveles, cuyos resultados brindarán

información pertinente y actualizada acerca del estado situacional de la problemática institucional, además pretende servir como base para futuras investigaciones vinculadas al tema, desde la perspectiva científica.

La utilidad metodológica del estudio consiste en la validación de un instrumento que mide satisfacción laboral a través del procedimiento de criterio de jueces, para asegurar su validez y confiabilidad en la población encuestada, constituyéndose en un instrumento que podrá ser aplicado en futuras investigaciones referidas a la variable en cuestión.

4. Objetivos de la investigación

4.1. Objetivo general

Determinar si existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa papelera de Lima este.

4.2. Objetivos específicos

Determinar si existe relación significativa entre autorrealización y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa papelera de Lima Este.

Determinar si existe relación significativa entre involucramiento laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa papelera de Lima Este.

Determinar si existe relación significativa entre supervisión y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa papelera de Lima Este.

Determinar si existe relación significativa entre comunicación y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa papelera de Lima Este.

Determinar si existe relación significativa entre condiciones laborales y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa papelera de Lima Este.

Determinar si existe relación significativa entre factores intrínsecos y clima organizacional en los trabajadores de una empresa papelera de Lima Este.

Determinar si existe relación significativa entre factores extrínsecos y clima organizacional en los trabajadores de una empresa papelera de Lima Este.

Capítulo II

Marco teórico

1. Marco bíblico filosófico

Desde una perspectiva filosófica cristiana el propósito original del trabajo consistía en brindar al ser humano la oportunidad de aplicar las diversas capacidades tanto físicas, intelectuales y hasta sociales, a través de lo cual afirmarían su propósito de existencia, tal como se relata en las Sagradas Escrituras (Génesis 2:15).

Sin embargo, en la actualidad la situación de los trabajadores dista mucho del propósito original, siendo similar a lo descrito por Santiago, en la epístola que lleva su nombre, en el capítulo 5 verso 4: “He aquí, clama el jornal de los obreros que han cosechado vuestras tierras, el cual por engaño no les ha sido pagado por vosotros; y los clamores de los que habían segado han entrado en los oídos del Señor de los ejércitos”. La palabra de Dios, exhorta a las personas que tienen a su cargo un grupo de individuos que trabaja para ellos, a evitar utilizar su poder para enriquecerse más de lo debido; no importándoles maltratar a los que laboran en sus empresas, o robando el sueldo a sus trabajadores, no pagándoles su jornal a tiempo, y muchos menos se preocupan por sus necesidades. Jehová, dice que éstos no están juntando sus riquezas para bien, sino para su propio tropiezo.

De la misma manera, Deuteronomio 24:14,15 menciona: “No oprimirás al jornalero pobre y menesteroso, ya sea de tus hermanos o de los extranjeros que habitan en tu tierra dentro de tus ciudades”. De este mandato se deduce el principio del respeto por el derecho del trabajador, y

previene contra el aprovechamiento de su situación vulnerable frente a quien lo contrata, y establece la importancia de la puntualidad en el pago del servicio prestado, lo cual es un requisito divino y por ende de justicia.

Paralelamente, en 1Timoteo 5:17-18, se menciona: "Los ancianos que gobiernan bien, sean tenidos por dignos de doble honor, mayormente los que trabajan en predicar y enseñar, pues la escritura dice: No pondrás bozal al buey que trilla, y: digno es el obrero de su salario". En este contexto, se puede deducir que el ser humano es merecedor de obtener de buena manera la retribución que merece al contribuir con un servicio social.

En la creación, existe una jerarquía: el hombre está por encima del animal, el animal por encima de la planta y la planta por encima de la materia inerte. En este contexto, podemos referir que en las organizaciones debe existir un mismo orden, ya que podemos observar que desde el principio así lo estableció Jehová, con el principal objetivo de respetar rangos, y aprender a seguir un respectivo orden para una actividad. Paralelamente, citamos a Romanos, capítulo 12, versos 4 y 5: Porque de la manera que en un cuerpo tenemos muchos miembros, pero no todos los miembros tienen la misma función, así nosotros, siendo muchos, somos un cuerpo en Cristo, y todos miembros los unos de los otros.

White (2003) "Como resultado, la mayor obra jamás confiada a los mortales ha sido estropeada por la mala administración de hombres con marcados defectos de carácter".

White (1997) actualmente la causa de Dios necesita hombres y mujeres que posean inauditas calificaciones y buenas facultades de administración; hombres y mujeres que hagan una investigación paciente y cabal de las necesidades de la obra en los diversos campos; se necesita a quienes tengan una gran capacidad para el trabajo; quienes posean corazones cálidos y bondadosos, cabezas serenas, buen sentido y juzguen sin prejuicios; quienes estén santificados por

el Espíritu de Dios, y puedan decir intrépidamente ‘No’, o ‘Sí’ y ‘Amen’ a las propuestas hechas; quienes tengan fuertes convicciones, claro entendimiento y corazones puros, llenos de simpatía; quienes practiquen las palabras: ‘Todos vosotros sois hermanos’ (Mateo 23:8); quienes procuren elevar y restaurar a la humanidad caída.

2. Antecedentes de la investigación

2.1. Estudios previos a nivel internacional

Chiang, Salazar, Huerta, y Nuñez (2008) realizaron un estudio correlacional en Chile, teniendo como objetivo conocer la relación del clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud del sector estatal. Los participantes del estudio fueron 327 empleados. El instrumento de clima organizacional que se utilizó fue diseñada en la escala tipo Likert y de satisfacción laboral se utilizó el cuestionario S20/23 de Meliá y Piero (1989). Se concluye que el clima organizacional tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral.

Ramírez y Benítez (2012) realizaron un estudio de diseño no experimental y alcance explicativo, con el objetivo de identificar los niveles de satisfacción en una institución de nivel superior del estado de México. Se encuestó a 110 participantes, a los cuales se aplicó el Test de Satisfacción Laboral - SL*66. Los resultados mostraron que los factores que predicen la satisfacción laboral y pueden incrementarla son el desarrollo, la capacitación y actualización, la evaluación institucional del personal y la comunicación.

El estudio de Rodríguez et al. (2010) fue comparativo y se realizó en Venezuela, su objetivo fue comparar los factores condicionantes de la satisfacción laboral en los docentes del núcleo de Anzoátegui de la Universidad del Oriente. Los colaboradores fueron 200 participantes a quienes se les tomó la escala de satisfacción laboral (SL-SPC). Se concluyó que existen diferencias

significativas del año 2004 al 2009 en los niveles de satisfacción laboral, se muestra insatisfacción con respecto a las instalaciones universitarias.

Rodríguez et al. (2011) realizaron un estudio de tipo no experimental y diseño correlacional, con el objetivo de determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores del desempeño, en Chile. Los participantes fueron 96 empleados a quienes se les aplicó los instrumentos de clima organizacional de Litwing y Stringer y de satisfacción laboral JDI Y JIG. Como conclusión plantearon que existe relación significativa entre clima, satisfacción y desempeño, sólo el que clima influye en el comportamiento funcionario y condiciones personales, mientras que la satisfacción sólo predice el rendimiento y productividad.

2.2. Estudios previos a nivel nacional

Monteza (2012) realizó una investigación de tipo cuantitativo de diseño descriptivo y corte transversal, con el objetivo de determinar la influencia del clima laboral en la satisfacción laboral del personal de enfermería del centro quirúrgico del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo”, en Chiclayo. Los participantes fueron 46 enfermeras, a quienes se aplicó dos instrumentos: clima laboral (CL-SPC) y satisfacción laboral (SL-SPC). Los resultados obtenidos fueron que el 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y el 35% de ellas están medianamente satisfechas con las condiciones laborales, concluyendo así, que el clima laboral influye en la satisfacción laboral del personal de enfermería.

Álvarez (2007) realizó una investigación cuyo objetivo fue analizar la relación que existe entre las fuentes de presión laboral y la satisfacción laboral de los docentes universitarios de Lima metropolitana, su estudio tuvo diseño correlacional y corte transversal. Los participantes fueron 506 docentes, a quienes se les aplicó la escala de satisfacción laboral docente y el inventario de

Presiones a los que se enfrenta el docente. Se concluyó que las fuentes de presión laboral y la satisfacción laboral se relacionan de manera inversa.

Arias y Arias (2014) realizaron una investigación de diseño correlacional cuyo objetivo fue encontrar si existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa privada de Arequipa, los participantes fueron 45 trabajadores, a quienes se les aplicó el perfil organizacional de Likert y la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall. Los resultados indican que existe relación moderada y significativa entre la satisfacción laboral y las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento. Por lo tanto, se concluye que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada.

León (2011) realizó una investigación de diseño descriptivo simple y corte trasversal, teniendo como objetivo identificar los niveles de satisfacción laboral en los docentes de una institución educativa inclusiva de la Región Callao. La muestra estuvo conformada por 76 docentes a quienes se aplicó la encuesta de satisfacción laboral (SL-SPC). Los resultados indicaron que de manera general los participantes manifestaron regular satisfacción laboral, cabe resaltar que el 100% manifiesta alta satisfacción respecto al desarrollo personal, pero el 47.1% mostró parcial insatisfacción laboral frente a las políticas administrativas, además la mayor insatisfacción se da en los docentes de mayor edad y mayor tiempo de servicio.

3. Marco teórico

3.1. Clima organizacional

3.1.1. Contexto histórico del clima organizacional

La historia del clima organizacional o clima laboral tiene raíces en los estudios referentes a la administración de las empresas. Las necesidades de cada trabajador se incrementaron

paulatinamente, así como la existencia de un vínculo importante entre las labores administrativas, el estado de ánimo y la productividad Guillén (2006).

Fernández y Ríos (citado por Salcedo, 2006) mencionan que a principios de los años 60 los estudios del comportamiento laboral dieron a notar que no se pueden encontrar principios universales para el manejo de la gente, aplicables en todas las situaciones. De tal modo se puede sugerir que se debe encontrar la manera en que las personas puedan contribuir al trabajo atendiendo las diferentes expectativas y necesidades que surgen de la diversidad de personalidades de los trabajadores.

La preocupación por el clima laboral se ha documentado desde los inicios de la psicología cognitiva, la cual surgió en respuesta a la necesidad de ampliar las explicaciones del comportamiento humano, ya que produjo una mediación de la caja negra en que se había convertido el psiquismo de la persona, concebido así por la corriente conductista. Esta idea comenzó a extenderse por todos los campos en los que la psicología tiene un papel importante, como es el caso del clima organizacional Cascio y Guillén (2011).

Desde tal enfoque teórico, se entendió por clima organizacional a un conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por las personas que trabajan en la organización, influyendo su motivación y comportamiento (Litwin y Stringer citado por Pelaes, 2010).

3.1.2. Definiciones de clima organizacional

La palabra clima tiene una raíz griega que significa “pendiente” o “inclinación”. El concepto de clima organizacional, apunta a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da y las relaciones

interpersonales que tienen cada persona en diversas regulaciones formales que afectan al desempeño laboral (Rodríguez, 1992). Las personas aprenden a desenvolverse de acuerdo a las diferentes circunstancias que se encuentran en su ambiente laboral, y tal percepción influye en el comportamiento de cada individuo en la organización (Cascio y Guillén, 2011).

Un acercamiento a la noción de clima organizacional puede ser abordado mediante el enfoque de estructura y de percepción. Según Forehand y Gilmer (citado por Cascio y Guillén, 2011), el clima laboral consiste en un conjunto de características relativamente permanente de una organización, que para García y Ibarra (2009) en términos objetivos se refiere a los aspectos físicos y estructurales. Desde otro punto de vista, el clima organizacional está relacionado con la percepción que los trabajadores tienen del ambiente laboral (García y Ibarra, 2009), dicha percepción según Sells (citado por Cascio y Guillén, 2011) se constituye en una representación cognitiva con un significado psicológico que reflejan las experiencias aprendidas por el individuo en una estructura organizacional.

El clima es una cualidad organizacional, independiente de las percepciones individuales, que describe los procesos comportamentales característicos de un sistema social. Estos procesos han llegado a formar parte del constructo que refleja los valores, las actitudes y las creencias de los integrantes (Guillén, 2006).

Para Chiavenato (1989), el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales), además de

las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

El clima organizacional se presenta de manera unánime con los mercadores de gestión como satisfacción, eficacia y productividad, y es considerado como una herramienta importante para el desarrollo de la organización por tres motivos principales. El primero, señala su papel en la implicación y participación de los integrantes de la organización, a través de las percepciones de cada persona. El segundo consiste en ser un recurso que se utiliza para solucionar los problemas mediante las valoraciones realizadas por integrantes de la organización, que posibilitan la estructuración de mecanismos para se implementen las soluciones oportunas. Y finalmente, brinda la oportunidad para que los estudios de clima laboral sean analizados y tomados en cuenta por las estructuras jerárquicas superiores de las organizaciones (Guillén y Guil, 2000).

Rodríguez (citado por García y Ibarra, 2009) dice que el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los integrantes de una organización respecto a su trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

3.1.3. Perspectivas conceptuales del clima organizacional

Se considera que el clima organizacional incluye una serie de características que describen a las organizaciones que se distinguen de otras, y son relativamente perdurables, además de influir en la conducta de las personas en su ámbito laboral (Weinert citado por Fernández Sanchez, 1997).

Por otro lado, si se considera al clima organizacional como una percepción individual, consecuencia de una serie de variables percibidas por los miembros con respecto a una organización determinada, ésta incluiría una suma de variables que constituyen una descripción de

los estímulos que influyen en los integrantes, así como las percepciones de los individuos con respecto a su organización (Weinert citado por Fernández y Sánchez, 1997).

Desde una perspectiva integradora, el clima organizacional supone una interacción entre las características de la organización y las características que el individuo percibe (Weinert citado por Fernández y Sánchez, 1997).

3.1.4. Dimensiones de clima organizacional

Según Palma (2004), basado en una perspectiva integradora, el clima organizacional abarca las dimensiones de autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. A continuación se describirán a cada una de ellas.

La autorrealización es la apreciación que tiene el trabajador con respecto a las posibilidades que brinda el centro laboral para favorecer el desarrollo personal y profesional (Palma, 2004). En el mismo sentido, Genesca (citado por Martínez y Marín, 2001) define el desarrollo personal como el deseo de llegar a ser más de lo que es, considerando que el proceso de madurez humano sigue al crecimiento fisiológico, que va aumentando la capacidad de realizar sus actividades laborales. Asimismo, Martínez y Marín (2001) señalan que las personas que reciben refuerzo social por parte de la organización tienden a rendir buscando recompensas, pero aquellos que tienen un nivel bajo de refuerzo social por parte de la organizacional no rinden lo suficiente. Por su parte, Escudero (2011) considera que la autorrealización hace referencia al deseo que siente cada persona por superarse y poder así satisfacer su propio potencial, de llegar a lograr lo que desea, desarrollando su talento.

Para Palma (2004), el involucramiento es la identificación que tienen los trabajadores con los valores organizacionales y el compromiso para el cumplimiento y desarrollo de cada organización.

Ponti (2011) hace referencia al compromiso de la gente en la participación e involucramiento con las estrategias, generados por el aprecio y la motivación al realizar sus responsabilidades asignadas y destacando su desarrollo profesional. Por su parte, Frías (2001) menciona que el involucramiento está estrechamente ligado al conocimiento y adhesión a la misión y objetivos que tiene la organización, por lo que el empleado se siente comprometido con la participación, teniendo así un comportamiento efectivo, comprobado en los resultados anuales, y el compromiso de trabajar en equipo para el logro de objetivos trazados.

La supervisión es la relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño (Palma, 2004). Vidal y Ramos (2015) mencionan que es el mecanismo para coordinar las instrucciones con los empleados acerca de sus responsabilidades en la empresa y poder controlar cada acción que realizan. Por otro lado, Arango (2007) propone que la supervisión motivadora es indispensable para que los trabajadores tengan claro cuáles son las expectativas que deben tener en cuenta para lograr un desempeño excelente.

Palma (2004) considera que la comunicación es la fluidez, claridad, coherencia y precisión de la información relativa al funcionamiento interno de la organización con la atención a clientes de la misma empresa. Del mismo modo Gastélum (2007) dice que la comunicación se ha convertido en uno de los ejes más importantes dentro de la organización ya que por medio de esta existe una mejor relación comunicativa entre trabajadores y jefes. Hall (citado por Gastélum, 2007) menciona que la comunicación debe ser precisa, con tonos adecuados para todos los miembros de las organizaciones. Asimismo, Rogers (citado por Gastélum, 2007) menciona que la comunicación es el ingrediente vital para el funcionamiento interno de una organización, y para el intercambio de información con su medio ambiente, ya que sin ésta no existirían las organizaciones.

Para Palma (2004), las condiciones laborales son el reconocimiento que la organización proporciona como los materiales económicos y psicosociales para el cumplimiento de las tareas encargadas. Vértice (2011) menciona que incluye el beneficio social que proporciona recompensa a sus empleados con el fin de mejorar la calidad de vida y las condiciones en las cuales trabajan. Por otro lado, Fernández (2008) menciona que las condiciones de seguridad se deben aplicar para cada empleado y así evitar los riesgos laborales, tomando en cuenta que cada empleado necesita la mejor calidad de vida para desarrollarse dentro de la organización.

3.1.5. Enfoques y teorías del clima organizacional

3.1.5.1. Enfoque estructural.

Schneider y Reichers (citado por Mañás et al., 1999) consideran al clima laboral como un atributo perteneciente a la organización, así el clima surge de los aspectos objetivos de la estructura de la organización, el tamaño de la organización, las decisiones que se toman, las jerarquías, la tecnología, el lugar físico, las reglas que se dan en la organización son las que prescriben el comportamiento individual de cada empleado ya que estos están expuestos a dicha estructura. El clima difiere de una organización a otra dependiendo de las diferentes estructuras, para este enfoque, la percepción de cada empleado es el resultado del ambiente en el que se encuentra.

3.1.5.2. Enfoque perceptual.

Schneider y Reichers (citado por Mañás et al., 1999) mencionan que este enfoque plantea al clima como un conjunto de percepciones personales de los miembros de una organización que interpretan y responden a las situaciones de manera psicológica y comprensible para ellos, y no considerando al clima como un conjunto de descripciones estructurales o situaciones específicas,

donde el clima psicológico es un proceso cognitivo que refleja las interpretaciones de cada situación relevante para el individuo, donde él percibe las características de la organización como son: la comunicación, influencia, liderazgo y la toma de decisiones, creando así una representación subjetiva del clima. Por otro lado, James (citado por Mañás et al., 1999) propone que el clima tiene una finalidad para cada miembro que consiste en ayudar a adaptarse a las condiciones organizacionales, proporcionándoles una guía para un comportamiento adecuado, aludiendo que el clima dependería del estado anímico de quienes lo viven. Desde esta perspectiva, el clima es una descripción personal o individual del ámbito organizacional.

James, Joyce, Slocum, Schneider (citado por Mañás et al., 1999) enfatizan los procesos psicológicos, donde las percepciones que desarrollan los individuos en interacción a las prácticas y procedimientos de las organizaciones constituyen datos importantes en la conducta organizacional, para llegar a la comprensión que implica la conducta humana y la percepción de los individuos.

3.1.5.3. Enfoque interactivo.

Mañás et al. (1999) sugiere que es el resultado de la interacción social entre los individuos que perciben e interpretan las realidades de la organización, los que desarrollan formas de percibir e interpretar de manera semejante, sin embargo la perspectiva interactiva reconoce los procesos intersubjetivos, los mismos que generan significados. Ashforth (citado por Mañás et al., 1999) reconoce que los individuos desarrollan percepciones compartidas donde el clima y la estructura son una referencia, que se va desarrollando partiendo de interrelación de cada individuo. Sin embargo, Moran y Volkwein (citado por Mañás et al., 1999) señalan que es en el contexto

social, donde se configura la interacción de los individuos interrelacionados mediante sus percepciones, proceso que está modulado por los significados de la cultura organizacional.

Jones (citado por Mañas et al., 1999) amplía la explicación señalando que el clima se genera mediante procesos, prácticas y eventos que están en la base de los individuos que observan e interpretan los problemas de la estabilidad de la organización. Este enfoque admite al clima como resultado de la interacción entre las características personales de los individuos que componen la organización y sus características físicas.

3.1.5.4. Teoría general de la administración.

El fundador fue Frederick Taylor (1856 – 1915), esta teoría consiste en el análisis de las tareas, utilizándose métodos como la observación y la medición, creada a raíz de las pérdidas económicas en Norte América, con el fin de evitar más desperdicios. Inició con la propuesta para la elaboración de niveles de productividad, utilizando métodos y técnicas de aplicación de la ingeniería industrial. Una de las técnicas fue la de la racionalización del trabajo del obrero, a través del estudio de sus movimientos, tiempo y el proceso de su trabajo, para ver en que se estaba fallando y así poder corregir para aumentar la productividad, en beneficio de la empresa. Posteriormente implantó la política por la que se le pagaba más a quien producía más. Además planteó que si se sabe distribuir bien a las personas en el lugar correcto para que trabajen, ellos se desenvolverán mejor en el lugar donde se sienten más cómodos y tienen las habilidades apropiadas, condición laboral y material adecuado, como resultado habría producción normal. A la par mencionaba que existen tres factores que afecta a la empresa: la holgazanería sistemática de los obreros, el desconocimiento de la gerencia las rutinas de trabajo y el tiempo (Arboccó, 2009).

3.1.5.5. Teoría de las relaciones humanas.

La teoría de las relaciones humanas tiene una nueva visión de las organizaciones, sobre la naturaleza del ser humano, ya que concibe al empleado no como un ente económico, sino como un ser social que tiene sentimientos, deseos, percepciones, miedos y necesidades que si es motivado a alcanzar ciertas metas y objetivos trazados, a través de los estilos de liderazgo y normas del grupo de manera informal, mejorarían los niveles de producción (Cortés, 2009).

Este enfoque humanista no pierde el objetivo principal de las teorías clásicas, donde maximiza la productividad, sin dejar de lado a los factores sociales y psicológicos que determinan en gran parte la producción y satisfacción de los trabajadores. (Cortés, 2009).

3.1.5.6. Teoría del clima organizacional de Likert.

Likert afirma que el hombre y la situación condicionan las distintas formas de administrar y dirigir un grupo, dependiendo de las condiciones externas que influyen en la organización. Describe cuatro sistemas de administración centradas en el proceso decisorio de la comunicación existente, de las relaciones humanas, y de los recursos utilizados para el cumplimiento laboral, como el sistema autoritario, el autoritario benevolente, el consultivo y el participativo.

Sistema autoritario: La falta de apertura y el autoritarismo marcan este estilo de dirección en consecuencia a las metas organizacionales. El directivo asume las decisiones y obstaculiza los canales de comunicación al no informar ni consultar (López, 1998). Es un sistema de administración autocrático en los que los encargados tienen poca confianza en los subordinados, motivan a través del temor y castigo, y la comunicación es solo descendente, limitando a tomar decisiones (Martos et al., 2006). López (1998) menciona que las relaciones interpersonales se consideran negativas para el buen desarrollo de las empresas, anulando de esta manera una

organización informal, unida a la formal. De esta manera el cumplimiento de las normas y reglas, lleva a un reconocimiento de premio - castigo teniendo como objetivo conseguir que los miembros tengan un pleno rendimiento.

Autoritario benevolente: Los dirigentes tienen confianza en sus subordinados, motivando con recompensas y en cierta medida con temor y castigos, permiten una comunicación ascendente, solicitando algunas opiniones de sus subordinados y una delegación en la toma de decisiones, teniendo en cuenta un estrecho control (Martos et al., 2006). Por otro lado López (1998) lo definió como un sistema de menor rigidez. También es un sistema que atiende al criterio de premio y castigo como recurso para el cumplimiento de las actividades, y tener precisión con relación a la motivación.

Consultivo: Se consulta al grupo ante una decisión que caracteriza a la administración, éste estimulo en cierta manera motiva el comportamiento, desarrollando un sistema de comunicación que favorece en la participación y en las relaciones interpersonales. Asimismo Martos et al. (2006) considera que los administrativos muestran una confianza considerable, pero no completa en sus subordinados. La comunicación es descendente como ascendente, además, permite los castigos y las recompensas que se aplican en motivación de los empleados no solo a través del incentivo material (económico), sino también promocionando su estatus (López, 1998).

Participativo: Se considera un sistema democrático, caracterizándose por la participación del grupo, en la cual el órgano decisor en la selección de las alternativas y las decisiones finales lo mantiene el director de la organización. En este sistema la comunicación es fluida en todos los sentidos y las relaciones interpersonales son positivas, así como la confianza, trabajo en equipo, el desarrollo personal y profesional. Los recursos que se dan para la realización de las actividades se

basan en los incentivos simbólicos y reconocimientos a las personas que ejecutan la acción, dando algunas recompensas económicas.

Likert (citado por López, 1998) señala que son posibles alternativas de dirección y afirma que cada organización adoptará según las situaciones que tenga y la motivación positiva que necesita el ser humano para desempeñarse satisfactoriamente en su rendimiento laboral.

Esta teoría permite estudiar en términos de causa-efecto la naturaleza del clima, además, permite analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa. Likert está convencido de que un administrador eficaz está altamente orientado hacia sus colaboradores, maneja la comunicación para mantener a sus miembros trabajando en equipo y fomentar las relaciones de apoyo entre todos los grupos (Álvarez, 1998).

3.1.5.7. Medidas de clima organizacional

La medición del clima organizacional se puede llevar a cabo en distintos niveles, es decir, individual, en grupo o una organización. Este proceso consiste en conocer las variables y contenidos del clima. Según algunas investigaciones realizadas en el ámbito de la empresa, a una escala global y descriptiva, se han sintetizado una serie de méritos que las personas persiguen. El primer componente es en relación a salud, como las condiciones higiénicas, médicas y condiciones ambientales del desempeño laboral. El segundo componente es el de equidad, que viene a ser la valoración de la igualdad ante las variables vinculadas y relacionadas con la discriminación sexual, roles profesionales, compensaciones económicas, promociones y ascensos. Tercero es la seguridad, hace referencia a los accidentes laborales, seguridad en el empleo. Cuarto es el nivel de expresión, relacionado al sistema y fuentes de comunicación, libertad de expresión y una información adecuada. Quinto, es nivel de ingreso, referente al nivel retributivo y compensaciones

específicas. Sexto, calidad de actividades, describe a los elementos de la actividad laboral tanto en su desarrollo como en su calidad, incluyendo los indicadores como la autonomía, participación, sistema de motivación, relaciones con la jefatura y las relaciones con los compañeros de su organización. Séptimo, son los programas de formación en la empresa. Y por último se menciona al prestigio, donde hace referencia a la imagen que tiene la organización (Guillén, 2006).

Guillén y Guil (2000) señalan que para desarrollar un rendimiento positivo, es preciso planificar las estrategias que permitan lograr un nivel de satisfacción laboral entre los integrantes de la organización. Para ello, es necesario crear métodos para obtener información sobre algunos aspectos como: el nivel de actitudes de los integrantes ante las peticiones de la empresa, valoración de los individuos sobre las políticas de la organización y el nivel de conflicto entre los integrantes de las organizaciones. De esta manera, quienes estén en los niveles superiores del sistema podrán proyectar nuevos retos y anticipar algunas dificultades que puedan aparecer.

Estos procesos conforman un sistema de seguimiento cuyo fin es la valoración del clima. Por tal motivo, un estudio de clima organizacional tiene como objetivo obtener información que nos muestre una perspectiva más clara de la organización (Cascio y Guillén, 2011).

En el mismo sentido, Cascio y Guillén (2011) plantean que la valoración de clima organizacional nos permite obtener información sobre las reacciones, disposiciones y valoraciones de los integrantes en relación con las diversas variables que intervienen dentro de la organización, referentes a la supervisión, metodología y estructura, además, permite disponer de información sobre las condiciones laborales, incentivar a cada participante en las diversas actividades del sistema, fomentar mecanismos de comunicación y relación y tener una visión integradora de la organización. Asimismo, la valoración del clima es vital para la organización, estableciendo

procesos para la resolución de conflictos, permitiendo así, una gestión adecuada por parte de los integrantes con relación a la satisfacción de las necesidades y expectativas que tengan.

3.2. Satisfacción laboral

3.2.1. Contexto histórico de la satisfacción laboral

A lo largo del tiempo, diferentes investigaciones han relacionado la satisfacción laboral con distintas variables, como clima laboral, cultura organizacional, comportamiento organizacional, motivación, entre otros.

Los estudios de los años 30, empieza a dar importancia al bienestar del trabajador. En tal sentido, Hoppock (1935) discurrió que la satisfacción en el trabajo estaba estrechamente relacionada con la satisfacción de la vida, además de estar relacionada con la adaptación de las personas a distintas situaciones cotidianas, con habilidades de comunicación, desempeño laboral y preparación adquirida del individuo (Iriarte, 2012).

Etimológicamente, la palabra satisfacción proviene de latina “satisfactio”, en donde el prefijo “satis” refiere a bastante, y el sufijo “actio”, quiere decir acción (Arbaiza, 2010).

Hoppock (citado por Arbaiza, 2010) fue uno de los primero autores en realizar estudios acerca de los factores asociados al tema de satisfacción laboral, en los cuales se analizaban la relación entre las actitudes laborales, las necesidades humanas y la motivación en el entorno laboral.

Desde 1976, la satisfacción laboral ha sido el tema de grandes cantidades de investigación, en dicho año se publicaron más de 3000 estudios sobre dicho tópico (Cruz, 2014). Desde entonces la cantidad de publicaciones relacionadas al tema ha ido incrementando paulatinamente. Aproximadamente 20 años después, en 1995, las investigaciones respecto a la satisfacción laboral

identificaban una variedad de factores que intervienen, como el entorno físico del trabajo, que empezó a considerarse como un factor a evaluar en el marco de satisfacción laboral (Iriarte, 2012).

Hace algún tiempo, la satisfacción en el ámbito laboral ha venido siendo objeto de especial interés en el marco organizacional. Para Weinert (citado por Fontes y Fresán, 2003), este interés se debe a distintas razones vinculadas al desarrollo histórico de las teorías de la organización que motivó el estudio de posibles relaciones entre la productividad y satisfacción laboral, llegando a demostrar relación negativa entre la satisfacción laboral y las pérdidas horarias, resaltando la relación posible entre la satisfacción laboral y el clima organizacional.

Otros investigadores como Diego et al. (citado por Arbaiza, 2010), sustentan que el reciente interés por la satisfacción laboral posiblemente anida en su capacidad para predecir la permanencia en el trabajo y la productividad laboral.

Finalmente, en esta breve revisión del contexto histórico acerca de la satisfacción laboral, se demuestra que ésta viene a ser un concepto multidimensional, con una medición complicada y fluctuante según contextos e individuos.

3.2.2. Definiciones de satisfacción laboral

Diversos autores han aportado al estudio de la satisfacción laboral y muchos de ellos alegan que está estrechamente vinculada con el concepto de motivación (Cascio y Guillén, 2011).

Locke (citado por Arbaiza, 2010) puntualizó a la satisfacción laboral como un estado emocional placentero o positivo, resultado del aprecio por el propio trabajo o por las experiencias en éste, referido a una variedad de aspectos del trabajo que por lo general incluye actitudes hacia el sueldo, las condiciones de trabajo, colegas y jefe, prospectos de carrera y cuestiones intrínsecas del puesto de trabajo en sí mismo. Price y Mueller (citado por Iriarte, 2012), mencionan que la satisfacción

laboral es el grado en que a los empleados les agrada su trabajo, descrita como un estado de bienestar que un empleado experimenta. Según Roussel (citado por Vuotto y Arzadun, 2007), la satisfacción laboral se define a partir del nivel de afinidad entre lo que el empleado desea y lo que obtiene respecto a diferentes facetas de su trabajo.

Desde otra visión, la satisfacción del empleado se puede describir como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo, y sería el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo tanto como los factores concretos y la vida en general. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro de su trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos (Robbins, 2004).

Además, la satisfacción laboral puede ser definida como una actitud, por lo tanto, tendría un componente cognitivo, un componente afectivo y un cognitivo conductual (Iriarte, 2012), y es más que la magnitud de disfrute del individuo en las tareas del trabajo, también depende de qué tan importante es el trabajo para la persona y qué tan bien se ajusta con sus objetivos a largo plazo (Gibson, citado por Gómez y Roy, 2008). Así también Villagra (citado por Sánchez, 2014), plantea que la satisfacción laboral es un concepto amplio que alude a las diferentes actitudes que desarrolla una persona hacia su ambiente laboral.

Katzell (citado por Arbaiza, 2010) denomina la satisfacción laboral como una expresión verbal de una persona, acerca de la evolución de su empleo. Wanous, et al. (citado por Arbaiza, 2010), mencionan que la satisfacción es la percepción o evaluación del empleado respecto al entorno del trabajo o al trabajo en sí, de las tareas relacionadas y la orientación afectiva hacia el trabajo, como la propia motivación en términos de realización personal.

García et al. (2012) mencionan que la satisfacción laboral simboliza una interacción entre los empleados y sus entornos laborales, buscando coherencia de lo que quieren y lo que sienten de parte de su trabajo. En tal sentido, Locke (citado por Arbaiza, 2010) señaló que la satisfacción laboral dependerá parcialmente de qué tan bien se ajustan las tareas de las personas a sus propósitos a largo plazo, de qué tanto depende su autoestima de su trabajo y de qué experiencias laborales se procesan más profundamente en su memoria.

Villagra (citado por Arbaiza, 2010) menciona que existen algunos factores que pueden explicar la satisfacción o insatisfacción en el entorno laboral, y que generalmente son externos al empleado, tales como los incentivos, el salario, la infraestructura, el ambiente laboral. Otros factores que influyen de igual manera en la satisfacción laboral pueden ser la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre, relaciones familiares entre otros (Vega, Rodrigo, & Partido, 2010). Por lo que Furnham (2001) puntualiza que la satisfacción laboral es multidimensional (citado por Meliá y Peiró, 1989).

3.2.3. Modelos teóricos de satisfacción laboral

3.2.3.1. Teoría de los dos factores

Factor extrínseco:

Este factor está centrado directamente en la empresa, ya sea hacia su política, a su administración, a su supervisión, a su sueldo y las condiciones físicas de la organización. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo (Craig, Baucum, & Hernández, 2001).

Los factores higiénicos o extrínsecos fueron tomados en cuenta en la motivación de las personas. Según las investigaciones de Herzberg, estos factores sirven para evitar la insatisfacción de los empleados, siempre y cuando estos sean óptimos (Arbaiza, 2010).

Los factores motivacionales están relacionados con el trabajo que desempeña, puede ser el desarrollo personal, el trabajo estimulante y el reconocimiento (Mapcal, 1996).

Herzberg proyecta que estos factores están bajo el control del trabajador ya que se relaciona con lo que desempeña. Los factores materiales involucran sentimientos estrechamente relacionados con el crecimiento individual, el anhelado reconocimiento laboral y profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña en la organización. Cada una de las tareas es diseñada para atender a los principios de eficiencia y economía, suspendiendo oportunidades de creatividad de los trabajadores. Esto hace que perdamos el significado psicológico del individuo, el desinterés va a ir provocando desmotivación, ya que la organización solo ofrecerá un lugar decente para laborar (Robbins, 2004).

Estos factores ambientales están localizados en el ambiente que los rodea, que están controlados por la organización, llámese al salario, el tipo de dirección o supervisión, los beneficios sociales que las personas reciben de los administradores de la organización, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, los reglamentos físicos, y las políticas físicas de la empresa, entre otros (Fernández, 2003). Se destaca, que solo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de las personas que laboran en una organización. El trabajo es una situación desagradable y para lograr que las personas trabajen más, se puede incentivar salarialmente, o sea, se incita a los trabajadores al cambio laboral. Según la investigación de este autor, cuando los factores higiénicos llegan a ser óptimos, evitan la insatisfacción de los trabajadores y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción.

Factor intrínseco:

A diferencia de los factores higiénicos o extrínsecos, estos factores si están bajo el control de la persona debido a que se relaciona con lo que él hace y desempeña.

Involucrando sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña en su trabajo. Este factor está basado en la realización de los trabajadores, al reconocimiento del trabajo desempeñado, a la promoción de la misma y la responsabilidad obtenida, centrándose directamente del empleado hacia su trabajo (Vadillo, 2010).

Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción. Para proporcionar motivación en el trabajo, Herzberg propone el enriquecimiento del cargo. Este enriquecimiento del cargo consiste en la sustitución de las tareas más simples del cargo por otras más complejas, para conseguir con la sustitución las condiciones de desafío y satisfacción personal y asimismo abarcar el crecimiento personal también gracias al aumento de motivación y productividad. Con ello hace a que sea menor la insatisfacción en el trabajo (Robbins, 2004).

3.2.3.2. Teoría de las características del puesto

La teoría de las características del puesto, establece que los empleados se sientan más satisfechos y motivados cuando sus puestos están diseñados para hacer sentir seguros en su retroalimentación. En muchas organizaciones es común observar que el trabajador está ubicado en un espacio que puede no ser el adecuado, pues dependiendo de la tarea que realiza, éste debe estar ajustado a las características físicas del empleado, así como estar acorde a las actividades que el puesto demanda en la empresa. La satisfacción de una necesidad en el puesto lleva a satisfacer otra

necesidad, por lo tanto siempre va a existir una necesidad de más alto rango que satisfacer (Angulo, 2008).

Los trabajadores experimentan una indemnización intrínseca cuando sienten que sus puestos obtienen calificaciones altas en estos aspectos importantes laboralmente como la variedad de destrezas que hace referencia al nivel en la que el trabajo demanda de una serie de actividades para su desarrollo óptimo, así también, a la identidad de las tareas siendo el estado en el que el puesto rodea componentes identificables de trabajo, llevándose a cabo en todo el proceso laboral. Además de la importancia de las tareas que es la forma de influencia que el puesto acatará en los demás, la autonomía que aplica sobre la facultad de los trabajadores posee al desempeñarse en sus respectivos puestos, y finalmente la retroalimentación, haciendo mención acerca de los canales de comunicación adecuados que el personal recibe para el buen desempeño del trabajo (Mondey y Noe, 2005).

3.2.3.3. Teoría X/Y

Esta teoría fue diseñada por McGregor (citado por Guillén y Guil, 2000) quien sustentaba que las personas se encontraban más satisfechas cuando en la organización existía un clima de mayor libertad y flexibilidad basado en una inspección abierta y participativa.

La teoría X, plantea que a las personas les desagrada el trabajo y deben ser obligadas y controladas para que se cumplan con los objetivos de la organización. Es decir, a estas personas no les gusta desempeñarse laboralmente, así que si pueden, no lo realizarán, por lo tanto, para poder alcanzar los objetivos de la empresa se tiene que imponer, controlar y hasta amenazarlos. Además, estos individuos evaden asumir responsabilidades laborales y no tienen ambiciones.

Por lo contrario, la teoría Y, contrapone a la anterior ya que plantea que las personas tienen un interés intrínseco en su trabajo y que desean actuar por su propia iniciativa, dando una visión laboralmente óptima. Puesto que a los trabajadores les agrada desempeñarse mejor, asumiendo responsabilidades y siendo capaces de crear grandes expectativas en la organización donde laboran. Para Bravo y Cols (citado por Guillén y Guil, 2000), la satisfacción laboral viene a ser un conjunto de actitudes que las personas desarrollan respecto a aspectos particulares del trabajo que realizan.

4. Definición de términos

Satisfacción laboral: Estado emotivo y atrayente, resultado de una avenencia entre un contexto laboral percibido y valores adquiridos que cada individuo puede poseer como parte de su aprendizaje dependiendo de sus necesidades (Locke, citado por Pérez y Fidalgo, 1993).

Clima organizacional: Percepción de aspectos relacionados con el ambiente laboral. Se puede rotular como un aspecto diagnóstico que establece una serie de actividades preventivas necesarias para el fortalecimiento de métodos organizacionales (Palma, 2004).

Cultura organizacional: Es un conjunto de hábitos y creencias establecidas por las normas, valores, aptitudes y expectativas que comparte cada integrante dentro de una organización (Chiavenato, 2009).

Compromiso organizacional: Grado de lealtad de un empleado hacia su empleador. Meyer (citado por Muchinsky, 2007) corrobora que el compromiso organizacional refleja el vínculo del empleado con la organización.

Comportamiento organizacional: Trabajo multidisciplinario en el que intervienen administradores, psicólogos, comunicólogos y pedagogos, cuyo objetivo principal es explicar el comportamiento de los trabajadores dentro de la organización (Olivares y Gonzales, 2009).

Comunicación organizacional: Disciplina cuyo objetivo de estudio es la forma en que se da el fenómeno de la comunicación entre una organización y entre las organizaciones y su medio (Olivares y Gonzales, 2009).

Estructura organizacional: Es la capacidad de las organizaciones para estructurarse y reestructurarse y adaptarse a las condiciones internas y externas cambiantes es importante aumentar al máximo el desempeño laboral, consignando la división del trabajo y asignación de funciones y responsabilidades a las personas, grupos que conforman la organización, así como la coordinación de su labor y sus grupos (Lusthaus, Adrien, Fred, y Plinio, 2002).

5. Hipótesis

5.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa papelerera de Lima Este.

5.2. Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre autorrealización y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa papelerera de Lima Este.

Existe relación significativa entre involucramiento laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa papelerera de Lima Este.

Existe relación significativa entre supervisión y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa papelerera de Lima Este.

Existe relación significativa entre comunicación y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa papelerera de Lima Este.

Existe relación significativa entre condiciones laborales y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa papelera de Lima Este.

Existe relación significativa entre factores intrínsecos y clima organizacional en trabajadores de una empresa papelera de Lima Este.

Existe relación significativa entre factores extrínsecos y clima organizacional en trabajadores de una empresa papelera de Lima Este.

Capítulo III

Materiales y método

1. Diseño y tipo de investigación

Se define la presente investigación como no experimental, pues no se manipularon variables, de modo que no existen contextos, o apremios a los cuales se expongan los sujetos a evaluar, ya que éstos están observados en su ambiente natural, en su realidad (Díaz, 2009).

Es de diseño correlacional, pues se buscó encontrar en qué medida el clima organizacional y la satisfacción laboral están relacionadas entre sí, es decir, se pretende averiguar de qué manera los cambios de una variable influyen en los valores de otra variable (Díaz, 2009).

2. Variables de la investigación

2.1. Identificación de las variables

Clima organizacional: El clima organizacional es una cualidad organizacional e independiente de las percepciones individuales, que indica que el clima organizacional describe los procesos comportamentales caracterizados en un sistema social. Estos procesos han llegado a formar parte del constructo donde se reflejan los valores, las actitudes y las creencias de los integrantes (Palma, 2004).

Dimensiones de clima organizacional:

- Autorrealización: Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.
- Involucramiento laboral: Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.
- Supervisión: Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario
- Comunicación: Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.
- Condiciones laborales: Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Satisfacción laboral: Locke (citado por Arbaiza, 2010) supone que la satisfacción laboral es un estado emocional atrayente o positivo que trae como resultado la evaluación que realiza un individuo sobre el desempeño de su trabajo y sus experiencias en el mismo.

Dimensiones de satisfacción laboral

- Factores intrínsecos: Aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción y aspectos relativos al contenido de la tarea.

- Factores extrínsecos: Indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración y las condiciones físicas del trabajo.

2.2. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE : Clima Organizacional	El clima organizacional es una cualidad organizacional e independiente de las percepciones individuales, que indica que el clima organizacional describe los procesos comportamentales caracterizados en un sistema social. Estos procesos han llegado a formar parte del constructo donde se reflejan los valores, las actitudes y las creencias de los integrantes (Palma, 2004).	Autorrealización Involucramiento laboral Supervisión Comunicación Condiciones laborales	Escala de clima laboral (Clima laboral CL-SPC de Sonia Palma Carrillo).	1, 6,11, 16, 21, 26, 31, 36, 41,46. 2, 7, 12, 22, 27, 32, 37, 42, 47. 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42, 48. 4, 9, 14, 19, 24, 24, 34, 39, 44. 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.
VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción Laboral	Locke (citado por Arbaiza, 2010) puntualizó a la satisfacción laboral como un “estado emocional placentero o positivo, resultado del aprecio por el	Factores intrínsecos	Escala general de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall en 1979.	2, 4, 6, 8, 10, 12, 14.

	<p>propio trabajo o por las experiencias de este”. El concepto generalmente se refiere a una variedad de aspectos del trabajo que influyen en los niveles de satisfacción que un individuo obtiene de él. Por lo general esto incluye actitudes hacia el sueldo, las condiciones de trabajo, colegas y jefe, prospectos de carrera y cuestiones intrínsecas del puesto de trabajo en sí mismo.</p>	<p>Factores intrínsecos</p>		<p>1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 15.</p>
--	--	------------------------------------	--	-----------------------------------

3. Delimitación geográfica y temporal

El estudio se realizó en la Industrial Papelera Atlas S.A., ubicado en la Carretera Central Km 19.5 Urb. Ñaña, distrito de Chaclacayo, provincia de Lima, departamento de Lima. Situado, al este de la ciudad de Lima, en Perú.

La investigación tuvo una duración de cinco meses, de marzo a julio del presente año.

4. Participantes

El estudio utilizó el muestreo de tipo no probabilístico incluyendo al personal de las áreas: mantenimiento, administración, papelería y conversión.

La población elegida fueron los trabajadores de una empresa papelería de Lima Este, organizada en 4 áreas de trabajo, de las cuáles participaron 212 trabajadores quienes cumplieron los criterios de inclusión y exclusión que se señala a continuación.

4.1. Criterios de inclusión y exclusión

4.1.1. Criterios de inclusión

- Todo el personal contratado o suplente del área seleccionada que haya asistido a trabajar el día de la evaluación.
- Todo el personal contratado o suplente del área seleccionada que acepte participar en la investigación.
- Todo el personal contratado o suplente del área seleccionada que sea menor de 65 años.

4.1.2. Criterios de exclusión

- Personal que se halle fuera de la institución en el momento de la aplicación, por permiso, comisión de servicio y/o vacaciones.
- Todo el personal contratado o suplente del área seleccionada que no acepte participar en la investigación.

4.2. Características de los participantes

En la tabla 1 se observan los datos sociodemográficos de los participantes del estudio. Respecto al sexo, el 76.4% la mayoría son varones y el 23.6% son mujeres, considerando el grado ocupacional el 76.9% son obreros, mientras que 22.2% son empleados respectivamente. La distribución según áreas, es de la siguiente manera 45.3% pertenecen al área de conversión, el 31.1% del área de papelera. Finalmente, tomando en cuenta las edades de los participantes se observó que el 72.2% son adultos jóvenes, el 20.3% están en la etapa de adultez media.

Tabla 1.

Datos socio demográficos de los participantes

		n	%
Sexo	Masculino	162	76.4
	Femenino	50	23.6
Grupo ocupacional	Funcionario	2	0.9
	Empleado	47	22.2
	Obrero	163	76.9
Áreas	Conversión	96	45,3
	Papelera	66	31,1
	Mantenimiento	22	10,4
	Administración	28	13,2
Edad	Adulto joven	153	72.2
	Adulto medio	43	20.3
	Adulto mayor	16	7.5

5. Técnica e instrumentos de recolección de datos

5.1. Escala de clima organizacional

El instrumento de medición ha sido construido por Palma en el año 2004 con el nombre de escala: clima laboral CL-SPC. Esta escala pretende conocer y evaluar las percepciones del trabajador en su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como la realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

Se presentan 50 ítemes que miden las 5 dimensiones del clima laboral. Dentro de las cinco dimensiones que se determinaron en función al análisis estadístico y cualitativo se encontró la autorrealización, el involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

El instrumento ha sido validado en la Universidad Ricardo Palma por jueces expertos, se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert. Se estimó la confiabilidad, evidenciando correlaciones de .97 y .90 respectivamente, lo que refiere de una alta consistencia interna de los datos afirmando que el instrumento es confiable. Además, se realizó la validación de la claridad de los enunciados, de los baremos y percentiles: general para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa. (Muestra Peruana: Lima Metropolitana, 1323 trabajadores).

5.2.Escala general de satisfacción laboral

La Escala General de satisfacción laboral fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979, en trabajadores de una institución especializada de rehabilitación. Fue adaptada por Pérez-Bilbao y Fidalgo en 1993 en España. Este instrumento mide el estado de satisfacción de cada empleado. La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo. Esta escala fue creada a causa de la necesidad de escalas cortas y robustas que pudieran ser fácilmente completadas por todo tipo de trabajador con independencia de su formación.

Está formada por dos dimensiones, la primera es la sub-escala de factores intrínsecos que aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14). La segunda es la sub-escala de factores extrínsecos que indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

La fiabilidad por consistencia interna por el coeficiente alfa de Cronbach, mostró puntajes con buenos niveles de reproducibilidad. También se halló que el ítem 15 continua siendo problemático, la fiabilidad sin el ítem 15 sería 0,76. El puntaje total (solución de un factor) la fiabilidad sin el ítem 15 sería 0,87, levemente mejor que cuando este ítem forma parte del puntaje.

En este estudio se realizó la validación por criterio de jueces obteniendo valores entre 0.8 y 1 para la V de Aiken, los cuales son considerados indicadores de validez aceptable. Los resultados para la correlación entre las dimensiones extrínseca ($r=,960^{**}$) e intrínseca ($r=,952^{**}$) con la satisfacción general dieron valores altamente significativos ($p=, 000$).

6. Proceso de recolección de datos

Para la recolección de datos, se informó a la empresa Industrial Papelera Atlas acerca de las variables y objetivos a analizarse, teniendo bien definido lo que se realizaría en la investigación. Asimismo, se solicitó los permisos correspondientes, haciendo hincapié al compromiso y colaboración para el estudio a realizarse. Oportunamente, se tuvo los instrumentos de medición previamente adaptados para la aplicación. Consecutivamente, se realizó la convocatoria a los trabajadores de cada área entre hombres (162) y mujeres (50), separándolos por grupos respectivamente y brindado las instrucciones correspondientes para el desarrollo de los instrumentos presentados. Además se concientizó sobre los beneficios que aportarán en los resultados obtenidos. Al finalizar la aplicación, se les agradeció la colaboración y el tiempo por parte del personal. El tiempo para la recolección de datos fue de tres semanas consecutivas, debido al horario establecido por la plana administrativa de la empresa.

7. Procedimiento de análisis de datos

Los datos fueron tabulados en el Programa SPSS, de acuerdo a las variables que se estudiaron. Posteriormente, se analizaron los datos, para su respectiva representación gráfica. Asimismo, se obtuvo el grado de significancia y la relación que existe entre las variables aplicadas, logrando la comprobación de la hipótesis planteada. Luego se proporcionó a la empresa los resultados obtenidos del estudio aplicado, con las recomendaciones correspondientes para la mejora efectiva en el desarrollo de la organización.

Capítulo IV

Resultados y discusión

1. Resultados

1.1. Análisis descriptivos

1.1.1. Análisis descriptivo de clima organizacional

En la tabla 2 se aprecia que los participantes utilizan cinco niveles de percepción ante las dimensiones de clima organizacional (muy favorable, favorable, media, desfavorable y muy desfavorable), de manera general se observa que el 50% percibe el clima organizacional en nivel medio, y el 25% de los trabajadores lo percibe de manera favorable, mientras que el 17% de los empleados perciben al clima organizacional como desfavorable. En la dimensión de autorrealización se aprecia que el 38,7% de los empleados lo perciben en un nivel medio teniendo las oportunidades de progresar y a desarrollarse dentro de la organización y el 29,7% en nivel desfavorable. Respecto al involucramiento laboral, el 60,4% de los empleados manifiestan identificación y compromiso en nivel medio, y el 20,8% en un nivel favorable, a diferencia del 16,5% de los trabajadores que se ubica en un nivel desfavorable dentro de la organización. Asimismo se estima que un 38,2% de trabajadores percibe a la supervisión de jefes inmediatos en un nivel medio, mientras que el 35,8% en nivel favorable, pero se observa que un 12,7% y un 12,3% se ubican en las categorías altamente favorable y altamente desfavorable respectivamente. En la dimensión de comunicación se muestra que un 42,5% de trabajadores tienen una percepción en un nivel desfavorable, y un 40,1%, de los empleados perciben que la comunicación se encuentra

en un nivel medio. Finalmente, en la dimensión de condiciones laborales se aprecia que un 46,2% de los empleados lo percibe en un nivel medio y el 27,8% en un nivel favorable, a diferencia del 17,9% de los trabajadores quienes perciben las condiciones laborales en nivel desfavorable.

Tabla 2.

Niveles del clima organizacional total y sus dimensiones

	Muy favorable		Favorable		Media		Desfavorable		Muy desfavorable	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Clima organizacional	14	6,6	53	25,0	106	50,0	36	17,0	3	1,4
Autorrealización	13	6,1	41	19,3	82	38,7	63	29,7	13	6,1
Inv. Laboral	3	1,4	44	20,8	128	60,4	35	16,5	2	,9
Supervisión	27	12,7	76	35,8	81	38,2	26	12,3	2	,9
Comunicación	0	0,0	18	8,5	85	40,1	90	42,5	19	9,0
Cond. Laborales	14	6,6	59	27,8	98	46,2	38	17,9	3	1,4

En la tabla 3, se aprecia que el 50% del sexo masculino y femenino de los trabajadores perciben al clima organizacional en un nivel medio, mientras que solo el 26% y el 24,7% de los trabajadores del sexo femenino y masculino lo distinguen en un nivel favorable. Además, el 17,9% de los varones perciben el clima organizacional como desfavorable.

Al considerar el grado ocupacional de los participantes se observó lo siguiente: en el grupo de los funcionarios, el 50% ubica el clima organizacional como favorable y la otra mitad lo ubica en el nivel medio. En el grupo de empleados, 48,9% considera que el clima organizacional está en nivel medio, y el 36,2% lo percibe como favorable. En contraste, en el grupo de obreros el 50,3%

considera que el clima organizacional está en nivel medio, mientras que 21,5% lo sitúan en nivel favorable, a diferencia del 19,6% de obreros lo perciben en un nivel desfavorable.

Según las áreas de trabajo seleccionadas, se observa que en el área de conversión, el 45,8% percibe el clima organizacional en nivel medio, el 20,8% en nivel favorable y el 17,7% de los trabajadores lo perciben en nivel desfavorable. En el área de papelera, el 56,1% ubica el clima organizacional en un nivel medio, el 25,8% lo consideran en un nivel favorable, y el 18,2% en nivel desfavorable. En el área de mantenimiento, 63,6% de los trabajadores lo percibe en nivel medio, paralelamente el 18,2% lo percibe en nivel favorable y un porcentaje similar en nivel desfavorable. Finalmente, en el área administrativa, 42,9% aprecia un nivel favorable en el clima organizacional, el 39,3% se encuentra en nivel medio.

Según edades de la población, el 50,3% de adulto joven percibe al clima organizacional en un nivel medio, el 27,5% en un nivel favorable y el 13,1% lo percibe en un nivel desfavorable. Asimismo, el 44,2% de adulto medio lo ubica en un nivel promedio, el 27,9% en un nivel desfavorable. Finalmente el 62,5% de adulto mayor perciben al clima organizacional en un nivel medio, mientras que el 25% lo aprecia en un nivel desfavorable.

Tabla 3*Niveles del clima organizacional según datos sociodemográficos*

Datos sociodemográficos		Muy favorable		Favorable		Media		Desfavorable		Muy desfavorable	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Sexo	M	10	6,2	40	24,7	81	50,0	29	17,9	2	1,2
	F	4	8,0	13	26,0	25	50,0	7	14,0	1	2,0
Grado ocupacional	Func.	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0
	Emp.	3	6,4	17	36,2	23	48,9	4	8,5	0	0,0
	Obre.	11	6,7	35	21,5	82	50,3	32	19,6	3	1,8
Área	Conv.	12	12,5	20	20,8	44	45,8	17	17,7	3	3,1
	Papel	0	0,0	17	25,8	37	56,1	12	18,2	0	0,0
	Mant.	0	0,0	4	18,2	14	63,6	4	18,2	0	0,0
Edad	Admin	2	7,1	12	42,9	11	39,3	3	10,7	0	0,0
	AJ	13	8,5	42	27,5	77	50,3	20	13,1	1	0,7
	AM	1	2,3	9	20,9	19	44,2	12	27,9	2	4,7
	AMy	0	0,0	2	12,7	10	62,5	4	25,0	0	0,0

1.1.2. Análisis de satisfacción laboral

En la tabla 4, se observa que el 21.2% de los trabajadores se ubican en un nivel neutro de satisfacción laboral, mientras que el 41% se ubica en categorías satisfactorias (moderadamente satisfecho 11.3%, satisfecho 11.8%, muy satisfecho 17.9%), a diferencia del 29.7% que se encuentra claramente insatisfecho (insatisfecho 11.8%, muy insatisfecho 17.9%).

Tabla 4*Niveles de satisfacción laboral total*

	n	%
Muy insatisfecho	38	17.9
Insatisfecho	25	11.8
Modernamente insatisfecho	17	8.0
Neutro	45	21.2
Moderadamente satisfecho	24	11.3
Satisfecho	25	11.8
Muy satisfecho	38	17.9
Total	212	100.0

En la tabla 5, se observa que el 27,4% de los trabajadores se ubica en un nivel neutro (ni satisfecho, ni insatisfecho) en relación a las condiciones físicas del trabajo, mientras el 19,3% de los trabajadores se encuentran en el nivel moderadamente insatisfecho, en referencia a la relación con sus compañeros de trabajo el 27,8% de los trabajadores se encuentran moderadamente satisfechos, el 21,7% en un nivel moderadamente satisfecho, mientras que el 18,4% en un nivel neutro. Concerniente al ítem del superior inmediato se nota que el 25,5% de los trabajadores tienen niveles de satisfecho, el 18,9% nivel neutro, también el 16,5% un nivel moderadamente insatisfecho. Respecto a su salario, el 26,4% de los trabajadores se halla en el nivel de muy insatisfecho, el 22,6% se siente insatisfecho con su salario, y el 18,4% de los trabajadores se encuentran en un nivel neutro (ni satisfecho, ni insatisfecho). En lo concerniente a la relación entre

dirección y trabajadores de su empresa, el 26,4% de los trabajadores se encuentran en un nivel neutro, el 19,3% están moderadamente satisfecho, el 15,6% un nivel moderadamente insatisfecho. En relación al modo en la que su empresa es gestionada, el 27,4% de los trabajadores se hallan en un nivel neutro, mientras el 18,4% se establece en un nivel moderadamente satisfechos, 18,4% un nivel moderadamente insatisfechos. En lo concerniente al horario de trabajo, el 22,2% de los trabajadores se hallan satisfechos, 19,8% en un nivel neutro, 16,0% en un nivel moderadamente satisfecho, mientras que el 11,3% se hallan en un nivel moderadamente insatisfechos. Y por último, respecto a la estabilidad de su empleo, el 29,7%, de los trabajadores están en un nivel satisfecho, 16,5% en un nivel neutro.

Tabla 5

Niveles de satisfacción laboral de los componentes del factor extrínseco

	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Moderadamente insatisfecho		Neutro		Moderadamente satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Condiciones físicas del trabajo	15	7,1%	33	15,6%	41	19,3%	58	27,4%	33	15,6%	22	10,4%	10	4,7%
La relación con tus compañeros de trabajo	13	6,1%	10	4,7%	20	9,4%	39	18,4%	46	21,7%	59	27,8%	25	11,8%
Tu superior inmediato	14	6,6%	17	8,0%	35	16,5%	40	18,9%	35	16,5%	54	25,5%	17	8,0%
Tu salario	56	26,4%	48	22,6%	32	15,1%	39	18,4%	16	7,5%	16	7,5%	5	2,4%
Relación entre dirección y trabajadores en tu empresa	18	8,5%	26	12,3%	33	15,6%	56	26,4%	41	19,3%	32	15,1%	6	2,8%
El modo en que tu empresa está gestionada	18	9,0%	27	12,7%	39	18,4%	58	27,4%	39	18,4%	23	10,8%	7	3,3%

Tu horario de trabajo	19	9,0%	22	10,4%	24	11,3%	42	19,8%	34	16,0%	47	22,2%	24	11,3%
Tu estabilidad en el empleo	19	9,0%	19	9,0%	19	9,0%	35	16,5%	33	15,6%	63	29,7%	24	11,3%

En la tabla 6 se observa que el 22,2% se ubica en la categoría neutro (ni satisfecho, ni insatisfecho) respecto a la libertad para elegir su propio método de trabajo, mientras 19,8%, de los trabajadores se sienten satisfechos, a diferencia del 15,1% que se ubica en categorías moderadamente insatisfactorias. En lo concerniente al reconocimiento que recibe por un buen desempeño laboral, el 19,8% de los trabajadores se ubican en un nivel neutro, 18,4% manifiesta que está insatisfecho. En relación a la satisfacción con las responsabilidades asignadas, 32,5% de los trabajadores se encuentran satisfechos, 24,5%, moderadamente satisfechos y el 15,6% en un nivel neutro. Respecto a la posibilidad de utilizar sus capacidades, el 25% de los trabajadores están en nivel satisfecho, el 19,8% manifiestan en estar en un nivel moderadamente satisfecho, 16,5% en un nivel neutro, y el 16% en el nivel moderadamente insatisfecho. En referencia a la posibilidad de promoción, el 22,2% de los trabajadores se encuentra en un nivel neutro, mientras que el 20,3% moderadamente insatisfecho, y el 18,9% en nivel satisfecho. En lo concerniente a la atención que se presta a las sugerencias que hacen los trabajadores, el 31,6% de los trabajadores se ubicó en un nivel neutro, el 18,9% se encuentra en el nivel moderadamente satisfecho, el 18,4% los trabajadores en un nivel moderadamente insatisfecho. Y finalmente la variedad de tareas que realiza en su trabajo, el 27,4% de los trabajadores se encuentran en el nivel satisfecho, 20,3% en un nivel neutro, el 17,9% se ubica en el nivel moderadamente satisfecho, 11,3% en nivel moderadamente insatisfecho.

Tabla 6*Niveles de satisfacción laboral de los componentes del factor intrínseco*

	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Modernamente insatisfecho		Neutro		Moderadamente satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
La libertad para elegir tu propio método de trabajo	15	7,1%	28	13,2%	32	15,1%	47	22,2%	42	19,8%	42	19,8%	6	2,8%
Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho	29	13,7%	39	18,4%	36	17,0%	42	19,8%	33	15,6%	20	9,4%	13	6,1%
Responsabilidad que se te ha asignado	7	3,3%	12	5,7%	14	6,6%	33	15,6%	52	24,5%	69	32,5%	25	11,8%
La posibilidad de utilizar tus capacidades	12	5,7%	18	8,5%	34	16,0%	35	16,5%	42	19,8%	53	25,0%	18	8,5%
Tus posibilidades de promocionar	16	7,5%	25	11,8%	43	20,3%	47	22,2%	40	18,9%	32	15,1%	9	4,2%
La atención que se presta a las sugerencias que haces	17	8,0%	17	8,0%	39	18,4%	67	31,6%	40	18,9%	24	11,3%	8	3,8%
La variedad de tareas que realizas en tu trabajo	8	3,8%	15	7,1%	24	11,3%	43	20,3%	38	17,9%	58	27,4%	26	12,3%

1.1.3. Prueba de normalidad

En la tabla 7, los datos correspondientes al clima organizacional total (,200) indican que existe una distribución normal dado que el coeficiente obtenido (K-S) es significativo ($p < 0.05$), así como las dimensiones de autorrealización (,079) y supervisión (,200), en contraste a las dimensiones de involucramiento laboral (,013), comunicación (,016) y condiciones laborales (,005).

Con respecto, a satisfacción laboral total (,200) se indica que los datos presentan una distribución normal dado que el coeficiente obtenido (K-S) es significativo ($p < 0.05$), donde se observa que la dimensión intrínseca (,055) también tiene una distribución normal a diferencia de la dimensión extrínseca (,002).

Tabla 7*Prueba de Normalidad para el clima organizacional y la satisfacción laboral*

Instrumento	Variables	Media	D.E	K – S	P
Clima organizacional	Total	156,83	30,830	,042	,200
	Autorrealización	28,30	7,806	,058	,079
	Inv. Laboral	29,92	5,541	,070	,013
	Supervisión	32,94	6,790	,048	,200
	Comunicación	25,22	5,591	,069	,016
	Cond. Laborales	31,05	6,462	,076	,005
Satisfacción laboral	Total	62,14	16,174	,047	,200
	F. Intrínseca	32,46	8,844	,061	,055
	F. Extrínseca	29,68	8,064	,080	,002

1.2. Correlación entre las variables

En la tabla 8, se aprecia que existe relación altamente significativa entre la satisfacción laboral y el clima organizacional ($r=0,667$; $p>0.00$).

Al correlacionar la satisfacción laboral con las dimensiones de clima organizacional se observa que existe relación altamente significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión autorrealización ($r=0,629$; $p>0.00$), de manera similar con la dimensión supervisión ($r=0,588$; $p>0.00$).

Tabla 8

Correlación entre satisfacción laboral y clima organizacional total y sus dimensiones: autorrealización y supervisión

	Satisfacción laboral	
	R	P
Clima organizacional	,667**	.000
Autorrealización	,629**	.000
Supervisión	,588**	.000

***.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Además, en la tabla 9, se encontró relación altamente significativa entre satisfacción laboral y la dimensión involucramiento laboral ($\rho=0,549$; $p>0.00$), asimismo, hubo relación altamente significativa con la dimensión comunicación ($\rho=0,580$; $p>0.00$) y la dimensión condiciones laborales ($\rho=0,658$; $p>0.00$).

Tabla 9

Correlación entre satisfacción laboral y las dimensiones involucramiento laboral, comunicación y condiciones laborales del clima organizacional

	Satisfacción laboral	
	Rho	P
Involucramiento laboral	,549**	,000
Comunicación	,580**	,000
Condiciones laborales	,658**	,000

***.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 10, se aprecia que existe relación altamente significativa entre el clima organizacional y la dimensión factor intrínseco de la satisfacción laboral ($r=0,618$; $p>0.00$).

Tabla 10

Correlación entre clima organizacional y el factor intrínseco de la satisfacción laboral

	Clima organizacional	
	<i>R</i>	<i>P</i>
Factor intrínseco	,618**	,000

***.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Del mismo modo, en la tabla 11, se observa que existe una relación altamente significativa entre el clima organizacional y la dimensión factor extrínseco de la satisfacción laboral ($\rho=0,649$; $p>0.00$).

Tabla 11

Correlación entre clima organizacional y el factor extrínseco de la satisfacción laboral

	Clima organizacional	
	<i>Rho</i>	<i>P</i>
Factor extrínseco	,649**	,000

***.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

2. Discusión

Esta investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de una empresa papelera de Lima Este. El clima organizacional fue analizado a través de la percepción que los trabajadores tienen sobre las posibilidades de autorrealización, las relaciones interpersonales que se dan entre compañeros de trabajo, la supervisión realizada por los jefes inmediatos, comunicación que se da entre los jefes y ellos, las condiciones de las maquinarias y los ambientes de trabajo. Mientras que la satisfacción laboral se expresó en distintos grados de valoración de la experiencia afectiva de los trabajadores acerca de las condiciones físicas del trabajo, el salario, las relaciones con los superiores, entre otros (factor extrínseco), y el reconocimiento, la responsabilidades y promoción (factor intrínseco).

De manera general, la mayor parte de los participantes manifiestan que el clima organizacional se encuentra en nivel promedio (50%), lo que significa que el medio laboral se caracteriza por posibilitar el involucramiento con los valores de la organización fortaleciendo el compromiso con el desarrollo de la empresa, así como la percepción positiva del apoyo y orientación que reciben de sus inmediatos superiores, y las condiciones laborales, entendidas como los elementos físicos, económicos y psicosociales provistos para el cumplimiento de las tareas. En tal sentido Amorós (2013) plantea que la evaluación del clima laboral brinda indicadores válidos sobre el estado de la salud organizacional y permite la propuesta de mecanismos de mejora del funcionamiento organizacional. Es por ello que de acuerdo a los resultados de esta investigación se plantea la necesidad de mejorar los canales de comunicación entre los trabajadores con sus superiores, puesto que el 51,5% los percibe como desfavorable o muy desfavorable. Otro aspecto a optimizar es la posibilidad que perciben los participantes para perfeccionarse profesional o personalmente en su medio laboral, pues el 35,8% percibe esta dimensión como desfavorable o muy desfavorable.

Con respecto a la satisfacción laboral aproximadamente la mitad de los participantes manifiestan ubicarse en un nivel satisfactorio (41%), por lo que se establece que tienen una actitud general positiva hacia su trabajo, manifestada a través de sentimiento de aprecio por el trabajo y las experiencias vividas en él. Cabe mencionar que esta variable despliega dos factores, los intrínsecos o motivacionales, entendidos como cantidad de trabajo, capacitaciones brindadas y reconocimiento por desempeño visible, y los factores extrínsecos o higiénicos, como aceptación de sugerencias y las condiciones físicas del inmobiliario de trabajo. Al analizar los factores extrínsecos se identificó que la relación entre compañeros (61,3%) y la estabilidad laboral (56,6%) son valoradas positivamente por la mayoría de los participantes, a diferencia del salario (64,1%) que es el aspecto en el que hay mayor insatisfacción. Asimismo, al observar los resultados de los factores intrínsecos se identificó que la mayoría se rige a las responsabilidades que se le asignan, acatándolas sin dificultad (68,8%), paralelamente, la variedad de tareas que se realiza en el trabajo (57,6%) son valorados positivamente, por el contrario los participantes manifiestan insatisfacción hacia el reconocimiento que obtienen por el trabajo bien hecho (49,1%) siendo éste el ítem con presencia de mayor insatisfacción laboral.

De acuerdo a los resultados expuestos se estableció relación significativa entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral. Se ha comprobado que las variables en mención, están relacionadas de manera positiva y significativa ($r = 0.667$, $p = 0.000$), lo que indicaría que a mejor clima organizacional se experimenta mayor satisfacción laboral entre los trabajadores. Este dato es confirmado por Castillo (2014) quien en un estudio realizado en trabajadores de una empresa del sector privado encontró una correlación significativa y positiva entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral ($r = 0.58$, $p = 0.01$).

La autorrealización es considerada, según Palma (2004), como una apreciación de los trabajadores respecto al medio laboral que favorece e influye en el desarrollo personal de éstos, creando ambiciones laborales y profesionales de los participantes, en tal sentido, este estudio evidencia significativamente la satisfacción laboral ($r=0.629$, $p=0.000$). Asimismo, Martínez y Marín (2001) señalan que las personas que reciben refuerzo social por parte de la organización tienden a rendir buscando recompensas, pero aquellos que tienen un nivel bajo de refuerzo social no rinden lo suficiente. Por su parte, Escudero (2011) considera que la autorrealización hace referencia al deseo que siente cada persona por superarse y poder así satisfacer su propio potencial, de llegar a lograr lo que desea, desarrollando su talento. Adicionalmente, Apuy (2008) encontró similares resultados en una muestra de 50 miembros de personal de enfermería, de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, comparando los factores del clima organizacional, entre ellos la posibilidad de autorrealización que influye en la satisfacción laboral.

En cuanto al involucramiento laboral se considera que este factor no solo implica el acto de interrelacionarse, sino también el compromiso con los valores e identificarse con la misión y visión de la institución para el desarrollo de la misma Palma (2004), lo cual está estrechamente relacionado con la satisfacción laboral según los resultados de este estudio ($r=0.549$, $p=0.000$). Por su parte, Frías (2001) menciona que el involucramiento está estrechamente ligado al conocimiento y adhesión a la misión y los objetivos que tiene la organización, por lo que el empleado se siente comprometido con la participación, teniendo así un comportamiento efectivo, comprobado en los resultados anuales, y el compromiso de trabajar en equipo para lograr los objetivos trazados. Sin embargo, a pesar que existe poca literatura sobre esta dimensión, Sotomayor (2013) realizó un estudio sobre relación de clima organizacional con la satisfacción laboral en 150 trabajadores del

gobierno regional de Moquegua en la que se encontraron resultados parecidos a esta investigación alcanzando una relación significativa y positiva.

En lo que atañe a la dimensión de supervisión, Palma (2004) indica que ésta implica la percepción de la función que desempeña el jefe inmediato, quien está a cargo del movimiento laboral brindando apoyo con igualdad y justicia, por lo que cuanto mejor se perciba la actuación del jefe inmediato se incrementarán los niveles de satisfacción expresados por los trabajadores, tal como se comprobó en este estudio ($r=0.588$, $p=0.000$). Por otro lado, Arango (2007) propone que la supervisión motivadora es indispensable para que los trabajadores tengan claro cuáles son las expectativas que deben tener en cuenta para lograr un desempeño excelente. Esta vinculación es confirmado en un estudio realizado por Meliá y Peiró (1989) con 155 miembros formales de organizaciones laborales, entre organizaciones del sector público y empresa privada, en el que se encontró una relación significativa entre satisfacción laboral con la supervisión.

En cuanto a la dimensión de comunicación, Palma (2004) considera que la comunicación es la fluidez, claridad, coherencia y precisión de la información relativa al funcionamiento interno de la organización y la atención a clientes de la misma empresa. Del mismo modo Gastélum (2007) alude que la comunicación se ha convertido en uno de los ejes más importantes dentro de la organización ya que por medio de esta existe una mejor relación entre trabajadores y jefes. Asimismo, los resultados encontrados en esta investigación destacan la clara relación del nivel de comunicación con la satisfacción laboral ($r=0.580$, $p=0.000$), pues cuanto menor el nivel de comunicación, se presentarían conflictos laborales (Amorós, 2013), lo cual disminuiría la también la satisfacción de los trabajadores.

En cuanto a las condiciones laborales, Fernández (2008) menciona que las condiciones de seguridad se deben aplicar para cada empleado y así evitar los riesgos laborales, tomando en

cuentan que cada empleado necesita la mejor calidad de vida para desarrollarse dentro de la organización. Asimismo Palma (2004) señala que es necesario que la institución se encuentre en condiciones óptimas de brindar los elementos ineludibles para el buen cumplimiento de las funciones laborales alcanzando así satisfacción laboral organizacionalmente, comprobándose en los resultados de este estudio la relación significativa entre la satisfacción y las condiciones en la que los trabajadores realizan sus actividades laborales ($r=0.658$, $p=0.000$). Este aspecto también se corroboró en la investigación realizada por Delgado (2012), aplicada a 11,056 trabajadores de ambos sexos registrados en el censo de afiliación de la seguridad social en España.

Por otra parte, Vadillo (2010) menciona que los factores intrínsecos de la satisfacción laboral están basados en la percepción del empleado hacia los aspectos de fondo de sus trabajos, es decir el reconocimiento del trabajo desempeñado, en las posibilidades de promoción y la responsabilidad obtenida. La sexta hipótesis, se refiere a la relación de los factores intrínsecos de la satisfacción laboral con el clima organizacional, obteniéndose como resultado una relación altamente significativa ($r=0.618$, $p=0.000$), lo que se explica en la actitud positiva hacia la motivación, la comunicación adecuada, reconocimientos, toma de decisiones y responsabilidades de los mismos hacia su trabajo, dando forma al ambiente en que la institución se desenvuelve. De manera similar, Castillo (2014) hace mención en un estudio aplicado a trabajadores de diferentes niveles jerárquicos mostrando relación altamente significativa ($r= 0.58$, $p<.01$) entre clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral.

Por último, según Craig et al.(2001), los factores extrínsecos de la satisfacción laboral están centrados directamente hacia la política, la administración, la supervisión, al sueldo y las condiciones físicas de la organización. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan

insatisfacción, lo cual también significará disminución del clima laboral, como se comprobó en la presente investigación ($r=0.649$, $p= 0.000$).

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

1. Conclusiones

El presente estudio de investigación consiste en determinar si existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa papelera de Lima este, por lo que a continuación se presenta la confrontación de información obtenida a través de los resultados que se obtuvo de la escala de clima laboral y la escala de satisfacción laboral aplicados, para conocer la relación de clima organizacional y satisfacción laboral con la colaboración de las área de mantenimiento, conversión, papelera y administrativa.

- De manera general, se comprobó que existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa papelera de Lima Este, obteniendo así un nivel promedio en ambas variables.
- Se comprobó que existe relación significativa entre autorrealización y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa papelera de Lima Este.
- Se comprobó que existe relación significativa entre involucramiento laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa papelera de Lima Este.
- Se comprobó que existe relación significativa entre supervisión y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa papelera de Lima Este.

- Se comprobó que existe relación significativa entre comunicación y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa papelera de Lima Este.
- Se comprobó que existe relación significativa entre condiciones laborales y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa papelera de Lima Este.
- Se comprobó que existe relación significativa entre clima organizacional y el factor extrínseco en los trabajadores de una empresa papelera de Lima Este.
- Se comprobó que existe relación significativa entre clima organizacional y el factor intrínseco en los trabajadores de una empresa papelera de Lima Este.

2. Recomendaciones

- Mediante el desarrollo de un plan de acción, fortalecer la comunicación, las relaciones humanas, optimizando el nivel de satisfacción y clima organizacional.
- Incrementar la participación proactiva de los trabajadores, considerando sus opiniones y sus sugerencias para el desarrollo personal y profesional en diferentes jerarquías.
- La jefatura de Recursos Humanos, debe continuar con las políticas actuales, involucrando y orientando a los trabajadores, creando estrategias de motivación intrínseca y extrínseca para el alcance de autorrealización en los mismos.
- Se recomienda al personal de la administración, elaborar un programa con base en las sugerencias expuestas en este proyecto, supervisando y evaluando periódicamente al personal, para el logro de objetivos de la organización.
- Para futuras investigaciones se recomienda considerar nuevas variables como cultura organizacional, compromiso organizacional, estructura organizacional y comportamiento

organizacional para ampliar la comprensión de la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Referencias

- Álvarez, C. N. (1998). *Glosario de términos para la administración y gestión de los servicios sanitarios* (Díaz de Sa). Madrid: Díaz de Santos. Retrieved from https://books.google.com.pe/books?id=_OIMd9UbOBsC
- Álvarez, D. F. (2007). Satisfacción y fuentes de presión laboral en docentes universitarios de Lima metropolitana. *Persona, 10*, 49–97. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/1471/147112813004.pdf>
- Amorós, R. E. (2013). Propuesta de plan de mejora del clima laboral en las agencia de una entidad microfinanciera ubicada en la ciudad de Chiclayo. Retrieved from <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/pe/2013/mejora-clima-laboral.html>
- Angulo, J. R. (2008). *Relación de la motivación y satisfacción con la profesión elegida con el rendimiento de los estudiantes de la Facultad de Educación de la UNMSM.*
- Apuy, L. A. (2008). *Factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería , en el servicio de emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela , Junio- Noviembre 2008.* Universidad Estatal A Distancia Vicerrectoría Académica Sistema de Estudios de Postgrado. Retrieved from [http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1126/1/Factores del clima organizacional .pdf](http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1126/1/Factores%20del%20clima%20organizacional.pdf)

- Arango, J. S. R. (2007). *Caja de herramientas gerenciales/ General Tool Box* (Panorama). México: Panorama Editorial S.A. De C.V. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=1NrQf4jt8rkC>
- Arbaiza, L. F. (2010). *Comportamiento organizacional: bases y fundamentos* (Esan). Mexico.
- Arboccó, M. (2009). *Recursos humanos* (Universida). Lima.
- Arias, W., & Arias, G. (2014). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar/Relationship of Organizational Climate and Job Satisfaction in a Small Family Business. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 8(1), 37. Retrieved from <http://uji.summon.serialssolutions.com/2.0.0/link/0/eLvHCXMwY2BQSE0zBtbTaampicDu1QWwQjdMTDMwSwPWFUaWSUapoGFsp2ALnyizyGDTQKTS3E2IgSk5UZRBzs01xNIDF1Y0xqfk5MQbg06FMTEHZU0xBt5E0OrvvBLwLrEUCQaFZAPjxCRTwyRQ990E1F40TLG0SE0E9i2MUyyTE5MBPCUk-g>
- Cascio, A., & Guillén, C. (2011). *Psicología del trabajo* (Ariel). Madrid.
- Castillo, N. D. (2014). *Clima , motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos*. Ponticia Universidad Católica del Perú. Retrieved from http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5431/CASTILLO_DAVILA_NATALIA_CLIMA_MOTIVACION.pdf?sequence=1.
- Chiang, M. V, Salazar, M. B., Huerta, P. R., & Nuñez, A. P. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo,

adaptación y validación de instrumentos. *Revista Universum*, 2:66-85. Retrieved from http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-23762008000200004&script=sci_arttext

Chiavenato, I. (1989). *Introducción a la teoría general de la administración* (Mc. Graw –). México.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (Mc Graw Hi). México.

Cortés, N. J. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional*. Scielo. Universidad Veracruz Instituto de Salud Pública. Retrieved from <http://www.uv.mx/msp/files/2014/10/TESIS003-2009.pdf>

Craig, G. J., Baucum, D., & Hernández, J. C. P. (2001). *Desarrollo psicológico* (Pearson- P). México: Pearson Educación. Retrieved from https://books.google.com.pe/books?id=s_XSjJ_Y1xIC

Cruz, N. A. (2014). *Nivel de satisfacción laboral que poseen los empleados de la dirección de área de salud de Huehuetenango y su relación con el género*. Universidad Rafael Landívar.

Delgado, D. P. (2012). *Riesgos derivados de las condiciones de trabajo y de la percepción de salud según el género de la población trabajadora en España*. Universidad de Alcalá. Retrieved from file:///C:/Users/HP/Downloads/condiciones_delgado.pdf

Díaz, V. N. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística: para médicos, odontólogos y estudiantes de ciencias de la salud* (Masters Ri). Chile: Ril. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=ZPVtPpdFdGMC>

El Comercio. (2012, May 17). ¿Qué tan satisfechos están los peruanos con su situación laboral? Lima. Retrieved from <http://elcomercio.pe/economia/ejecutivos/que-tan-satisfechos-estan-peruanos-su-situacion-laboral-noticia-1487080>

Escudero, J. M. (2011). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente*. (Paraninfo). España: Paraninfo. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=EpsvChk941kC>

Fernández, J. M. B. (2003). *Gestión científica empresarial: temas de investigación actuales*. Netbiblo.

Fernández, M., & Sánchez, J. (1997). *Manual de prácticas de psicología organizacional* (Amarú). Salamanca - España.

Fernández, R. G. (2008). *Manual de prevención de riesgos laborales para no iniciados: Conceptos para la formación de técnicos de prevención de nivel básico y los recursos preventivos* (Club Unive). España: Editorial Club Universitario. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=Uz3v8cvL17MC>

Fontes, J. F. G., & Fresán, P. C. (2003). *La satisfacción laboral de los académicos mexicanos en una universidad estatal pública: la realidad institucional bajo la lente del profesorado* (Anuies). México: ANUIES.

Frías, F. P. (2001). *Desafíos de modernización de las relaciones laborales: hacia una nueva cultura y concertación empresarial* (Lom edicio). Chile: LOM Ediciones. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=2LIgAqUum6MC>

- Fuentes, S. N. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en ña ciudad de Quetzal Tenango)*. Universidad Reafael Landívar. Retrieved from <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- García, J. F., Cepeda, G. C., & Martín, D. R. (2012). La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en Centro de Fitness : utilización de la escala CALIDFIT ^, 21, 309–319. Retrieved from <http://www.rpd-online.com/article/viewFile/969/877>
- García, M. G. R., & Ibarra, L. A. V. (2009). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de guanajuato*. Universidad de Guanajuato. Retrieved from <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/1158.pdf>.
- Gastélum, R. G. (2007). *Comunicación y cultura organizacional en empresas chinas y japonesas*. Juan Carlos Martínez Coll. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=z38Yk7daD24C>
- Gómez, J., & Roy, A. S. (2008). *Flexibilidad laboral y subjetividades: hacia una comprensión psicosocial del empleo contemporáneo* (LOM Edicio). Chile: LOM Ediciones. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=dRde54yXIcAC&printsec=frontcover&dq=Flexibilidad+laboral+y+subjetividades:+hacia+una+comprensión+psicosocial+del+empleo+contemporáneo&hl=es&sa=X&ei=a5WVVcWrEsjp-AGcpZDACQ&ved=0CBwQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false>

- Grupo GfK. (2013). Satisfacción con el trabajo: resultados del estudio de opinión preparado por GfK. Lima. Retrieved from <http://gfk.pe/wp-content/uploads/2013/02/GfK-Pulso-Peru-Enero-2013-Satisfacción-laboral.pdf>
- Guillén, C., & Guil, R. (2000). *Psicología trabajo para relaciones laborales* (McGraw- HI). Madrid.
- Guillén, M. (2006). *Ética en la organizaciones construyendo confianza* (Pearson). Madrid.
- Iriarte, L. C. (2012). Factores que influyen en la satisfacción laboral de enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra, 1–104.
- Iriarte, L. C. (2012). Factores que influyen en la satisfacción laboral de enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra, 1–104. Retrieved from <http://academica-e.unavarra.es/handle/2454/6156>
- León, B. T. (2011). *Satisfacción laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas - Región Callao*. Universidad San Ignacion De Loyola. Retrieved from http://repositorio.usil.edu.pe/wp-content/uploads/2014/07/2011_León_Satisfacción-laboral-en-docentes-de-primaria-en-instituciones-educativas-inclusivas-Región-Callao.pdf
- López, M. M. (1998). *Administrar en enfermería, hoy* (Universida). España: Universidad de Murcia. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=ZYVjDK6LqH4C>
- Lusthaus, C., Adrien, M., Fred, G. C., & Plinio, G. M. (2002). *Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño* (Banco Inte). Canadá: Centro Internacional de

Investigaciones para el Desarrollo. Retrieved from

<https://books.google.com.pe/books?id=Ex47GKcteH0C>

Mañás, M. Á. R., González, V. R., & Peiró, J. M. (1999). *El clima de los equipos de trabajo: determinantes y consecuencias* (ilustrada). Almería: Universidad de Almería, Servicio de Publicaciones. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=d-ADwqBvwzIC>

Mapcal. (1996). *Gestión y motivación del personal* (Díaz Santo). Espa: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=ZN19GCrrhgYC>

Martínez, V. Q., & Marín, A. (2001). *La construcción de las organizaciones: la cultura de la empresa* (ilustrada). España: Universidad Nacional de Educación a Distancia. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=NAUeRIGHlqMC>

Martos, F. N., Crespo, T. R., Carrillo, C. P., Guerrero, J. A., Fernández, L. D., Martínez, V. D., ... Ponce, E. C. (2006). *Acceso a la condición de personal estatutario* (Mad). España: MAD-Eduforma. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=zP2paIcQOXAC>

Meliá, J., & Peiró, J. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales. *El Cuestionario de Satisfacción S*, 1–11. Retrieved from <http://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:LA+MEDIDA+DE+LA+SATISFACCION+LABORAL+EN+CONTEXTOS+ORGANIZACIONALES+:#8>

Monday, W., & Noe, R. (2005). *Administración de recursos humanos* (Pearson- P). Mexico: Pearson Educación. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=UkWAvHmBswC>

- Monteza, N. C. (2012). *Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras de las enfermedades del centro quirúrgico Hospital Essalud Chiclayo*. Universidad Católica Santo Toribio Morgrovejo Escuela de Posgrado. Retrieved from http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/82/1/TM_Monteza_Chanduvi_Nancy.pdf
- Muchinsky, P. (2007). *Psicología aplicada del trabajo* (Thomson). México.
- Olivares, S., & Gonzales, M. (2009). *Psicología del trabajo* (Patria). México.
- Palma, S. C. (2004). *Esacala de Clima Lboral CL – SPC Manual*. Retrieved from http://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edición
- Pelaes, O. L. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Retrieved from www.google.com
- Peréz, J. B., & Fidalgo, M. B. (1993). *NTP 394 : Satisfacción laboral : escala general de satisfacción*. Retrieved from http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf
- Ponti, F. (2011). *Generando cultura de alto rendimiento (C y D)*. Mexico: Conocimiento & Dirección. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=6KfObd-yOEMC>

- Ramírez, A. R., & Benítez, J. G. (2012). Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México. *Acta Universitaria*, 22(8), 33–42. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41625070002>
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.
- Rodríguez, A. M., Retamal, M. P., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (2011). Clima y Satisfacción Laboral como predictores del desempeño: en un aorganización estatal chilena, (2), 219–234. Retrieved from file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-ClimaYSatisfaccionLaboralComoPredictoresDelDesempe-3899629 (4).pdf
- Rodríguez, D. (1992). *Diagnóstico de clima organizacional* (Pontificia). Santiago.
- Rodríguez, D., Nuñez, L., & Cáceres, A. (2010). Estudio comparativo de la satisfacción laboral universitaria en ele nucleo de anzoategui de la universidad de oriente. Retrieved from <http://flacso.redelivre.org.br/files/2012/08/798.pdf>
- Salcedo, H. S. (2006). *La mediación en los conflictos de trabajo: naturaleza y régimen jurídico* (Thomas). España: La Ley. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=9UqqZUCdn8UC>
- Sánchez, R. S. (2014). *Gestión y psicología en empresas y organizaciones*: (Esic). España: Esic Editorial. Retrieved from https://books.google.com.pe/books?id=keXvAgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

- Sotomayor, F. Q. (2013). *Relación del clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del gobierno regional Moquegua, 2012*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann- Tacna. Retrieved from
file:///C:/Users/HP/Downloads/sotomayor_cienciaS-juridias.pdf
- Supera. (2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. Retrieved from
<http://gestion.pe/empleo-management/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975>
- Universia España. (2014, May 17). El 80% de los trabajadores españoles están insatisfechos con su trabajo. España. Retrieved from
<http://noticias.universia.es/empleo/noticia/2014/04/29/1095637/80-trabajadores-espanoles-insatisfechos-trabajo.html>
- Vadillo, M. P. (2010). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo* (Esic). España: ESIC Editorial. Retrieved from
https://books.google.com.pe/books?id=_9g_Zlehq0QC&printsec=frontcover&dq=Liderazgo+y+motivación+de+equipos+de+trabajo&hl=es&sa=X&ei=d7aVVb_yHYTHwATa-6joBQ&ved=0CB8QuwUwAA#v=onepage&q=Liderazgo+y+motivación+de+equipos+de+trabajo&f=false
- Vega, M. C., Rodrigo, M. J. M., & Partido, A. N. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. (U. P. Comillas, Ed.) (R.B Servic). Madrid: Universidad Pontificia Comillas (Publicaciones).

Vértice, E. (2011). *La gestión económica y laboral en las PYMES* (Vértice). España:

Publicaciones Vértice SL. Retrieved from

https://books.google.com.pe/books?id=mC_can2i210C

Vidal, L. H. P., & Ramos, F. R. (2015). *Metodologías para implantar la estrategia: diseño organizacional de la empresa* (Universida). Lima: Editorial UPC. Retrieved from

<https://books.google.com.pe/books?id=cT1uCAAAQBAJ>

Vuotto, M., & Arzadun, P. (2007). *El buen trabajo y la satisfacción laboral*.

White, E. (1997). *Obreros evangélicos* (Sudamérica). Argentina.

White, E. (2003). *Testimonios para la iglesia* (Gema). Mexico.

Anexo 1

Análisis de fiabilidad de los instrumentos

Fiabilidad de la escala de condiciones de clima organizacional

La fiabilidad global de la escala y de sus dimensiones se valoró calculando el índice de la consistencia interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach. La tabla 1A permite apreciar que la consistencia interna global de la escala (50 ítems) en la muestra estudiada es de $\alpha = ,95$ que puede ser valorado como indicador de una elevada fiabilidad ya que supera el punto de corte igual a $\alpha = ,70$ considerado como indicador de una buena fiabilidad para los instrumentos de medición psicológica (Miech, 2002). Asimismo se puede observar que los puntajes de fiabilidad en todas las dimensiones son aceptables.

Tabla 1A.

Estimaciones de consistencia interna de la escala de condiciones de clima organizacional

Sub dimensiones	N° de ítems	Alpha
Autorrealización	10	,887
Involucramiento laboral	9	,759
Supervisión	10	,846
Comunicación	8	,794
Condiciones laborales	10	,802
Clima organizacional	50	,959

Fiabilidad de la escala de condiciones de satisfacción laboral

La fiabilidad global de la escala y de sus dimensiones se valoró calculando el índice de la consistencia interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach. La tabla 2 A permite apreciar que la consistencia interna global de la escala (15 ítems) en la muestra estudiada es de $\alpha = ,90$ que puede ser valorado como indicador de una elevada fiabilidad ya que supera el punto de corte igual a ,70 considerado como indicador de una buena fiabilidad para los instrumentos de medición psicológica (Miech, 2002). Asimismo se puede observar que los puntajes de fiabilidad en todas las dimensiones son aceptables.

Tabla 2 A.

Estimaciones de consistencia interna de la escala de condiciones de satisfacción laboral

Sub dimensiones	N° de ítems	Alpha
Factor intrínseco	7	,843
Factor extrínseco	8	,818
Satisfacción laboral	15	,907

Fiabilidad del cuestionario

El cuestionario para la evaluación de clima organizacional (50 ítems) obtiene un coeficiente Alpha de Cronbach de ,959 que puede ser valorado como indicador de una elevada fiabilidad. Asimismo en la tabla 3 A se aprecia que los valores de Alpha muestran que cada uno de los ítems presenta una contribución muy parecida a la consistencia global del cuestionario.

Por tanto la alta homogeneidad del instrumento indica la existencia de una muy buena consistencia interna del cuestionario.

Tabla 3 A.*Estimaciones de consistencia interna de los ítemes de clima organizacional*

Reactivos	Media	Varianza si elimina ítem	Alfa si elimina ítem
C_1	154.26	917.312	.958
C_2	153.41	925.825	.958
C_3	153.42	906.748	.958
C_4	153.46	914.951	.958
C_5	153.39	922.619	.958
C_6	153.71	902.367	.957
C_7	153.37	928.366	.959
C_8	153.94	911.840	.957
C_9	153.86	915.478	.958
C_10	153.61	921.139	.958
C_11	153.61	914.741	.958
C_12	153.40	925.965	.958
C_13	153.24	918.683	.958
C_14	153.32	922.219	.958
C_15	153.53	915.833	.958

C_16	154.19	903.626	.957
C_17	153.27	929.126	.959
C_18	153.73	910.662	.957
C_19	153.80	916.965	.958
C_20	153.21	915.836	.958
C_21	154.35	899.660	.957
C_22	153.75	908.200	.957
C_23	153.25	918.570	.958
C_24	153.67	912.334	.958
C_25	153.25	916.755	.958
C_26	153.52	916.128	.958
C_27	153.28	917.785	.958
C_28	153.53	915.776	.958
C_29	153.52	911.350	.958
C_30	153.89	911.011	.958
C_31	153.69	901.249	.957
C_32	153.17	921.036	.958
C_33	153.30	910.883	.957
C_34	153.75	912.956	.958
C_35	154.56	912.494	.958

C_36	154.16	905.377	.957
C_37	153.65	915.498	.958
C_38	153.32	914.416	.958
C_39	153.63	906.717	.957
C_40	153.50	914.128	.958
C_41	154.05	908.192	.957
C_42	153.39	915.783	.958
C_43	153.45	917.121	.958
C_44	153.92	910.933	.958
C_45	153.87	914.481	.958
C_46	154.45	903.301	.957
C_47	154.14	907.212	.957
C_48	154.25	902.129	.957
C_49	154.25	917.778	.958
C_50	154.44	901.290	.957
C_39	153.63	906.717	.957
C_40	153.50	914.128	.958
C_41	154.05	908.192	.957
C_42	153.39	915.783	.958
C_43	153.45	917.121	.958

C_44	153.92	910.933	.958
C_45	153.87	914.481	.958
C_46	154.45	903.301	.957
C_47	154.14	907.212	.957
C_48	154.25	902.129	.957
C_49	154.25	917.778	.958
C_50	154.44	901.290	.957

Tabla 4 A.

Estimaciones de consistencia interna de los ítemes de satisfacción laboral

Reactivos	Media	Varianza si elimina ítem	Alfa si elimina ítem
S_1	58,35	231,148	,901
S_2	58,08	230,561	,901
S_3	57,38	234,000	,904
S_4	58,56	224,419	,898
S_5	57,75	227,897	,900
S_6	57,17	232,954	,901
S_7	59,24	230,380	,902
S_8	57,68	226,520	,899
S_9	58,21	227,087	,898

S_10	58,18	227,980	,899
S_11	58,34	227,980	,898
S_12	58,19	230,981	,900
S_13	57,78	233,773	,907
S_14	57,41	227,371	,899
S_15	57,58	227,969	,902

Anexo 2

Análisis de validez de los instrumentos

Validez de constructo ítem - test

En la tabla 1 B se presenta los resultados de la validez de constructo por el método de análisis de ítem – test. La relación entre los ítems y el test puede expresarse por coeficientes de correlación. Como se observa en la tabla 5 los coeficientes de correlación Producto- R de Pearson (r) son altamente significativos, lo cual confirma que el Cuestionario presenta validez de constructo. Asimismo, los coeficientes que resultan de la correlación entre cada uno de los ítems del constructo y el constructo en su globalidad son moderados en su mayoría, además de ser altamente significativos; estos datos evidencian la existencia de validez de constructo del instrumento.

Tabla 1 B.

Correlaciones ítem – test de clima organizacional - Test

Sub Test	R	P
Autorrealización	,925**	,000
Involucramiento laboral	,874**	,000
Supervisión	,932**	,000
Comunicación	,873**	,000
Condiciones laborales	,931**	,000
Clima organizacional	50	,959

***.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

Tabla 2 B.*Correlaciones ítem – sub-test de satisfacción laboral*

Sub Test	R	P
Factor intrínseco	,952**	,000
Factor extrínseco	,960**	,000
Satisfacción laboral	15	,907

***. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)*

Validación por criterio de jueces**Tabla 3 B.***Análisis de las dimensiones de satisfacción laboral*

Dimensiones	Ítems	V(cla)	V(cong)	V(cont)	V(dcon)
Extrínseco	1	1	1	1	1
	3	0.8	1	1	1
	5	1	1	1	1
	7	1	1	1	1
	9	1	1	1	1
	11	1	1	1	1
	13	1	1	1	1
	15	1	1	1	1
Intrínseca	2	1	1	1	1
	4	0.8	1	1	0.8
	6	1	1	1	0.8
	8	1	1	1	0.8
	10	1	1	1	1
	12	1	1	1	1
	14	1	1	1	0.8

Anexo 3

Escala de Opiniones CL-SPC

Sexo M F

Grupo Ocupacional: Funcionario Empleado Operativo

Área donde trabaja: _____

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

Ninguno o Nunca	1	Poco	2	Regular o Algo	3	Mucho	4	Todo o Siempre	5
-----------------	---	------	---	----------------	---	-------	---	----------------	---

		1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la Institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito de la Institución.					
3	Su jefe inmediato brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la Institución, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Institución.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					

14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la Institución.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la Institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe una buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La Institución fomenta y promueve la comunicación.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La Institución promueve el desarrollo del personal.					

Continúa →

Ninguno o Nunca	1	Poco	2	Regular o Algo	3	Mucho	4	Todo o Siempre	5
-----------------	---	------	---	----------------	---	-------	---	----------------	---

		1	2	3	4	5
37	Los productos y/o servicios de la Institución, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconoce los logros en el trabajo.					
47	La Institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la Institución.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la Institución.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

¡Muchas Gracias!

Anexo 4

Escala General de Satisfacción Laboral

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista.

No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

Muy Insatisfecho	1	Insatisfecho	2	Moderadamente insatisfecho	3	Ni satisfecho Ni Insatisfecho	4	Moderadamente insatisfecho	5	Satisfecho	6	Muy Satisfecho	7
------------------	---	--------------	---	----------------------------	---	----------------------------------	---	----------------------------	---	------------	---	----------------	---

		1	2	3	4	5	6	7
1	Condiciones físicas del trabajo							
2	Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3	Tus compañeros de trabajo							
4	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
5	Tu superior inmediato							
6	Responsabilidad que se te ha asignado							
7	Tu salario							
8	La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9	Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa							
10	Tus posibilidades d promocionar							
11	El modo en que tu empresa está gestionada							
12	La atención que se presta a las sugerencias que haces							
13	Tu horario de trabajo							
14	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
15	Tu estabilidad en el empleo							

¡Muchas Gracias!

Anexo 5

Matriz de Consistencia

PROBLEMA	PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACION	DISEÑO DE INVESTIGACION
¿Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de una empresa de Lima Este?	¿Existe relación significativa entre autorrealización y satisfacción laboral en los de una empresa de Lima Este? ¿Existe la relación significativa entre involucramiento laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Lima Este? ¿Existe la relación significativa entre supervisión y satisfacción laboral en	Determinar la relación que existe entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Industrial Papelera Atlas.	Determinar la relación que existe entre autorrealización y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Lima Este. Determinar la relación que existe entre involucramiento laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Lima Este. Determinar la	Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de una empresa de Lima Este.	Existe relación significativa entre autorrealización y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Lima Este. Existe relación significativa entre involucramiento laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Lima Este. Existe relación significativa entre supervisión y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Lima Este.	1-Variable independiente: • Clima Organizacional 2- Variable dependiente: • Satisfacción Laboral	Correlacional	No Experimental

	<p>los trabajadores de una empresa de Lima Este?</p> <p>¿Existe la relación significativa entre comunicación y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Lima Este?</p> <p>¿Existe la relación significativa entre condiciones laborales y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Lima Este?</p> <p>¿Existe la relación significativa entre factores intrínsecos y clima organizacional en los trabajadores de una empresa de Lima Este?</p> <p>¿Existe la relación significativa entre factores extrínsecos y clima organizacional en los trabajadores de una empresa de Lima Este?</p>		<p>relación que existe entre supervisión y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Lima Este.</p> <p>Determinar la relación que existe entre comunicación y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Lima Este.</p> <p>Determinar la relación que existe entre condiciones laborales y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Lima Este.</p> <p>Determinar la relación que existe entre factores intrínsecos y clima organizacional en los trabajadores de una empresa de Lima Este.</p> <p>Determinar la relación que existe entre factores extrínsecos y clima organizacional en los trabajadores de una empresa de Lima Este.</p>		<p>Existe relación significativa entre comunicación y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Lima Este.</p> <p>Existe relación significativa entre condiciones laborales y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Lima Este.</p> <p>Existe relación significativa entre factores intrínsecos y clima organizacional en los trabajadores de una empresa de Lima Este.</p> <p>Existe relación significativa entre factores extrínsecos y clima organizacional en los trabajadores de una empresa de Lima Este.</p>			
--	---	--	---	--	--	--	--	--

