UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional de Psicología

Clima Organizacional, satisfacción laboral y compromiso laboral: Un modelo explicativo.

Tesis para obtener el Título Profesional de Psicóloga

Autores:

Vanessa Quispe Palomino
Cintia Quispe Ilizarbe
Andrea Fabiola Gonzales de la Cruz

Asesor:

Mtro. Isaac Alex Conde Rodriguez

Lima, Julio de 2024

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Isaac Alex Conde Rodriguez, docente de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Psicología, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **"Clima Organizacional, satisfacción laboral y compromiso laboral: Un modelo explicativo"** de los autores Vanessa Marialejandra Quispe Palomino, Cintia Quispe Ilizarbe y Andrea Fabiola Gonzales de la Cruz tiene un índice de similitud de 15 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima a los 8 días del mes de Julio del año 2024



Isaac Alex Conde Rodriguez

686

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a 01 día(s) del mes de Julio del año 20 24 siendo las 17:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Lima, bajo la dirección del (de la) presidente(a): Mtro. Cristian Edwin Adriano Rengifo el (la) secretario(a): Dra. Rosa María Alfaro Vásquez y los demás miembros: Mtra. Celina Ramirez Vega y el (la) asesor(a) Mtro. Isaac Alex Conde Rodríguez con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: "Clima organizacional, satisfacción laboral y compromiso laboral: un modelo explicativo".

de los (las) bachilleres:

a) Cintia Quispe Ilizarbe.

b) Vanessa Mariolejandra Quispe Palomino.

c) Andrea Fabiola Gonzales De la Cruz.

conducente a la obtención del título profesional de:

Psicóloga
(Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Cintia Quispe Ilizarbe

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	18	A-	Muy bueno	Sobresaliente

Bachiller (b): Vanessa Mariolejandra Quispe Palomino

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	18	A-	Muy bueno	Sobresaliente

Bachiller (c): Andrea Fabiola Gonzales De la Cruz

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	18	A-	Muy bueno	Sobresaliente

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente/a

Secretario/a
ROSA ALFARO

Asesor/a

Miembro

Miembro

Bachiller (a)

Bachiller (b)

Bachiller (c)

AGRADECIMIENTO

Agradecemos y dedicamos proyecto de investigación a todas las personas que formaron parte de nuestro trabajo, en primer lugar, a Dios por sus providencias; en segundo lugar, a nuestros familiares, por darnos soporte emocional y económico; finalmente, un especial agradecimiento a nuestro asesor Isaac Conde por participar de manera activa y paciente en cada paso.

Índice de Contenido

Hojas preliminares 1
Acta de sustentación 3
Agradecimientos y dedicatoria 4
Índice de Contenido 5
Resumen 6
Abstract 6
Introducción 7
Metodología 11
1. Diseño 11
2. Participantes 11
3. Instrumentos 12
3.1. Escala Clima Organizacional del Ambiente Laboral Subjetivo (ECALS) 12
3.2. Escala Satisfacción Laboral 12
3.3. Utrecht Work Engagement Scale (UWES) 12
4. Proceso de recolección de datos y aspectos éticos 13
5. Análisis estadístico 13
Resultados 14
1. Análisis de normalidad 14
2. Análisis de correlación y fiabilidad 15
3. Índice de ajuste del modelo de influencia 16
4. Regresiones del modelo 17
5. Modelo de influencia 17
Discusión 17
Referencias 20
Anexos 27

Clima Organizacional, satisfacción laboral y compromiso laboral: Un modelo explicativo. Work environment, job satisfaction and work engagement: An explanatory model.

Cintia Quispe-Ilizarbe, Andrea Gonzales, Vanessa Quispe e Isaac Conde

Escuela Profesional de Psicología, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú

Resumen

El objetivo de este estudio fue examinar un modelo explicativo que incluya el Clima Organizacional, la Satisfacción y el Compromiso Laboral desde la metodología de ecuaciones estructurales. Participaron 752 personas adultas (Media = 7.40; Desv. Est.= 7.61) de ambos sexos, quienes respondieron a la Escala del Clima Organizacional del Ambiente Laboral Subjetivo (ECALS), Escala de Satisfacción Laboral y Escala Utrecht Work Engagement (UWES-9). Los instrumentos obtuvieron una buena validez estructural y niveles de confiabilidad adecuados (> .70). El clima Organizacional tiene un efecto significativo y positivo sobre la Satisfacción Laboral del Trabajo ($\beta = 0.806$; $p < 0.05$) y las dimensiones de Compromiso; la cuales son: Vigor ($\beta = 0.609$; $p < 0.05$), Dedicación ($\beta = 0.652$; $p < 0.05$) y Absorción ($\beta = 0.541$; $p < 0.05$). Los índices de bondad de ajuste del modelo global presentan indicadores favorables y aceptables (RMSEA = 0.054; CFI = 0.953; TLI = 0.951). Se discuten las implicancias de los resultados. Por lo que se concluye que el Clima Organizacional influye sobre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Laboral de los colaboradores.

Palabras clave: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral, Compromiso Laboral, SEM

Abstract

This study aimed to examine an explanatory model including Organizational Climate, Job Satisfaction, and Job Engagement using structural equation methodology. A total of 752 adults (Mean = 7.40; SD = 7.61) of both sexes responded to the Organizational Climate Subjective Work Environment Scale (ECALS), the Job Satisfaction Scale, and the Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9). The instruments obtained good structural validity and adequate reliability levels (> .70). Organizational climate has a significant and positive effect on Job Satisfaction ($\beta = 0.806$; $p < 0.05$) and the dimensions of Engagement; which are: Vigor ($\beta = 0.609$; $p < 0.05$), Dedication ($\beta = 0.652$; $p < 0.05$) and Absorption ($\beta = 0.541$; $p < 0.05$). The goodness-of-fit indices of the overall model present favorable and acceptable indicators (RMSEA = 0.054; CFI = 0.953; TLI = 0.951). Implications of the results are discussed. Thus, it is concluded that Organizational Climate influences Job Satisfaction and Work Engagement of employees.

Keywords: Organizational Climate, Job Satisfaction, Work Engagement, SEM

Introducción

Según un estudio realizado por el McKinsey Global Institute, la rotación de personal es uno de los problemas organizacionales más relevantes; ya que 2 de cada 5 colaboradores tienen pensado renunciar a sus trabajos en los próximos 3 a 6 meses (De Smet et al., 2022). Los motivos principales para que los trabajadores abandonen su trabajo, corresponden a la falta de desarrollo y promoción personal (41%), compensación total inadecuada (36%) y líderes poco inspiradores e indiferentes (34%); los cuales hacen referencia a indicadores del clima laboral que están siendo percibidos de manera negativa por los colaboradores, generando ausentismo y malestar, así como, rotación de personal en las empresas (De Smet et al., 2022; Cruz- Zuñiga et al., 2021; Barboza et al., 2021). Además, otra investigación menciona que muchos de estos colaboradores renuncian de manera silenciosa, sin evidenciar antelación a esta (Harter, 2023).

Por otro lado, según los resultados de un programa realizado por la Organización Internacional del Trabajo, llamado Promoviendo Empresas Competitivas, Responsables y Sostenibles (SCORE), se indica que la satisfacción laboral se incrementó en un 4% a raíz de cambios en el orden, limpieza y comunicación dentro de las empresas evaluadas, las cuales corresponden a un cambio con bajo costo; sin embargo, los colaboradores de dichas organizaciones indicaron que aún faltaban mejoras en la motivación, salarios e infraestructura, lo cual podría influir en incrementos del porcentaje mencionado con anterioridad de manera favorable (OIT, 2020). Los indicadores de clima organizacional inciden en la satisfacción laboral, que a su vez repercute en el desempeño y comportamiento de los colaboradores; asimismo, estos indicadores podrían generar que el personal esté más comprometido; en consecuencia, haya una disminución en la rotación laboral (Pilligua y Arteaga, 2019; García, 2011; Hinojosa-López, 2022).

El clima organizacional se entiende como una percepción del impacto que se presenta dentro del ambiente laboral, a su vez, se manifiesta una influencia de cultura juntamente con el líder principal, es decir, que de manera recíproca se comparte el conocimiento y conciencia, fortaleciendo las relaciones interpersonales y las funciones que desempeñan dentro de la empresa (Barría-González et al., 2021; Palma, 2004; Salazar et al., 2009). La satisfacción laboral es la condición que refleja los sentimientos y

actitudes del colaborador con respecto a su trabajo (Herzberg, 1954; Griffin et al., 2016). El compromiso laboral (engagement) lo determinan como "un constructo motivacional positivo relacionado con el trabajo que está caracterizado por el vigor, dedicación y absorción" (Shaufeli et al., 2000)

En un estudio en Indonesia, se encontró que el ambiente laboral influye de manera positiva (p-value 2.0287) en la satisfacción organizacional, lo cual permite un desempeño favorable en cada trabajador, tanto en el trabajo que ejerce y las competencias a lo largo su vida profesional (Haeba, 2019). Asimismo, otro estudio realizado en Nigeria, indica que la satisfacción es predictor ($P < 0,05$) y tiene un impacto positivo en las áreas que desempeñan, generando una conducta productiva en el trabajo, dedicación y compromiso; así también, en su profesión (Olusegun y Olusoji, 2020). Del mismo modo, en una investigación en España, se evidenció una correlación positiva moderada y una relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de compromiso organizacional ($r=.454$; $p<0.05$), es decir que, si la SL aumenta, lo hace también el CO (Muñoz-Palomar et al., 2022). De igual forma, se realizó un estudio en México, donde se obtuvo como resultados que la calidad en los factores del trabajo (CFT) tuvieron un efecto positivo y significativo en el compromiso laboral (CL) ($\beta = 0.211$, $p < 0.05$) y la satisfacción laboral SL ($\beta = 0.777$, $p < 0.001$); mientras que, la SL presentó un coeficiente de trayectoria positiva y significativa hacia el CL ($\beta = 0.544$, $p < 0.001$), lo cual indica que la CFT influyen en el CL del sector bancario; igualmente, el compromiso aumentará cuando los empleados bancarios estén satisfechos en su trabajo (Hinojosa-López, 2022). Asimismo, en una investigación en Brasil el resultado evidencia que existe correlación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral ($p<0,001$, $r=0,424$), lo cual quiere decir que cuanto mayor sea el valor de la puntuación de Clima Organizacional, mayor será el valor de la puntuación de Satisfacción Laboral (Yamassake et al., 2021). En Colombia, se realizó un estudio donde se obtuvo que el clima organizacional aporta a la satisfacción de empleados y al desempeño organizacional de manera relevante, es decir que un adecuado clima laboral beneficia tanto al colaborador como a la empresa (Pedraza, 2020). Igualmente, en 2 investigaciones realizadas en México, la primera en la ciudad Veracruz se encontró una correlación significativa ($r(s)= 0.205$; $p= 0.05$) entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, al igual que en la segunda (Rho (CI95% = 0.479 – 0.837)) que

fue realizada en el estado de Taumalipas, es decir hay relación entre ambas variables (Del Ángel-Salazar, et al., 2020; Soria, Pedraza y Bernal, 2020). De la misma forma en Ecuador, los resultados de una investigación dicen que mediante la prueba chi-cuadrado (0.05) se obtuvo 10,57 y con el chi-crítico 7,779, lo cual determina que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es positiva (Govea y Zuñiga, 2020). Asimismo, en un estudio de Chile se encontró que la satisfacción laboral se relaciona positiva y significativamente (β =2,071, p=.000) con el clima laboral (Chiang-Vega, Hidalgo-Ortiz y Gómez-Fuentealba, 2021). Finalmente, un estudio en Perú, se encontró que el 71,20% de los trabajadores perciben el clima organizacional como regular, mientras que la satisfacción laboral es percibida por el 80,70% de los trabajadores con un nivel regular, lo que induce a concluir que existe suficiente evidencia para afirmar que la variable clima organizacional tiene una relación media positiva (Rho = 0.559) y significativa ($p < 0.05$) con la satisfacción laboral en función a una empresa industrial peruana (Dávila Morán et al., 2021). En los estudios presentados, se observan en su mayoría temas referentes a la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral; mientras que sólo se encontró uno entre el compromiso y la satisfacción laboral; incluso de factores del trabajo relacionados con satisfacción y compromiso laboral, que se podría acercar a nuestro estudio; sin embargo, no se hallaron estudios que expliquen las tres variables en conjunto. Por otro lado, tampoco se observaron estudios que muestran una relación específica entre clima y compromiso laboral.

Por ello, el objetivo de nuestro estudio es explicar la dinámica e influencia del clima organizacional sobre la satisfacción y el compromiso laboral, en trabajadores de empresas privadas de Lima Metropolitana. Los resultados de este estudio son relevantes pues ayudará a nivel teórico a evidenciar las relaciones complejas entre las variables de estudio, a nivel práctico servirá de base para diseñar planes de desarrollo de competencias en las organizaciones, a nivel social será de utilidad para poner en relieve estos temas y motivar a realizar mayores investigaciones en las organizaciones.

Metodología

Diseño.

El estudio es de enfoque cuantitativo debido a que se utilizó técnicas estadísticas para hallar los resultados; así mismo, es de diseño no experimental, ya que no se manipularon las variables, tuvo un alcance explicativo, ya que se buscó explicar las relaciones complejas entre clima, satisfacción y compromiso en el ámbito organizacional; también, es de corte transversal, ya que el estudio se realizó en un periodo de tiempo determinado (Ato et al., 2013, Gravetter y Forzano, 2018).

Participantes.

En la tabla 1 se examinaron los datos sociodemográficos de una muestra de trabajadores pertenecientes a diversos rubros empresariales. Los 752 participantes fueron caracterizados en función de su edad y tiempo de servicio laboral. Los resultados revelaron una media de edad de 35.87 años, con una desviación estándar de 22.44 años, lo que sugiere una amplia variabilidad en la distribución de edades dentro del grupo. En cuanto al tiempo de servicio, se encontró una media de 7.40 años, con una desviación estándar de 7.61 años, indicando una diversidad en la experiencia laboral de los trabajadores incluidos en el estudio. Además, se analizó la composición por género de la muestra, encontrando que el 78.46% de los participantes eran hombres, mientras que el 21.54% eran mujeres. Asimismo, se evaluó la procedencia geográfica de los trabajadores, dividiéndolos en tres grupos principales: costa, sierra y selva. Los resultados indicaron que el 59.31% de los participantes provenían de la costa, el 28.72% de la sierra y el 11.97% de la selva.

Tabla 1

Datos sociodemográficos

Variables	F	%
Edad (M: 35.87; SD: 22.44)		
Tiempo de servicio (M: 7.40; SD: 7.61)		
Sexo		
Masculino	590	78.46
Femenino	162	21.54
Procedencia		
Costa	446	59.31
Sierra	216	28.72
Selva	90	11.97

Instrumento.

La escala de Clima Organizacional del Ambiente Laboral Subjetivo (ECALS) fue creada y validada en Chile por Barría-González et al. (2021), cuenta con 38 ítems que pertenecen a 5 dimensiones (satisfacción laboral, retribución, apoyo social, ausencia de tensión laboral y confianza organizacional) en una escala Likert con 5 alternativas que va desde Nunca (1) a Siempre (5). La fiabilidad del instrumento se halló través del coeficiente omega cuyos valores oscilan entre 0.78 y 0.93, mostrando que en Satisfacción laboral (0.83); Retribución (0.82); Apoyo social (0.86), Ausencia de tensión laboral (0.78) y Confianza organizacional (0.93) afirman la confiabilidad del instrumento; en cuanto a la validez de constructo se utilizó el análisis factorial exploratorio (AFE) mostrando que la medida Kaiser-Meyer-Olkin (KMO > .80) y la prueba de esfericidad de Barlett $p < .001$, lo que significa que su estimación es adecuado (Barría-González, 2021). Asimismo, se realizó la validación por criterio de jueces expertos conformada por 5 psicólogos donde los 38 ítems obtuvieron un V de Ayken > 0.60, además en 10 ítems se modificaron algunas palabras al contexto peruano para una mejor claridad.

La Escala de Satisfacción Laboral fue creada por Warr et al. en 1979, y validado en Arequipa, Perú por Arias et al. (2017), compuesto por 15 ítems que pertenecen a una escala unidimensional, siendo las respuestas en escala Likert con 7 alternativas desde muy insatisfecho (1) a muy satisfecho (7). La fiabilidad del instrumento se evidenció por medio del Alpha de Cronbach, la cual se encuentra entre .605 y .851 mostrando una excelente confiabilidad; respecto a la validez de constructo se aplicó el AFC indicando que el CFI es .654, el RMR es .054 y el RMSEA es .073, lo cual nos muestra que es válido (Arias et al., 2017).

La Utrecht Work Engagement Scale (UWES), fue creada por Schaufeli et al. (2002), la cual luego los mismos autores lo redujeron a 9 ítems en 2006, y fue validado en Lima, Perú por Flores et al. (2015), siendo la escala tridimensional (Vigor, dedicación y absorción) las respuestas son en escala Likert que va desde nunca (0) a diariamente (6). La fiabilidad de este instrumento se mostró mediante el Alpha de Cronbach donde Vigor (ítems 1, 2 y 3) fue de 0.77; dedicación (ítems 4, 5 y 6) fue de 0.74 y absorción (ítems 7, 8 y 9) fue de 0.61, evidenciando que cumple apropiadamente la confiabilidad; en relación con

la validez de constructo se usó el AFC evidenciando que el CFI (.956), el SMSR (.092) y el RMSEA (.078), evidenciando que tiene un poder discriminativo elevado y significativo (Flores et al., 2015.

Procedimiento.

Este estudio de investigación, respetó todos los principios éticos; asimismo, el principio del respeto hacia los participantes, la beneficencia reduciendo al mínimo los riesgos y buscando la comodidad del participante; así como también, la justicia ya que la participación es equitativa para todos los individuos (AMM, 2017). Asimismo, se respetó la confidencialidad de su participación, ya que todos los datos recolectados fueron utilizados solo con el propósito de la investigación; de la misma manera se presentó el consentimiento informado de su colaboración, puesto que es libre y voluntaria (APA, 2017). Este estudio fue evaluado y aprobado por el comité de ética de la facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Peruana Unión.

Análisis de los datos

El análisis de datos se realizó con el software "R" en versión 4.0.5 (R Core Team, 2020) y se hizo uso de la librería "lavaan" en su versión 0.6-9 (Rosseel, 2012). El modelo hipotético se estudió mediante el modelamiento de ecuaciones estructurales (Muthen & Muthen, 2017) con el estimador WLSMV. La prueba de normalidad se realizó por medio de la asimetría y la curtosis. La evaluación del ajuste se realizó con el índice de ajuste comparativo (CFI), el error cuadrático medio de aproximación (RMSEA) y la raíz media cuadrática residual estandarizada (SRMR). Se usó los valores de CFI > .90 (Bentler, 1990), RMSEA < .080 y SRMR < .080 (Browne & Cudeck, 1992). Para el análisis de confiabilidad, se usaron el método de consistencia interna alfa (α) y omega (ω).

Resultados

En la tabla 2, se muestra el análisis de normalidad de la distribución del clima organizacional, la satisfacción laboral y el compromiso laboral. Los resultados revelan que las variables analizadas muestran una distribución aproximadamente simétrica y cercana a la normalidad, como se evidencia por los coeficientes de asimetría (g1) y curtosis (g2) que se sitúan cerca de cero.

Para el clima organizacional, se encontró que la variable presenta una media (M) de 133.38 con una

desviación estándar (SD) de 19.47. Por su parte, la confianza organizacional tiene una media de 35.30 y una SD de 8.32, mientras que la tensión, el apoyo social y la retribución exhiben medias de 30.09, 30.54 y 23.12 respectivamente, con desviaciones estándar de 4.67, 5.23 y 4.43 respectivamente. La satisfacción laboral mostró una media de 14.33 con una SD de 1.64. Estos resultados indican una variabilidad en las respuestas de los participantes en estas dimensiones del clima organizacional.

Además, se evaluaron aspectos relacionados con la satisfacción laboral y el compromiso laboral., mientras que la satisfacción laboral del trabajo tuvo una media de 76.85 con una SD de 14.99. En cuanto al compromiso laboral, se encontraron medias de 15.05 con una SD de 3.12 para el vigor, 15.09 con una SD de 3.19 para la dedicación, y 14.14 con una SD de 3.37 para la absorción.

Tabla 2

Análisis de normalidad

Variable	M	SD	g1	g2
Clima Organizacional	133.38	19.47	-0.27	-0.06
Confianza Organizacional	35.30	8.32	-0.45	-0.06
Tensión	30.09	4.67	-0.20	-0.17
Apoyo Social	30.54	5.23	-0.29	-0.16
Retribución	23.12	4.43	-0.31	-0.32
Satisfacción Laboral	14.33	1.64	-0.58	0.25
Satisfacción Laboral del Trabajo	76.85	14.99	-1.01	1.37
Vigor	15.05	3.12	-1.28	1.51
Dedicación	15.09	3.19	-1.35	1.72
Absorción	14.14	3.37	-1.14	1.66

Nota: M: Media; SD: Desviación Estándar: g1: Asimetría; g2: curtosis

El análisis de correlación reveló relaciones significativas entre el Clima Organizacional (CLI) y sus diversas dimensiones. Se encontraron correlaciones positivas y fuertes entre CLI y Confianza Organizacional (CO) ($r = 0.91$, $p < 0.01$), Tensión (TE) ($r = 0.63$, $p < 0.01$), Apoyo Social (AP) ($r = 0.84$, $p < 0.01$), Retribución (RE) ($r = 0.83$, $p < 0.01$) y Satisfacción Laboral (SL) ($r = 0.54$, $p < 0.01$). Estos hallazgos indican que un clima organizacional positivo está asociado con altos niveles de confianza en la organización, baja tensión percibida, percepción de un fuerte apoyo social, satisfacción con la retribución y satisfacción laboral en general.

Además, se encontró una correlación positiva y significativa entre CLI y la Satisfacción Laboral del Trabajo (SLT) ($r = 0.73$, $p < 0.01$). Esto sugiere que un clima organizacional favorable también está

relacionado con una mayor satisfacción específicamente en las tareas y funciones laborales, más allá de la satisfacción laboral general.

Además, se encontraron correlaciones positivas significativas entre CLI y las dimensiones del Compromiso Laboral: Vigor (VI) ($r = 0.51$, $p < 0.01$), Dedicación (DE) ($r = 0.55$, $p < 0.01$) y Absorción (AB) ($r = 0.41$, $p < 0.01$). Estos hallazgos indican que un clima organizacional favorable también está directamente relacionado con niveles más altos de vigor, dedicación y absorción en el trabajo por parte de los empleados.

Se observa que todas las dimensiones muestran niveles aceptables de confiabilidad, con coeficientes de alfa de Cronbach (α) que oscilan entre 0.67 y 0.93, y coeficientes de omega de McDonald (ω) que varían de 0.71 a 0.94. Estos valores sugieren una consistencia interna adecuada en las respuestas de los participantes en relación con las diferentes dimensiones evaluadas.

Tabla 3

Análisis de correlación y fiabilidad

	CLI	CO	TE	AP	RE	SL	SLT	VI	DE	AB	α	ω
CLI	1										.95	.96
CO	.91**	1									.88	.89
TE	.63**	.39**	1								.80	.84
AP	.84**	.68**	.45**	1							.75	.79
RE	.83**	.75**	.34**	.60**	1						.78	.81
SL	.54**	.39**	.29**	.45**	.42**	1					.67	.71
SLT	.73**	.68**	.40**	.61**	.66**	.42**	1				.93	.94
VI	.51**	.37**	.38**	.46**	.38**	.55**	.51**	1			.83	.84
DE	.55**	.42**	.36**	.50**	.45**	.55**	.56**	.80**	1		.86	.87
AB	.41**	.35**	.19**	.36**	.34**	.43**	.44**	.58**	.68**	1	.74	.75

Nota: CLI: Clima Organizacional; CO: Confianza Organizacional; TE: Tensión; AP: Apoyo Social; RE: Retribución; SL: Satisfacción Laboral; SLT: Satisfacción Laboral del Trabajo; VI: Vigor; DE: Dedicación; AB: Absorción

En la tabla 4 se muestran los índices de ajuste del modelo de influencia que examina las relaciones entre las variables de estudio en una muestra de trabajadores peruanos de Lima. Los índices de ajuste del modelo proporcionan información sobre la adecuación del modelo propuesto a los datos observados. El estadístico de prueba χ^2 (Chi-cuadrado) mostró una discrepancia significativa entre los datos observados y los valores predichos por el modelo ($\chi^2 = 5664.84$, $gl = 1754$). Sin embargo, debido a la sensibilidad de χ^2 al tamaño de la muestra, los investigadores evaluaron el ajuste del modelo considerando otros índices.

El Comparative Fit Index (CFI) y el Tucker-Lewis Index (TLI) fueron 0.953 y 0.951 respectivamente, indicando un buen ajuste del modelo propuesto. Estos valores sugieren que el modelo tiene un buen ajuste en comparación con un modelo nulo que asume la independencia entre las variables. El Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) fue de 0.054, y el Standardized Root Mean Square Residual (SRMR) fue de 0.072, ambos indicando un buen ajuste del modelo. Estos valores están por debajo de los umbrales establecidos de 0.08, lo que sugiere un buen ajuste del modelo a los datos.

Tabla 4

Índices de ajuste del modelo de influencia

	χ^2	gl	CFI	TLI	RMSEA	SRMR
Modelo de influencia	5664.84	1754	0.953	0.951	0.054	0.072

Esta tabla 5 presenta los resultados de las regresiones del modelo que examinan la relación entre la variable independiente Clima Organizacional y las variables dependientes: Vigor, Dedicación, Absorción y Satisfacción Laboral del Trabajo.

Para Clima Organizacional como predictor del Vigor, se encontró un coeficiente estimado de 0.860 con un error estándar (SE) de 0.069. El p-valor asociado fue muy bajo ($p < 0.001$), lo que indica una significancia estadística. El coeficiente beta (β) resultante fue de 0.609, lo que sugiere que un aumento de una unidad en el Clima Organizacional se asoció con un aumento de 0.609 unidades en el Vigor de los empleados.

Para Clima Organizacional como predictor de la Dedicación, el coeficiente estimado fue de 0.919 con un SE de 0.072 y un p-valor muy bajo ($p < 0.001$). El coeficiente beta fue de 0.652, lo que sugiere que un aumento de una unidad en el Clima Organizacional se asoció con un aumento de 0.652 unidades en la Dedicación de los empleados.

Para Clima Organizacional como predictor de la Absorción, se encontró un coeficiente estimado de 0.622 con un SE de 0.072 y un p-valor muy bajo ($p < 0.001$). El coeficiente beta fue de 0.541, lo que sugiere que un aumento de una unidad en el Clima Organizacional se asoció con un aumento de 0.541 unidades en la Absorción de los empleados.

El coeficiente estimado fue de 0.981 con un SE de 0.067 y un p-valor muy bajo ($p < 0.001$). El coeficiente beta fue de 0.806, lo que sugiere que un aumento de una unidad en el Clima Organizacional se asoció con un aumento de 0.806 unidades en la Satisfacción Laboral del Trabajo de los empleados.

Tabla 5

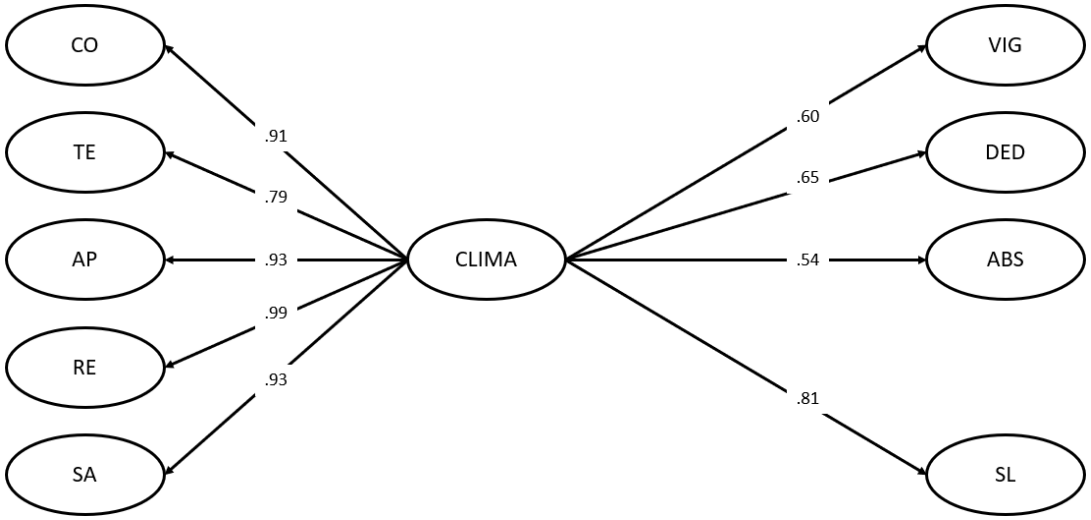
Regresiones del modelo

	B	SE	p	β
Clima → Vigor	0.860	0.069	0.000	0.609
Clima → Dedicación	0.919	0.072	0.000	0.652
Clima → Absorción	0.622	0.072	0.000	0.541
Clima → Satisfacción Laboral del Trabajo	0.981	0.067	0.000	0.806

Nota: B: coeficiente no estandarizado; SE: Error Standard; p: valor de significancia; β: coeficiente estandarizado

Figura 1

Modelo de Influencia



Nota: CLIMA: Clima Organizacional; CO: Confianza Organizacional; TE: Tensión; AP: Apoyo Social; RE: Retribución; SA: Satisfacción Laboral; SL: Satisfacción Laboral del Trabajo; VIG: Vigor; DED: Dedicación; ABS: Absorción

Discusión

El objetivo del estudio es explicar la dinámica e influencia del clima organizacional sobre la satisfacción y el compromiso laboral, en trabajadores de empresas privadas de Lima Metropolitana. Los resultados muestran que el clima organizacional es predictor de satisfacción laboral del trabajo, vigor, dedicación, y absorción en los trabajadores de Lima Metropolitana confirmando la hipótesis planteada.

Este resultado se asemeja con otra investigación que señala que la calidad de los factores del trabajo sostiene un efecto positivo y significativo en el compromiso laboral, de igual forma con la satisfacción laboral, es decir que la calidad de los factores es un antecedente de compromiso laboral y, éste a su vez, subirá cuando los colaboradores estén satisfechos con su ocupación (Hinojosa-López, 2022).

El clima organizacional influye sobre la satisfacción laboral del trabajo ($\beta = 0.81$). Estos resultados concuerdan con otros estudios que indica que el clima organizacional influye de manera positiva y significativa en la satisfacción organizacional lo cual permite un desempeño positivo para cada trabajador (Haeba, 2019; Badrianto y Ekhsan, 2020; Taheri, et al., 2020).

El clima organizacional influye sobre el vigor en un valor de ($\beta = 0.60$) De igual forma, en otras investigaciones se evidencia una correlación estadísticamente significativa entre vigor y las dimensiones de clima organizacional, es decir, que la voluntad de los colaboradores para ponerle esfuerzo al trabajo y persistir va a depender de su percepción del clima organizacional (Chiang, et al., 2017; Lara, 2021). Asimismo, se halló que las relaciones laborales forman parte del clima organizacional donde la permanencia de los colaboradores se manifiesta por la buena atención y cuidado en la empresa, por ende, aumenta su vigor, entusiasmo, compromiso y rendimiento en el trabajo (Duan, et al., 2021; Jaya y Ariyanto, 2021).

El clima influye sobre la dedicación ($\beta = 0.65$). Asimismo, se halló que hay una correlación significativa entre Dedicación y Clima Organizacional, esto quiere decir que, si los trabajadores están firmemente involucrados en el trabajo y a su misma vez experimentan una sensación de orgullo, inspiración y entusiasmo, será de acuerdo a su apreciación del clima organizacional (Chiang, et al., 2017; Jaya y Ariyanto, 2021; Lara, 2021).

El clima organizacional influye sobre la absorción ($\beta = 0.54$). Así también, se encontró que el clima organizacional influye de manera significativa sobre la dimensión de absorción, por ende, los colaboradores se sienten tan inmersos a su trabajo, que incluso al momento del fin de jornada del trabajo no quisieran retirarse a casa porque se encuentran empeñosos con lo que realizan (Chiang, et al., 2017; Jaya y Ariyanto, 2021; Lara, 2021).

Limitaciones y recomendaciones

El presente estudio no estuvo exento de limitaciones, como el muestreo por conveniencia realizado alcanzando un total de 752 trabajadores, convendría realizar investigaciones comparando la dinámica de las variables dependiendo del rubro empresarial y la proporción de trabajadores según el grado ocupacional y otros indicadores laborales.

Conclusiones

El modelo explicativo es significativo y presenta índices de ajuste adecuados donde la satisfacción y el compromiso son influidos por el clima organizacional.

Referencias

Acosta, H., Salanova, S., & Llorens, S. (2012). How organizational practices predict team work engagement: The role of Organizational Trust. *Ciencia y Trabajo*, 7–15. https://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/02/2012_Acosta-Salanova-Llorens.pdf

Asociación americana de psicología. (2017). Principios éticos de los psicólogos y código de conducta (2002, modificado a partir del 1 de junio de 2010 y del 1 de enero de 2017). https://www.apa.org/ethics/code/

Arias, W., Rivera, R., & Ceballos, K. (2017). Análisis psicométrico de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en una muestra multiocupacional de Arequipa, Perú. *Interacciones*, *3*(2), 79-85. https://revistainteracciones.com/index.php/rin/article/view/35/72?fbclid=IwAR328BZrlZwENoyKYBroTQuNNdbxvgIQwa2EyfCMLEfvdpGgbkyBMPE-1BM

Ato, M., López-García, J. J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de psicología*, *29*(3). https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511

Asociación Médica Mundial (2017). *Declaración de Helsinki de la AMM-Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos.* https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/

Badrianto, Y., & Ekhsan, M. (2020). Effect of work environment and job satisfaction on employee performance in pt. Nesinak industries. *Journal of Business, Management, & Accounting*, *2*(1). https://e-journal.stiekusumanegara.ac.id/index.php/jobma/article/view/85

Barría-González, J., Postigo, Á., Pérez-Luco, R., Cuesta, M., & García-Cueta, E. (2021). Evaluación de Clima Organizacional: Propiedades psicométricas del ECALS. *SciELO Analytics*, *37*(1), 168-177. https://revistas.um.es/analesps/article/view/417571/295791

Bakker, A. B., &Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: Tak-ing stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology, 22(3)*, 273–285. doi: 10.1037/ocp0000056

Bentler, PM (1990). Índices de ajuste comparativo de modelos estructurales. *Boletín Psicológico, 107*(2), 238–246. https://doi.org/10.1037/0033-2909.107.2.238

Barboza, S., Rivera, R., & Rafael, J. (2021). Clima organizacional: un diagnóstico en la empresa de Motorepuestos Alarcón Perú. *Revista Pakamuros, 9*(1), 31-41 http://190.119.95.85/index.php/pakamuros/article/view/161

Browne, M. W., & Cudeck, R. (1992). Alternative ways of assessing model fit. *Sociological Methods & Research, 21*(2), 230–258. https://doi.org/10.1177/0049124192021002005.

Chiang-Vega, M., Hidalgo-Ortiz, J. P., y Gómez-Fuentealba, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía, 11*(22), pp. 347-362. http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/retos/v11n22/1390-6291-Retos-11-22-00347.pdf

Chiang, M., Fuentealba, I., & Nova, R. (2017). Relación Entre Clima Organizacional y Engagement, en Dos Fundaciones Sociales, Sin Fines de Lucro, de la Región del Bio Bio. *SciELO Analytics, 59. https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v19n59/0718-2449-cyt-19-59-00105.pdf*

Cruz-Zuñiga, N., Alonso, M. M., Armendáriz-García, N. A. & Lima, J. S. (2021). Clima Laboral, Estrés Laboral y Consumo de Alcohol en trabajadores de la Industria. Una revisión sistemática. *Rev. Esp Salud Pública, 95*. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1135-57272021000100187&script=sci_arttext

De Smet, A., Dowling, B., Hancock, B., & Schaninger, B. (13 de Julio de 2022). *Mckinsey.* https://www.mckinsey.com/featured-insights/destacados/el-gran-abandono-esta-dificultando-la-contratacion-esta-buscando-los-grupos-de-talento-

adecuados/es?fbclid=IwAR3UTe9s-QHWRJ8m-styuL6GDInKThh0gwXyEY7CD4yy8yW5VEOWrSiINnE

Del Ángel-Salazar, E., Fernández-Acosta, C., Santes-Bastián, M., Fernández-Sánchez, H., y Zepeta-Hernández, D. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería Universitaria 17* (3). https://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v17n3/2395-8421-eu-17-03-273.pdf

Dávila Morán, R. C., Agüero Corzo, E. d. C., Ruiz Nizama, J. L., & Guanilo Paredes, C. E. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, *26*(5 Edición Especial), 663–677. https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42

Duan, J., M. Peluso, A., Yu, L., Pilati, M. (2021). How employment relationship types influence employee work outcomes: The role of need for status and vigor. *ScienceDirect, 128,* 2011-221. https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S014829632100059X#preview-section-abstract

Flores, C., Fernández, M., & Juárez A. (2015). Entusiasmo por el trabajo (engagement): Un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú. *Liberabit, 21*(2), 195-206. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272015000200003

García Solarte, M. (2011). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una Aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, *25*(42), 43–61. https://doi.org/10.25100/cdea.v25i42.413

Govea Andrade, K., & Zuñiga Briones, D. (2020). Clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Investigación & Negocios*, *13*(21), 15. https://doi.org/10.38147/invneg.v13i21.80

Griffin, R. W., Phillips, J. M., & Gully, S. M. (2016). *Organizational Behavior: Managing People and Organizations*. (13th ed.). https://issuu.com/cengagelatam/docs/griffin_issuu

Gravetter, F. J., & Forzano, L. A. B. (2018). Research methods for the behavioral sciences. Cengage learning.

Haeba, A. (2019). Work Environment, Job Satisfaction and Employee Performance in Health Services. *Business and Entrepreneurial Review*, 2252-4614, 29-42. https://trijurnal.trisakti.ac.id/index.php/ber/article/view/5343/4236

Herzberg, F. (1954). *La teoría de la motivación-higiene. Teoría de la Organización*, *10*, 71-91. http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/10_Teoria_de_la_organizacion.pdf

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Education.

Hinojosa-López, J. I. (2022). El papel mediador de la satisfacción laboral entre la calidad en los factores del trabajo y el compromiso. *Revista de Administração de Empresas*, *62*(4). https://doi.org/10.1590/s0034-759020220410

Harter, J. (25 de enero de 2023). *Gallup.* https://www.gallup.com/workplace/468233/employee-engagement-needs-rebound-2023.aspx?fbclid=IwAR30hqnp3C27WpajOorQgJ7h0bDEriYQSfrVnEf1N_6S5BwmX-8SY-J0YdA

Jaya, L. H. S., & Ariyanto, E. (2021). The Effect of Vigor, Dedication and Absorption on the Employee Performance of PT Garuda Indonesia Cargo. *European Journal of Business and Management Research*, *6*(4), 311–316. doi.org/10.24018/ejbmr.2021.6.4.1006

Lara, D. K. (2021). Análisis correlacional entre clima organizacional y compromiso laboral: Un estudio de caso. *Revista Multidisciplinaria de Avances de Investigación*, *7*(1), 1-11. https://remai.ipn.mx/index.php/REMAI/article/view/78/74

Lee, X., Yang, B., & Li, W. (2017). The influence factors of job satisfaction and its relationship with turnover intention: Taking early-career em-ployees as an example. *Anales de Psicología, 33(3),* 697-707. doi: 10.6018/analesps.33.3.238551

Lorenz, E (13 de septiembre de 2022). *Gallup.* https://www.gallup.com/workplace/400907/industry-delivering-employee-recognition.aspx

Mabaso, C. M., & Dlamini, B. I. (2017). Impacto de la compensación y los beneficios en la satisfacción laboral [Impact of compensation and bene-fits on job satisfaction]. *Research Journal of Business Management*, *11*, 80-90. doi: 10.3923/rjbm.2017.80.90

Muñoz-Palomar, Daniela Michael, Vázquez-de la Cruz, Perla Jazmín, Roque-Martínez, Karla Patricia Patricia, Aguilar-Ramírez, María Guadalupe, Cajero-Dimas, Arantxa, Delgado-Pardo, José Guadalupe, & Compeán-Padilla, Violeta. (2022). Satisfacción laboral en relación a compromiso organizacional en suplentes de enfermería de un hospital general. *SciELO Analytics*, *16*(2), 1330. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2022000200004&lng=es&tlng=es

Muthén, B., & Muthén, L. (2017). Mplus. In Handbook of item response theory (pp. 507-518). *Chapman and Hall/CRC*. https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.1201/9781315117430-28/mplus-bengt-muth%C3%A9n-linda-muth%C3%A9n.

Na-Nan, K., Kanthong, S., Joungtrakul, J., & Smith, I. (2020). Mediating Effects of Job Satisfaction and Organizational Commitment between Problems with Performance Appraisal and Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity* 6(3), 1-19. https://doi.org/10.3390/joitmc6030064

Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Impacto de SCORE Training en las prácticas de gestión, las condiciones de trabajo y los resultados empresariales de las PYME en el Perú.* https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/documents/publication/wcms_767442.pdf?fbclid=IwAR15eB3OylCRqSdiJ-9hWSFB6nRaqw6dpzACQouJzAr8IKBkEiQkCwYcCow

Olusegun, E. A. Olusoji, J. G. (2022). Work environment and job satisfaction among nurses in government tertiary hospitals in Nigeria. *emerald.com,14*(1, 2020), 71-92

https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/RAMJ-01-2020-0002/full/pdf?title=work-environment-and-job-satisfaction-among-nurses-in-government-tertiary-hospitals-in-nigeria

Palma, S. (2004). *Escala de Clima Laboral CL - SPC*. https://es.scribd.com/document/328027677/Escala-Clima-Laboral-Cl-Spc-Manual-1o-Ed

Pérez-Luco, R. (2008). Ambiente Laboral Subjetivo: Formulación empírica de un constructo [Subjective Work Environment: *Empirical formulation of a construct]*. Tesis Doctoral. Universidad Pontificia de Salamanca, España. https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=56917

Pedraza, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, *30*(76), 9–24. https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191

R Core Team (2020). R: A language and environment for statistical computing. R foundation for statistical computing, Vienna, Austria. https://www.r-project.org/

Rosseel, Y. (2012). lavaan: un paquete R para el modelado de ecuaciones estructurales. *Revista de software estadístico* , *48*(2), 1–36. https://doi.org/10.18637/jss.v048.i02

Schaufeli, W., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker A. (2000). The measurement of engagement and burnout a two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies 3*, 71–92. https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/178.pdf

Salazar, J. G., Guerrero, J. C., Macharo, Y. B., Cañedo, R., (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *SciElO Analytics 20* (4), 67-75. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004

Salazar, C., & Serpa, A. (2017). Análisis confirmatorio y coeficiente Omega como propiedades psicométricas del instrumento Clima Laboral de Sonia Palma. *Revista de Investigación en Psicología, 20* (2), 377 - 388.

https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/14047/12410?fbclid=IwAR2rJ1npzTk5dXbYAQnBq9mGY1lPH1Or_Rs0kB1gJN3Ew2x9jsaZOErqrFA

Soria-Reséndez, A. C., Pedraza-Melo, N. A., & Bernal-González, I. (2019). El clima organizacional y su asociación con la satisfacción laboral en una institución de educación superior. *Acta Universitaria 29*, 1-14. http://doi.org/10.15174.au.2019.2205

Sureda, E., Mancho, J., & Sesé, A.(2019). Psychosocial risk factors, organi-zational conflict and job satisfaction in health professionals: A SEM model. *Anales de Psicología*, *35(*1), 106–15. doi: 10.6018/analesps.35.1.297711

Taheri, R. H., Miah, M. S., & Kamaruzzaman, M. (2020). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *European Journal of Business and Management Research*, *5*(6). //doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.6.643

Van Woerkom, M., Oerlemans, W., &Bakker, A. B. (2016). Strengths use and work engagement: a weekly diary study. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *25(3)*, 384–397. doi: 10.1080/1359432X.2015.1089862

Vanhala, M., Heilmann, P., & Salminen, H. (2016). Organizational trust di-mensions as antecedents of organizational commitment. *Knowledge and Process Management*. *23*(1), 46–61. https://doi.org/10.1002/kpm.1497

Yamassake, R. T., Baptista, P. C. P., Albuquerque, V. A., & Rached, C. D. A. (2021). Satisfação no trabalho vs. clima organizacional: Estudo transversal em profissionais de enfermagem brasileiros. *Revista Enfermagem UERJ*, *29*(1), Artículo e62718. https://doi.org/10.12957/reuerj.2021.62718

Zambrano Álvarez, G.P., & Zambrano Montesdeoca, L.D. (2022). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional del personal docente. *Podium, 42*, 151–168 http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/podium/n42/2588-0969-podium-42-151.p

Anexo 1.

Instrumentos de recolección de datos

ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL AMBIENTE LABORAL SUBJETIVO (ECALS)

A continuación, usted debe responder lo que piensa y siente acerca de la organización en que trabaja. Marque con una cruz bajo la alternativa que mejor lo represente.

Nunca	Casi nunca	Regularmente	Casi Siempre	Siempre
1	**2**	**3**	**4**	**5**

	1	**2**	**3**	**4**	**5**
1. Al levantarme cada mañana siento deseos de venir al trabajo.	☐	☐	☐	☐	☐
2. En mi trabajo hay una atmósfera amistosa.	☐	☐	☐	☐	☐
3. Mi familia está contenta con lo que hago.	☐	☐	☐	☐	☐
4. Los jefes se preocupan por los problemas de su personal.	☐	☐	☐	☐	☐
5. Aquí, al que comete un error se le despide sin preguntar.	☐	☐	☐	☐	☐
6. Las decisiones que se toman en esta organización se saben por rumores de pasillo.	☐	☐	☐	☐	☐
7. Aquí, los empleados tenemos libertad para hablar con los jefes.	☐	☐	☐	☐	☐
8. Aquí los jefes toman decisiones en favor del personal.	☐	☐	☐	☐	☐
9. Los empleados de esta organización somos leales con ella.	☐	☐	☐	☐	☐
10. La forma en que aquí se evalúa el trabajo, me hace sentir mucha presión.	☐	☐	☐	☐	☐
11. Mi equipo de trabajo me brinda ayuda cuando lo requiero.	☐	☐	☐	☐	☐
12. En esta organización existe muy buena comunicación entre los empleados.	☐	☐	☐	☐	☐
13. En mi trabajo existe demasiada crítica.	☐	☐	☐	☐	☐
14. Mi jefe me valora y se la juega por mí ante los directivos.	☐	☐	☐	☐	☐
15. Mis jefes son justos y me dan apoyo para surgir.	☐	☐	☐	☐	☐
16. En esta organización hay oportunidad para progresar.	☐	☐	☐	☐	☐

17. Existe una comunicación clara y oportuna entre la organización y su personal.	☐	☐	☐	☐	☐
18. La gente con que me toca trabajar se desempeña bien.	☐	☐	☐	☐	☐
19. Mi trabajo me entretiene.	☐	☐	☐	☐	☐
20. Mi jefe reconoce el trabajo bien hecho.	☐	☐	☐	☐	☐
21. La gente que trabaja conmigo se interesa en mis problemas.	☐	☐	☐	☐	☐
22. Estoy conforme con las oportunidades de capacitación que me da la empresa.	☐	☐	☐	☐	☐
23. Mi jefe es flexible cuando se requiere.	☐	☐	☐	☐	☐
24. Mi trabajo ha sido bien pagado.	☐	☐	☐	☐	☐
25. Aquí ha habido serios conflictos entre los trabajadores.	☐	☐	☐	☐	☐
26. A mi jefe le interesa que yo progrese.	☐	☐	☐	☐	☐
27. En mi grupo de trabajo la gente se tiene confianza.	☐	☐	☐	☐	☐
28. Mi jefe me apoya para que me capacite.	☐	☐	☐	☐	☐
29. En esta organización los mejores llegan a los puestos más altos.	☐	☐	☐	☐	☐
30. Creo que en cualquier momento puedo perder mi trabajo.	☐	☐	☐	☐	☐
31. El sueldo que recibo es el que merezco.	☐	☐	☐	☐	☐
32. Mi jefe confía en mi capacidad.	☐	☐	☐	☐	☐
33. Mi equipo de trabajo funciona bien.	☐	☐	☐	☐	☐
34. Los trámites en esta organización tienen demasiado papeleo.	☐	☐	☐	☐	☐
35. Mi grupo me presiona demasiado.	☐	☐	☐	☐	☐
36. Creo que esta organización debe mejorar su trato con el personal.	☐	☐	☐	☐	☐
37. Mi trabajo me motiva.	☐	☐	☐	☐	☐
38. Mi sueldo es mejor al que me pagaban por la misma tarea en otras organizaciones similares a esta.	☐	☐	☐	☐	☐

Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall versión en español

No	Ítem	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	satisfecho	Muy satisfecho
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 de promocionar.							
11	El modo en que tu empresa está gestionada.							
12	La atención que se presta las sugerencias que haces.							
13	Tu horario de trabajo.							
14	La variedad de tareas que se realiza en tu trabajo.							
15	Tu estabilidad en el equipo.							

APÉNDICE

CUESTIONARIO (UWES)

A continuación, hay algunas afirmaciones respecto a los sentimientos que le provocan la escuela o su trabajo. Piense con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación.

ÍTEMS	0 Nunca	1 Esporádicamente: Pocas veces al año o menos	2 De vez en cuando: Una vez al mes o menos	3 Regularmente: algunas veces al mes	4 Frecuentemente: Una vez por semana	5 Muy frecuentemente: Varias veces por semana	6 Diariamente
1.En mi trabajo me siento lleno de energía.							
2. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir al trabajo.							
3. Soy fuerte y vigoroso en mis responsabilidades.							
4. Mi trabajo me inspira.							
5.Estoy entusiasmado sobre mi trabajo.							
6.Estoy orgulloso del esfuerzo que doy en el trabajo.							
7. Me «dejo llevar» por mi trabajo							
8. Estoy inmerso en mi trabajo.							
9. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo							

Anexo 2.

Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Definición	Ítems	Valores
Satisfacción laboral La satisfacción laboral es como la condición que refleja los sentimientos y actitudes del colaborador con respecto a nuestro trabajo (Griffin et al., 2016).	Satisfacción intrínseca	La satisfacción intrínseca aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, la responsabilidad, la promoción, así como diversos aspectos relativos al contenido de la tarea, entre otros (Herzberg, 1954).	1. Condiciones físicas del trabajo. 3. Tus compañeros de trabajo. 5. Tu superior inmediato. 7. Tu salario. 9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa. 11. El modo en que tu empresa está gestionada. 13. Tu horario de trabajo. 15. Tu estabilidad en el equipo.	Muy insatisfecho: 1 Insatisfecho: 2 Moderadamente insatisfecho: 3 Ni satisfecho ni insatisfecho: 4 Modera damente satisfecho: 5 Satisfecho: 6 Muy satisfecho: 7
	Satisfacción extrínseca	La satisfacción extrínseca indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relacionados a la organización del trabajo tales como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, entre otros (Herzberg, 1954).	2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo. 4.Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho. 6.Responsabilidad que se te ha asignado. 8. La posibilidad de utilizar tus capacidades. 10.Tus posibilidades de promocionar. 12.La atención que se presta a las sugerencias que haces. 14. La variedad de tareas que se realizan en tu trabajo.	
Clima Organizacional El clima organizacional se entiende como una percepción del impacto que se presenta dentro del ambiente laboral, a su vez, se manifiesta una influencia de cultura juntamente con el líder principal, es decir, que de manera recíproca se comparte el conocimiento y conciencia, fortaleciendo las relaciones interpersonales y las	Confianza organizacional	Manifiestan la aceptación y apoyo de los que forman parte de un cargo que se les responsabilizó en distintas áreas de la organización, por ende, permite generar una confianza favorable dentro de la empresa (Acosta et al., 2012; Pérez-Luco, 2008; Vanhala et al., 2016).	4.Los jefes se preocupan por los problemas de su personal. 7.Aquí, los empleados tenemos libertad para hablar con los jefes. 8.Aquí los jefes toman decisiones en favor del personal. 14.Mi jefe me valora y se la juega por mí ante los directivos. 15.Mis jefes son justos y me dan apoyo para surgir. 20.Mi jefe reconoce el trabajo bien hecho. 23.Mi jefe es flexible cuando se requiere. 27.En mi grupo de trabajo la gente	Nunca= 1 Casi nunca= 2 Regularmente= 3 Casi siempre= 4 Siempre= 5

funciones que desempeñan dentro de la empresa (Barría-González et al., 2021; Palma, 2004; Salazar et al., 2009).			tiene confianza. 29.En esta organización los mejores llegan a los puestos más altos. 33.Mi equipo de trabajo funciona bien.	
	Tensión laboral	Se presenta en un contexto de sobrecarga laboral donde no encuentra las herramientas adecuadas para sobrellevar el estrés del trabajo, llegando a presentar una actitud negativa y con poca producción en el área que se desempeña (Bakker y Demerouti, 2017; Pérez-Luco, 2008).	5.Aquí, al que comete un error se le despide sin preguntar. 6.Las decisiones que se toman en esta organización se saben por rumores de pasillo. 10.La forma en que aquí se evalúa el trabajo, me hace sentir mucha presión. 13.En mi trabajo existe demasiada crítica. 25.Aquí ha habido serios conflictos entre los trabajadores. 31.El sueldo que recibo es el que merezco. 35. Mi grupo me presiona demasiado. 36. Creo que esta organización debe mejorar su trato con el personal. 37. Mi trabajo me motiva.	
	Apoyo social	Señala una percepción de buen trato y amabilidad con los integrantes de la organización, revelando un buen compañerismo con cada individuo, lo que da como resultado la aprobación y seguridad entre los colaboradores (Pérez-Luco, 2008; Van Woerkom et al., 2016).	2.En mi trabajo hay una atmósfera amistosa. 9.Los empleados de esta organización somos leales con ella. 11.Mi equipo de trabajo me brinda ayuda cuando lo requiero. 12.En esta organización existe muy buena comunicación entre los empleados. 18.La gente con que me toca trabajar se desempeña bien. 21.La gente que trabaja conmigo se interesa en mis problemas. 28.Mi jefe me apoya para que me capacite. 34.Los trámites en esta organización tienen demasiado papeleo.	

	Retribución	Se menciona sobre la percepción que tienen los trabajadores acerca de la empresa donde se encuentran laborando, precisamente de las remuneraciones, reconocimientos, promoción y desarrollo laboral (Mabaso y Dlamini, 2017; Pérez-Luco, 2008).	16.En esta organización hay oportunidad para progresar. 17.Existe una comunicación clara y oportuna entre la organización y su personal. 22.Estoy conforme con las oportunidades de capacitación que me da la empresa. 24.Mi trabajo ha sido bien pagado. 30.Creo que en cualquier momento puedo perder mi trabajo. 32.Mi jefe confía en mi capacidad.	
	Satisfacción laboral	Se define como la actitud positiva y agradable que desempeña el individuo en el área que le corresponde, donde refleja gozo y agrado con lo que se le asignó (Lee et al., 2017; Pérez-Luco, 2008; Sureda et al., 2019).	1.Al levantarme cada mañana siento deseos de venir al trabajo. 3.Mi familia está contenta con lo que hago. 19.Mi trabajo me entretiene. 38.Mi sueldo es mejor al que me pagaban por la misma tarea en otras organizaciones similares a esta.	
Compromiso Laboral Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker (2000), determinan al compromiso laboral *(engagement)* como "un constructo motivacional positivo relacionado con el trabajo que está caracterizado por el vigor, dedicación y absorción".	Vigor	Se representa por tener mayor energía durante el tiempo en que trabaja, además de ser persistente y tener un alto deseo de alentarse en el trabajo (Schaufeli et al, 2000)	1. En mi trabajo me siento lleno de energía. 2. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir al trabajo. 3. Soy fuerte y vigoroso en mis responsabilidades.	Nunca 0 Esporádicamente 1 De vez en cuando 2 Regularmente 3 Frecuentemente 4 Muy frecuentemente 5 Diariamente 6
	Dedicación	Se caracteriza por tener altos niveles de motivación en el trabajo y también por sentir inspiración, entusiasmo, desafío y orgullo (Schaufeli et al, 2000).	4. Mi trabajo me inspira. 5. Estoy entusiasmado por mi trabajo. 6. Estoy orgulloso del esfuerzo que doy en el trabajo	
	Absorción	Se manifiesta por mantenerse envuelto y centrado en el trabajo, sintiendo que el tiempo pasa rápidamente y teniendo complicaciones para desinteresarse de él (Schaufeli et al, 2000)	7. Me «dejo llevar» por mi trabajo 8. Estoy inmerso en mi trabajo. 9. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	