



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN  
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**TEMA:**

**Estudio sobre la relación del clima organizacional y la  
satisfacción de los auxiliares de limpieza en el sector  
hospitalario de la empresa Algagicorp S.A.**

**AUTORES:**

**MOREIRA RIVERA, VÍCTOR HUGO  
SÁNCHEZ ROSERO, JORGE XAVIER**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**TUTORA:**

**PSIC. CABEZAS CÓRDOVA, BELÉN ELIZABETH, MGS.**

**Guayaquil, Ecuador  
13 de marzo del 2019**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

## **CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Moreira Rivera, Víctor Hugo y Sánchez Rosero, Jorge Xavier**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciado en Psicología Organizacional**.

### **TUTOR (A)**

f. \_\_\_\_\_  
**Psic. Cabezas Córdova, Belén Elizabeth, Mgs.**

### **DIRECTOR DE LA CARRERA**

f. \_\_\_\_\_  
**Psic. Galarza Colamarco, Alexandra Patricia, Mgs.**

**Guayaquil, a los 13 días del mes de marzo del año 2019**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

## DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Moreira Rivera, Víctor Hugo**

### DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Estudio sobre la relación del clima organizacional y la satisfacción de los auxiliares de limpieza en el sector hospitalario de la empresa Algagicorp S.A.**, previo a la obtención del título de **Licenciado en Psicología Organizacional**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 13 días del mes de marzo del año 2019**

### EL AUTOR

f. \_\_\_\_\_  
**Moreira Rivera, Víctor Hugo**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

## DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Sánchez Rosero, Jorge Xavier**

### DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Estudio sobre la relación del clima organizacional y la satisfacción de los auxiliares de limpieza en el sector hospitalario de la empresa Algagicorp S.A.**, previo a la obtención del título de **Licenciado en Psicología Organizacional**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 13 días del mes de marzo del año 2019**

### EL AUTOR

f. \_\_\_\_\_  
**Sánchez Rosero, Jorge Xavier**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

## AUTORIZACIÓN

Yo, **Moreira Rivera, Víctor Hugo**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Estudio sobre la relación del clima organizacional y la satisfacción de los auxiliares de limpieza en el sector hospitalario de la empresa Algagicorp S.A.**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 13 días del mes de marzo del año 2019**

**EL AUTOR:**

f. \_\_\_\_\_  
**Moreira Rivera, Víctor Hugo**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

## AUTORIZACIÓN

Yo, **Sánchez Rosero, Jorge Xavier**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Estudio sobre la relación del clima organizacional y la satisfacción de los auxiliares de limpieza en el sector hospitalario de la empresa Algagicorp S.A.**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 13 días del mes de marzo del año 2019**

**EL AUTOR:**

f. \_\_\_\_\_  
**Sánchez Rosero, Jorge Xavier**



Guayaquil, 15 de febrero del 2019

## CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

### INFORME DE PLAGIO

URKUND	
Documento	<a href="#">Estudio sobre la relación del clima organizacional y la satisfacción de los auxiliares de limpieza en el sector hospitalario de la empresa Algagicorp S.A..docx</a> (D47983241)
Presentado	2019-02-15 11:53 (-05:00)
Presentado por	hugomoreira2@hotmail.com
Recibido	belen.cabezas.ucsg@analysis.orkund.com
	<b>0%</b> de estas 43 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

**Tema:** “Estudio sobre la relación del clima organizacional y la satisfacción de los auxiliares de limpieza en el sector hospitalario de la empresa Algagicorp S.A.”

#### Estudiantes:

- Moreira Rivera, Víctor Hugo
- Sánchez Rosero, Jorge Xavier

**Docente Tutor:** Psic. Belén Cabezas Córdova, Mgs.

---

**FIRMA**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco principalmente a Dios, quien ha sido pieza elemental en mi vida, quien me ha concedido culminar una etapa más y por quien en su misericordia soy salvo.

A mis padres y abuelita, a quienes amo incondicionalmente y quienes gracias a su amor, esfuerzo, dedicación y sacrificio, me han permitido concluir con éxito el ciclo universitario.

A la familia Javier Álvarez, mis tíos Bernardo y Mónica, quienes son mis segundos padres, así también a mis primos Asiel y Jesarela quienes son mis hermanos, a todos ellos, quienes desde lejos siempre han estado pendientes de mí y han apoyado en todo tiempo. A la familia Sánchez Gilbert, mis tíos Francisco y Rebeca junto a mis primos, quienes también desde lejos han intercedido por mí en los tiempos difíciles.

Agradezco de manera especial a la familia Rivera Guijarro, a mis tíos Walter y Beatriz, a mis primos Luis, Walter y sobre todo a Denisse quienes han sido pilar fundamental para la conclusión de esta etapa y sin quienes probablemente esto no hubiese sido posible.

Agradezco de manera especial a Rosicler Gómez, una de las personas más importantes para mí, quien fue apoyo y pilar fundamental durante el proceso universitario y parte de mi vida.

Agradezco a mis amigos por todo el respaldo brindado durante la época universitaria.

Agradezco a mi compañero de tesis y amigo Jorge Sánchez por la amistad y apoyo brindado no solo durante el proceso de realización de tesis, sino también período universitario.

Finalmente agradezco a las autoridades universitarias y docentes por los conocimientos y experiencias brindadas. A la Psicóloga Sofía Carrillo y a mi tutora Psicóloga Belén Cabezas por su aporte, guía y apoyo para la realización de este trabajo.

**Hugo Moreira Rivera**



## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis padres quienes han visto en mí consolidar el sueño de culminar la etapa universitaria. A mis tíos quienes viven en el exterior y desde la distancia me han apoyado siempre. A mi familia en general. A mis compañeros y amigos con quienes he compartido y seguiré compartiendo experiencias a lo largo de la vida.

**Hugo Moreira Rivera**

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a Dios por el día a día, por todo lo que ha hecho hasta ahora, por darme la fuerza y sabiduría necesaria para no desistir, y permitirme lograr los objetivos propuestos. Es uno de los pilares fundamentales en mi vida y por eso le estoy eternamente agradecido.

Le agradezco a mis padres, Jorge y Gladys, que gracias a su gran esfuerzo, consejos, cariño y apoyo incondicional, en cada una de las cosas que hago, estoy aquí y en condiciones de cumplir una meta más. Les agradezco por ser mis ejemplos a seguir y cuidar siempre de mí y de mi hermano, Andrés, del cual no me puedo olvidar, ya que siempre estamos pendientes el uno del otro.

Agradezco a mi familia, en especial a mis tías Jypsie, Rosi y Marjorie, que me han ayudado siempre que lo he necesitado, sin importar las circunstancias. Sin la ayuda de ellas y de toda mi familia esto no sería posible.

Agradezco a mis amigos, que están siempre en las buenas y más aún en las malas. Por esa amistad incondicional que me brindan y todo lo que ella conlleva, dándome fuerzas y aliento para seguir. Agradecimientos de forma especial para Hugo Moreira, mi compañero de tesis pero sobretodo un gran amigo, por el esfuerzo y apoyo brindado.

Agradezco a compañeros, docentes y autoridades que han sido parte de mi vida universitaria, por los diferentes conocimientos, enseñanzas y experiencias brindadas. Un agradecimiento especial a la Psicóloga Sofía Carrillo, por su paciencia y apoyo durante toda la carrera universitaria, y a la Psicóloga Belén Cabezas, nuestra tutora, por toda su ayuda y colaboración durante el desarrollo de este trabajo.

Finalmente quiero agradecer nuevamente a Dios y la vida por todo lo que me ha dado hasta ahora.

“LA VIDA TE DE DA SORPRESAS, SORPRESAS TE DA LA VIDA”

**Jorge Sánchez Rosero**

## **DEDICATORIA**

Dedicado especialmente a mis padres, que me han apoyado durante toda mi vida y quiero devolverles el favor de alguna forma, haciendo que sientan orgullosos de lo que he conseguido, ya que esto también es de ellos. Es por ellos y por todos lo que de una u otra forma me han ayudado a cumplir este sueño.

**Jorge Sánchez Rosero**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. \_\_\_\_\_

**PSIC. ALEXANDRA PATRICIA GALARZA COLAMARCO, MGS.**  
DIRECTORA DE LA CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**PSIC. SOFÍA VIVIANA CARRILLO SALDARREAGA, MGS.**  
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**PSIC. ELBA BERMÚDEZ REYES, MGS.**  
OPONENTE

# ÍNDICE

ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XIII
ÍNDICE DE TABLAS.....	XV
RESÚMEN.....	XVI
INTRODUCCIÓN.....	2
Objetivos.....	5
Objetivo general.....	5
Objetivos específicos.....	5
CAPÍTULO I.....	6
1. MARCO TEÓRICO.....	6
1.1 Clima organizacional.....	6
1.2 Condiciones laborales.....	19
1.3 Satisfacción laboral.....	22
CAPÍTULO II.....	35
2. METODOLOGÍA.....	35
2.1 Enfoque metodológico.....	35
2.2 Población.....	35
2.3 Tipo de muestreo.....	36
2.4 Fórmula muestral.....	37
2.5 Métodos y técnicas de investigación.....	39
CAPÍTULO III.....	42
3. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	42
4. CONCLUSIONES.....	68
5. RECOMENDACIONES.....	69
5. REFERENCIAS.....	71
6. ANEXOS.....	74

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Perspectivas del clima organizacional.....	9
Gráfico 2. Dimensiones del clima organizacional según autores.....	11
Gráfico 3. Percepción del clima organizacional .....	13
Gráfico 4. Definición de satisfacción según autores .....	23
Gráfico 5. Definición de satisfacción según autores .....	23
Gráfico 6. Definición de satisfacción según autores .....	24
Gráfico 7. Total de auxiliares de limpieza encuestados .....	38
Gráfico 8. Total de auxiliares de limpieza encuestados por turnos.....	38
Gráfico 9. Total de auxiliares de limpieza encuestados por turnos.....	39
Gráfico 10. Correlación entre variables de clima y satisfacción.....	41
Gráfico 11. Porcentaje total general del clima organizacional .....	42
Gráfico 12. Porcentaje total general de satisfacción laboral .....	43
Gráfico 13. Puntaje promedio de las dimensiones de clima organizacional	44
Gráfico 14. Análisis por dimensiones: autonomía.....	45
Gráfico 15. Análisis por dimensiones: Cohesión.....	45
Gráfico 16. Análisis por dimensiones: Confianza.....	46
Gráfico 17. Análisis por dimensiones: Presión.....	47
Gráfico 18. Análisis por dimensiones: Apoyo.....	47
Gráfico 19. Análisis por resultados: Reconocimiento.....	48
Gráfico 20. Análisis por dimensiones: Equidad.....	49
Gráfico 21. Análisis por resultados: Innovación .....	49

Gráfico 22. Puntaje promedio de las dimensiones de satisfacción organizacional.....	50
Gráfico 23. Análisis por dimensiones: Trabajo en general.....	51
Gráfico 24. Análisis por dimensiones: Ambiente físico .....	52
Gráfico 25. Análisis por dimensiones Forma de realizar el trabajo .....	53
Gráfico 26. Análisis por dimensiones: Oportunidades de desarrollo.....	53
Gráfico 27. Análisis por dimensiones: Relación supervisor - subordinado..	54
Gráfico 28. Análisis por dimensiones: Remuneración.....	55
Gráfico 29. Análisis por turnos: Clima organizacional.....	56
Gráfico 30. Análisis por turnos: Satisfacción laboral .....	56
Gráfico 31. Análisis por género: Clima organizacional.....	57
Gráfico 32. Análisis por género: Satisfacción laboral.....	58
Gráfico 33. Clima organizacional por locales .....	59
Gráfico 34. Promedio por locales y dimensiones .....	60
Gráfico 35. Satisfacción laboral por locales .....	61
Gráfico 36. Promedio por locales y dimensiones .....	62

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensiones de satisfacción laboral.....	26
Tabla 2 Variables derivadas del puesto de trabajo .....	29
Tabla 3 Colaboradores por local.....	36
Tabla 4 Colaboradores según género y turno.....	36
Tabla 5 Personal a encuestar según muestra.....	37
Tabla 6 Población total según género y turno.....	37
Tabla 7 Puntaje promedio de las dimensiones de clima organizacional .....	44
Tabla 8 Puntaje promedio de las dimensiones de satisfacción organizacional .....	51
Tabla 9 Promedio y puntuaciones por locales y dimensiones .....	60
Tabla 10 Promedio y dimensiones por locales.....	62
Tabla 11 Relación entre autonomía y satisfacción por el trabajo en general	64
Tabla 12 Relación entre cohesión y satisfacción por el trabajo en general .	65
Tabla 13 Relación entre reconocimiento y relación subordinado - supervisor .....	66
Tabla 14 Relación entre innovación y relación subordinado - supervisor ....	67



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación realiza un estudio sobre la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los auxiliares de limpieza en el sector hospitalario de la empresa Algagicorp S.A. en la ciudad de Guayaquil. El fin de dicho trabajo es adentrarse a la realidad vivencial del personal operativo para conocer su percepción en cuanto a clima y satisfacción respecto a los locales: Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert, Hospital de la Mujer Alfredo Paulson y Hospital Solca.

Para el efecto se procedió a encuestar a 120 colaboradores, resultantes de la aplicación de una fórmula muestral en donde la totalidad de individuos ascendía a 136 operarios. Mismos a quienes por un lado, se les aplicó una prueba de medición de clima organizacional de autoría de Koys y DeCotiis (1991) y por otro, se les aplicó un instrumento de medición de satisfacción laboral de autoría de Chiang, Salazar, Huerta , y Núñez (2008).

Esta investigación se lleva a cabo bajo un método cuantitativo, ya que se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, así también el alcance será descriptivo ya que la intención es describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos que se den los locales donde los auxiliares de limpieza de Algagicorp S.A. prestan sus servicios.

Se destaca también la importancia de comprender los conceptos de clima organizacional y satisfacción laboral, ya que son variables de suma relevancia puesto que direccionan la ejecución de tareas, son sinónimos de ventaja competitiva y su entendimiento y manejo contribuye a la generación de contextos laborales estables. Es allí en donde radica la relevancia de esta investigación.

**Palabras Claves:** clima organizacional, satisfacción laboral, percepción, dimensiones, variables, influencia, relación.

## ABSTRACT

This research work of investigation realizes a study on the relationship of the organizational climate and the satisfaction of the cleaning assistants in the hospital sector of the company Algagicorp S.A. in the city of Guayaquil. The purpose of this work is to enter into the experiential reality of the operative personnel, to know their perception about climate and satisfaction regarding the premises: Dr. Roberto Gilbert Children's Hospital, Alfredo Paulson Women's Hospital and Solca Hospital.

For this purpose, 120 collaborators were surveyed, resulting from the application of a sample formula in which the total number of individuals amounted to 136 workers. Same as those who, on one hand, were given an organizational climate measurement test by Koys and DeCotiis (1991) and, on the other hand, they were given an instrument to measure job satisfaction by Chiang, Salazar, Huerta, and Núñez (2008).

This research is carried out under a quantitative method, since it is based on the measurement of the characteristics of social phenomena, as well as the scope will be descriptive since the intention is to describe phenomena, situations, contexts and events that occur in the premises where the cleaning assistants of Algagicorp SA provide their services.

The importance of understanding the concepts of organizational climate and job satisfaction is also highlighted, as they are extremely important variables since they direct the execution of tasks, they are synonyms of competitive advantage and their understanding and management contributes to the generation of stable work contexts. This is where the relevance of this research lies.

**Keywords:** organizational climate, job satisfaction, perception, dimensions, variables, influence, relationship.

## INTRODUCCIÓN

Desde inicios y mediados del siglo XX, diversos autores desde cada una de sus posturas particulares, vienen haciendo un recorrido en cuanto a la exposición de ideas, teorías y pensamientos acerca de clima y satisfacción laboral, por supuesto, en principio no como elementos asociados sino más bien como conceptos independientes el uno del otro. Y es que, el estudio de estos fue, ha sido y seguirá siendo de suma relevancia, ya que estas variables representan dos de los tantos cimientos que intervienen en el desarrollo, interacción y crecimiento de las empresas, y por supuesto de lo que sucede al interior de las mismas.

En la actualidad, las organizaciones dentro del planteamiento de sus objetivos estratégicos, trazan unos, que apuntan hacia la atracción, desarrollo y retención del talento, por lo cual se establecen programas orientados hacia la medición e intervención tanto de clima como satisfacción laboral.

La problemática a la cual responde este trabajo de investigación radica en el análisis estadístico de la rotación del personal operativo, mismo que es alto y que se establece como consecuencia del mal clima organizacional así como de la insatisfacción existente en los auxiliares de limpieza que laboran en los diversos locales hospitalarios.

Desde esta perspectiva, es importante destacar que en la empresa a la cual se hace mención a lo largo de esta investigación, nunca antes se han realizado análisis tanto de clima organizacional como satisfacción laboral, por lo cual la presente propuesta es significativa.

La estructura de este trabajo de investigación se presenta de la siguiente manera: en el capítulo uno se procede al desarrollo del marco teórico, en donde se matizan los conceptos de clima y satisfacción laboral, recorrido histórico de sus nociones, dimensiones, entre otros. En el capítulo segundo se hace énfasis a la metodología, en donde se realiza una descripción del método y diseño de investigación, así como las técnicas, herramientas y procedimientos empleados. En el tercer capítulo, se realiza el análisis de resultados, así como la presentación de las conclusiones y recomendaciones de la investigación realizada, a esto se suman los anexos como respaldo.

## **Tema de la investigación**

Estudio sobre la relación del clima organizacional y la satisfacción de los auxiliares de limpieza en el sector hospitalario de la empresa Algagicorp S.A.

## **Justificación**

Para aquellas organizaciones que se encuentran orientadas hacia los logros y hacia a los colaboradores, comprender los conceptos de clima organizacional y satisfacción laboral es relevante como ventaja competitiva. En este sentido, tanto el clima como la satisfacción, son variables que direccionan e influyen sobre el comportamiento de los colaboradores, por lo que en consecuencia un ambiente propicio de trabajo potenciará el buen desempeño y contribuirá a la satisfacción laboral, mientras que por otro lado un ambiente hostil generará inconformidad, absentismo, rotación, etc.

Lamentablemente, a largo del tiempo y con el paso del mismo, se han forjado figuras laborales tales como la tercerización, subempleo, que no han hecho más que precarizar las condiciones de trabajo y la dignidad humana, incidiendo negativamente sobre el clima organizacional de las empresas y dando paso a la creación de ambientes de total insatisfacción.

Partiendo de allí entonces, un concepto que ha tenido auge en los últimos años es el clima organizacional, y sobre él muchos autores que han dedicado tiempo y esfuerzo a su estudio. En términos generales el clima organizacional o laboral se refiere al ambiente o contexto sobre el cual los diversos colaboradores desarrollan sus actividades de trabajo en el día a día. Por lo tanto, debido a la relevancia del tema, el propósito de este trabajo de titulación apunta a estudiar la relación existente entre clima organizacional y satisfacción laboral.

Y es que, un ambiente laboral saludable tiene un efecto potenciador, las condiciones propicias de trabajo no solo estimulan, dignifican, sino que también brindan seguridad, estabilidad y promueven alineación de objetivos personales-organizacionales, generando sentido satisfacción y pertenencia hacia la organización como ningún otro. Aun cuando la retribución monetaria no sea la suficiente para alcanzar las expectativas de los colaboradores, un buen clima laboral será una herramienta eficaz para generar satisfacción y favorecer a la retención de talento en las empresas.

## **Planteamiento del problema de investigación**

Algagicorp S.A. es una empresa dedicada a la limpieza en general, tratamientos de piso, jardinería, mensajería y servicios varios, que ha ido creciendo con el transcurso de los años, brindando su experiencia y profesionalismo en varios locales, sobre todo en los hospitales más importantes de la ciudad de Guayaquil.

Debido a la naturaleza del negocio, cuenta en su mayoría con personal operativo (auxiliares de limpieza), siendo ellos la principal imagen de la compañía, por lo que se considera que en su grupo de trabajo deben contar con colaboradores comprometidos y adaptados, capaces de cumplir con sus funciones y objetivos.

Sin embargo, se presenta un alto índice de rotación de personal operativo en los diversos locales en los que se presta servicio y un alto índice de quejas debido al clima organizacional en los cuales estos colaboradores se encuentran repartidos y ejercen sus funciones, sobretodo en Solca.

Además de la incidencia del clima, se considera que el liderazgo de los supervisores no es el adecuado, debido a que el personal encuentra dificultades al momento de relacionarse y comunicarse con sus superiores, así como adaptarse y realizar sus actividades, por lo tanto en consecuencia la satisfacción laboral es baja y el desempeño y el cumplimiento de objetivos se ven afectados.

## **Hipótesis**

Hi Los auxiliares de limpieza de Algagicorp S.A. se sienten insatisfechos por el clima organizacional preponderante en el sector hospitalario.

## **Variables**

Independiente: clima organizacional

Dependiente: satisfacción laboral

## **Preguntas de investigación**

¿Cuál es la relación que existe entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en el sector hospitalario de la empresa Algagicorp S.A.?

¿Qué elementos caracterizan el clima organizacional en el sector hospitalario de la empresa Algagicorp S.A.?

¿Qué aspectos caracterizan la satisfacción laboral de los auxiliares de limpieza en el sector hospitalario de la empresa Algagicorp S.A.?

¿Cuáles serían las recomendaciones a partir de las conclusiones establecidas para la gestión del clima organizacional y satisfacción laboral en el sector hospitalario de la empresa Algagicorp S.A.?

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Analizar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los auxiliares de limpieza de Algagicorp S.A. pertenecientes al sector hospitalario.

### **Objetivos específicos**

- Diagnosticar el clima organizacional y sus dimensiones en los auxiliares de limpieza de Algagicorp S.A.
- Determinar el grado de satisfacción laboral de los auxiliares de limpieza de Algagicorp S.A.
- Establecer conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos mediante las encuestas de clima organizacional y satisfacción laboral.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### **Clima Organizacional**

Antes de empezar con el desarrollo de este trabajo, es fundamental resaltar la importancia que han adquirido los estudios acerca del clima organizacional en las organizaciones, debido a que es un factor que influye en la producción, satisfacción y bienestar de sus colaboradores y que en última instancia pueden verse reflejados en el éxito o fracaso del negocio.

A pesar de que ha habido una serie de estudios de investigación sobre el clima organizacional, todavía no ha logrado unanimidad en cuanto a su definición, y tampoco en sus dimensiones.

Esta diversidad de opiniones ha hecho del clima organizacional un área de investigación interesante. En el desarrollo de este trabajo se revisarán las diferentes visiones y enfoques de distintos autores que han centrado su trabajo en el tema en cuestión, desde el momento en que el concepto de clima organizacional se originó hasta la actualidad, se podrá ver los cambios con respecto sus nuevos conceptos, definiciones y dimensiones que forman parte del clima organizacional.

Para Koys y DeCotiis (1991) “el estudio de climas en las organizaciones ha sido difícil porque es un fenómeno complejo de múltiples niveles” (p. 265). No obstante, los autores también consideran que se han realizado grandes progresos en cuanto a la conceptualización del clima organizacional como constructo se refiere.

Y es que desde los principales precursores que introdujeron el término, muchos autores se han dedicado a su estudio así lo afirma un autor quien manifiesta que:

La investigación y el estudio del clima organizacional se han desarrollado desde mediados del siglo XX. En tiempos recientes, la investigación en clima organizacional ha sido activa, diversa y a lo largo de más de 50 años se han generado múltiples investigaciones, definiciones e instrumentos de medición. (Uribe, 2015, p. 62)

Ahora bien, tal como se lo detalla en las primeras líneas de este trabajo, aún al día de hoy, existen diversas posturas sobre la definición del clima organizacional, es decir no se ha llegado a un consenso.

Por ejemplo de acuerdo a la revisión de la literatura por parte de Koys y DeCotiis (1991), ellos afirman que existen dos categorizaciones de clima laboral, por un lado el clima organizacional psicológico, y por otro lado un clima organizacional propiamente dicho, el primero de ellos, es estudiado desde una visión puramente personal o individual, mientras que a la segunda categorización de clima, se la interviene desde un nivel organizacional, considerando a ambas categorizaciones como fenómenos de multi dimensión que dan cuenta de la esencia de las percepciones de los colaboradores acerca de sus vivencias al interior de las organizaciones. Estas percepciones sirven como un mapa cognitivo que ayudan a los individuos a determinar el comportamiento apropiado en cada situación que se presente en las organizaciones.

Siguiendo con este recorrido histórico una definición más actual es la siguiente:

El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización y por tanto, medido desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas. Aun reflejando el estado de la organización en un momento determinado, el clima laboral puede cambiar, siendo los propios miembros, pero muy especialmente, los líderes de la organización, los principales agentes en la generación de cambios. (Bordas, 2016, p. 25)

Tal como lo manifiesta el autor, el clima organizacional se refiere al contexto o entorno de trabajo sobre el cual se sitúan los individuos en las organizaciones, es aquel contexto en donde los colaboradores llevan a cabo sus funciones diariamente y se ven reflejadas sus conductas.

El clima organizacional es tan frágil que puede verse influenciado por un lado por aspectos tangibles tales como el suministro de herramientas para la



realización de labores, las condiciones de trabajo o aún la remuneración, y, por otro lado, por aspectos intangibles tales como el estilo de liderazgo o la cultura por nombrar algunos, todos estos factores pueden incidir en la motivación, actitudes y comportamiento, así como la productividad de la organización.

Otro autor nos presenta que:

El clima es un concepto dinámico que cambia en función de las situaciones organizacionales y de las percepciones que las personas tienen de dichas situaciones. A la vez, el clima tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones puntuales o coyunturales. Esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales. Estabilidad que puede sufrir perturbaciones derivadas de decisiones que afecten de forma relevante el devenir organizacional. (Gan y Berbel, 2011, p.177)

El clima organizacional es una variable que por un lado puede ser medida cualitativamente desde la observación directa, así como percibida y descrita por los integrantes de la organización, y por otro lado puede ser medida cuantitativamente mediante la toma de encuestas. Dado que el clima organizacional no es estable sino más bien cambiante a través del tiempo y condiciones su medición periódica es menester.

### **Perspectivas del clima organizacional: realista, fenomenológica e interaccionista.**

El clima organizacional está compuesto por las diferentes características de sus miembros y la interacción e intercambio que surgen con los elementos que se encuentran en el entorno en el que se desenvuelven, influyendo de manera directa en el tipo de clima que es percibido.

Existen diferentes enfoques en el estudio del clima, tanto en relación con su proceso de formación como con los factores que lo determinan y, en consecuencia, con los instrumentos que se utilizan para su medida. De todos modos, las orientaciones teóricas de mayor uso en el estudio del clima en las organizaciones son la realista u objetiva, la fenomenológica o subjetiva y la interaccionista. (Rodríguez, y otros, 2014, p. 256)

Enfoques del estudio de clima organizacional	
Realista:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El clima consiste en la descripción de las características de la organización, que diferencian a unas organizaciones de otras, son relativamente perdurables e influyen en la relación de las personas con el medio laboral.</li> </ul>
Fenomenológica:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desde esta perspectiva, se considera el clima como un atributo de las personas, su origen está en las percepciones que tienen los sujetos acerca de las diferentes características del contexto laboral, énfasis en las variables individuales.</li> <li>• La unidad de análisis es la persona, por lo que también se denomina clima psicológico y se considera como una estructura perceptiva y cognitiva de la organización común en todos los miembros.</li> <li>• Las percepciones individuales que se tienen de la realidad de una organización y de la descripción que se hace de la misma influyen sobre el comportamiento y sobre las actitudes de los distintos miembros de la organización.</li> </ul>
Interaccionista:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trata de integrar los dos enfoques anteriores al considerar el clima como el resultado de la interacción entre las características objetivas de la organización y de sus miembros.</li> <li>• El clima consiste en las percepciones personales globales que reflejan la interacción entre ambos tipos de factores: objetivos y subjetivos.</li> <li>• Permite explicar las diferencias que se producen en los climas de los distintos grupos de una organización, ya que integra los factores objetivos y subjetivos, incorpora los procesos de socialización en la creación de clima y supone, sin duda, una integración de los aspectos individuales, de grupo y los relativos a la organización.</li> </ul>

Gráfico 1. Perspectivas del clima organizacional  
Elaboración: (Rodríguez y otros, 2014, p. 256).

## Componentes del clima: Objetivos y subjetivos

Los autores, en su libro Manual de Recursos Humanos, han distinguido dos tipos de componentes a partir de diferentes aproximaciones del concepto clima laboral (Gan y Berbel, 2011, p. 188).

**I. Componentes objetivos:** Relativos al ambiente y las condiciones del lugar de trabajo (instalaciones, recursos y facilitadores, formas y métodos de trabajo).

**II. Componentes subjetivos:** Relativos a los valores y necesidades de los individuos, sus actitudes y motivación, con un componente relacional muy significativo, ya sea con el propio grupo de trabajo, con el supervisor o jefe de grupo o con los miembros de los grupos que coexisten en el mismo ámbito de trabajo.

Los componentes objetivos están compuestos por: 1) el espacio y condiciones físicas y de infraestructura donde el colaborador desempeña sus funciones y pasa la mayor parte del tiempo, por lo que es importante que su lugar este en óptimas condiciones para no afectar su percepción acerca del clima. Los estudios ergonómicos son un aspecto fundamental de este punto,

puesto que disminuye cualquier de tipo de riesgo laboral y garantiza la seguridad y bienestar del empleado. 2) Salario/remuneración que recibe el colaborador es fundamental para su calidad de vida y afecta de manera directa su percepción ya que sus expectativas de retribución son producto del trabajo que realiza y de su importancia. 3) Diseño de puestos de trabajo permite que el colaborador pueda explotar al máximo sus capacidades de forma que se obtengan los diferentes objetivos, sean del cargo, departamento u organización. Entre los factores más relevantes del diseño están: habilidades y competencias, identificación con las tareas, importancia de la tarea, la responsabilidad, el desafío que ofrece, entre otros. 4) Procesos y procedimientos permiten que las actividades se realicen de forma estandarizada y con lineamientos establecidos, eliminando el margen de error.

Por otro lado, los componentes subjetivos están conformados por factores como: la autonomía, participación, liderazgo y comunicación. Estos factores son percibidos por los colaboradores, que a su vez influyen en las actitudes y posturas que son producidas a partir de la manera en que cada uno ve las cosas.

Es fundamental resaltar que los componentes, con cada uno de sus factores, afectan de manera positiva o negativa la perspectiva de los colaboradores, acerca del lugar donde trabajan y su contexto en general.

### **Dimensiones del Clima Organizacional**

Las dimensiones son aquellas características o propiedades que forman parte del clima organizacional y que inciden en el accionar y percepción de los colaboradores al interior de las empresas. Diferentes autores e investigadores han recopilado y utilizado información relacionada a la percepción individual de los colaboradores sobre las características y propiedades de la organización para poder determinar el clima organizacional, ya que el mismo es una exteriorización de los individuos y su interrelación con su contexto laboral y todos sus componentes. Sin embargo, al igual que en su definición existen, existe una gran diversidad en cuanto las dimensiones que

forman parte de lo que es el clima laboral, por eso se presente a continuación las diferentes dimensiones según sus autores.

Autores	Dimensiones de clima organizacional
Likert (1967)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los métodos de mando: La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.</li> <li>2. Las características de las fuerzas motivacionales: Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.</li> <li>3. Las características de los procesos de comunicación: La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.</li> <li>4. Las características de los procesos de influencia: La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.</li> <li>5. Las características de los procesos de toma de decisiones: La pertinencia de la información en que se basan las decisiones así como el reparto de funciones.</li> <li>6. Las características de los procesos de planeación: La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.</li> <li>7. Las características de los procesos de control: El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.</li> <li>8. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento: La planeación así como la formación deseada.</li> </ol>
Litwin y Stinger (1968)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estructura: Esta dimensión engloba todo lo referente a las reglas, procedimientos y niveles jerárquicos dentro de una organización. La estructura de una empresa puede condicionar la percepción que los colaboradores tienen sobre su centro de trabajo.</li> <li>2. Responsabilidad: Se refiere al nivel de autonomía que tienen los trabajadores para la realización de sus labores. En este aspecto es importante valorar el tipo de supervisión que se realiza, los desafíos propios de la actividad y el compromiso hacia los resultados.</li> <li>3. Recompensa: Consiste en la percepción que tienen los colaboradores sobre la recompensa que reciben en base al esfuerzo realizado. Conlleva no sólo el establecimiento de un salario justo, sino de incentivos adicionales (no necesariamente monetarios) que motiven al trabajador a realizar un mejor desempeño.</li> <li>4. Desafío: Este aspecto se enfoca en el control de los trabajadores sobre el proceso de producción, sean bienes o servicios, y de los riesgos asumidos para la consecución de los objetivos propuestos. Se trata de un factor muy importante en la medida que contribuye a generar un clima saludable de competitividad.</li> <li>5. Relaciones: El respeto, la colaboración y el buen trato son aspectos determinantes en esta dimensión en la medida que influyen en la productividad y en la generación de un ambiente grato de trabajo.</li> <li>6. Cooperación: Aunque guarda similitudes con la dimensión anterior, la 'cooperación' se enfoca principalmente en el apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de equipo que contribuya al logro de objetivos grupales.</li> <li>7. Estándares: Percepción de los trabajadores sobre los parámetros establecidos por la empresa en torno a los niveles de rendimiento. En cuanto las exigencias sean razonables y coherentes, los colaboradores percibirán que existe justicia y equidad.</li> <li>8. Conflictos: La forma en la que los superiores enfrentan los problemas y manejan las discrepancias influye en la opinión generalizada que tienen los trabajadores sobre el manejo de conflictos dentro de la empresa.</li> <li>9. Identidad: Sentido de pertenencia hacia la organización. Este factor indica qué tan involucrados están los trabajadores con los objetivos de la empresa y qué tan orgullosos se sienten de formar parte de esta.</li> </ol>
Campbell, Dunnette, Lawler y Weik (1970)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Autonomía individual: Se refiere a la responsabilidad, independencia y poder de decisión de que goza el sujeto en su organización.</li> <li>2. Grado de estructura del puesto: Apunta a la forma en que se establecen y transmiten los objetivos y métodos de trabajo al personal.</li> <li>3. Orientación hacia la Recompensa: Referido a los aspectos económicos y a las posibilidades de promoción.</li> <li>4. Consideración, afecto y apoyo: Relativo a las formas en que el empleado recibe estímulos de sus superiores.</li> </ol>

Gráfico 2. Dimensiones del clima organizacional según autores  
Elaboración: (Chiang, Martín y Núñez, 2010, pp. 56 -58).

Koys y DeCotiis (como se citó en Chiang, Salazar, Huerta y Núñez, 2008) proponen la definición de las ocho dimensiones para la medición de clima laboral.

**Autonomía:** Percepción del trabajador acerca de la autodeterminación y responsabilidad necesaria en la toma de decisiones con respecto a procedimientos del trabajo, metas y prioridades. **Cohesión:** Percepción de las relaciones entre los trabajadores dentro de la organización, la existencia de una atmósfera amigable y de confianza y proporción de ayuda material en la realización de las tareas. **Confianza:** La percepción

de la libertad para comunicarse abiertamente con los superiores, para tratar temas sensibles o personales con la confianza suficiente de que esa comunicación no será violada o usada en contra de los miembros. Presión: La percepción que existe con respecto a los estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de la tarea. Apoyo: La percepción que tienen los miembros acerca del respaldo y tolerancia en el comportamiento dentro de la institución, esto incluye el aprendizaje de los errores, por parte del trabajador, sin miedo a la represalia de sus superiores o compañeros de trabajo. Reconocimiento: La percepción que tienen los miembros de la organización, con respecto a la recompensa que reciben, por su contribución a la empresa. Equidad: La percepción que los empleados tienen, acerca de si existen políticas y reglamentos equitativos y claros dentro de la institución. Innovación: La percepción que se tiene acerca del ánimo que se tiene para asumir riesgos, ser creativo y asumir nuevas áreas de trabajo, en donde tenga poco o nada de experiencia. (Koys y DeCotiis, 1991)

Bordas (2016, p. 27) tras un análisis también propone dimensiones a partir de las investigaciones de Likert, Koys y DeCotiis, Campbell, entre otros.

1. Autonomía: El grado en que los miembros de la organización perciben que pueden tomar decisiones y solucionar problemas sin consultar cada paso o sus superiores y en general, el grado en que se anima a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias.
2. Cooperación y apoyo: Grado en que los miembros perciben que en la organización existe un buen ambiente de compañerismo, cordialidad y apoyo a el grado en que los miembros de la organización perciben que pueden tomar decisiones y solucionar problemas sin consultar cada paso o sus superiores y en general, el grado en que se anima a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias.
3. Reconocimiento: El grado en que los miembros de la organización perciben que reciben un reconocimiento adecuado a su trabajo y su contribución a la organización.
4. Organización y estructura: Grado en que los miembros perciben que los procesos de trabajo están bien organizados y coordinados, son claros y eficientes, sin excesivas restricciones organizacionales o formulismos burocráticos.

5. Innovación: Grado en que los miembros perciben que existe receptividad para expresar e implantar nuevas ideas, métodos y procedimientos en general, para la creatividad y el cambio, aceptando los riesgos que supone.
6. Transparencia y equidad: Grado en que los miembros de la organización perciben que las prácticas y políticas organizacionales son claras, equitativas y no arbitrarias, especialmente en cuanto a valoración del desempeño y oportunidades de promoción
7. Motivación: Grado en que los miembros perciben que en la organización se pone énfasis y se motiva el buen desempeño y la producción destacada, generándose implicación y compromiso con la actividad realizada.
8. Liderazgo: Modo en que los miembros de la organización perciben a la dirección y a los líderes, su compañerismo, así como su estilo de relación con el resto de empleados.

### Tipos de clima organizacional

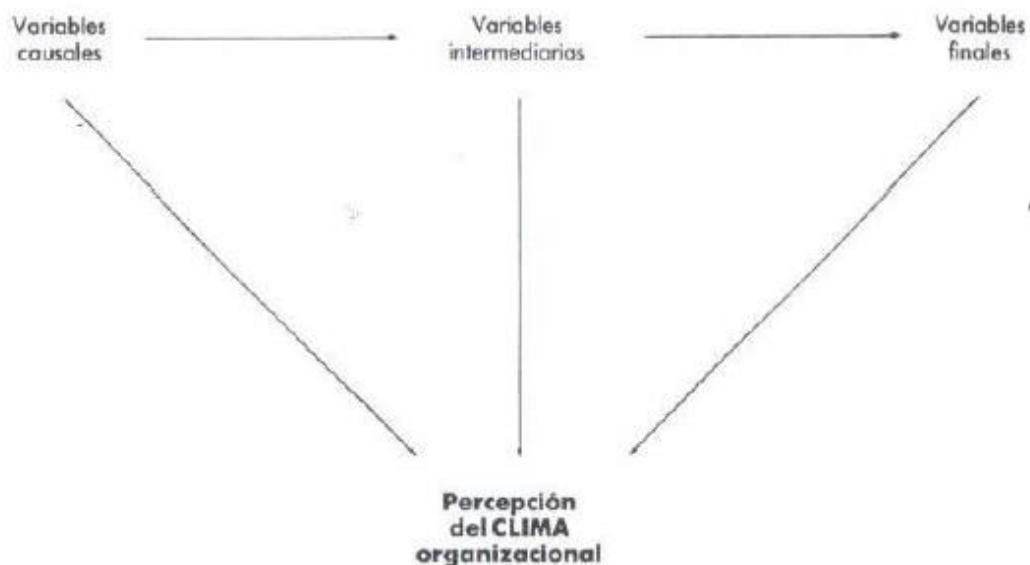


Gráfico 3. Percepción del clima organizacional  
Elaboración: (Brunet, 2004, p. 30)

La combinación y la interacción de estas variables permiten determinar dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Los climas así obtenidos se sitúan sobre un continuo que parte de un sistema muy autoritario a un sistema muy participativo. (Brunet, 2004, p. 30)

## **Clima tipo autoritario**

### **Sistema I – Autoritarismo explotador**

“En el tipo de clima de autoritarismo explotador, la dirección no le tiene confianza a sus empleados”. (Brunet, 2004, p. 30)

La toma de decisiones y planteamiento de objetivos en su mayoría no son sometidas a consenso alguno, más bien son trazados desde las altas autoridades y se asignan según sea procedente.

Este tipo de clima organizacional se caracteriza por desarrollarse en un ambiente de incertidumbre, en donde las relaciones interpersonales con los directivos se construyen en base al miedo, desconfianza y el acatamiento de órdenes, en este tipo de clima, priman los castigos y amenazas dejando de lado las recompensas, las cuales si son entregadas se lo hace manera esporádica.

### **Sistema II – Autoritarismo paternalista**

El tipo de clima de autoritarismo paternalista es aquel en que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. (Brunet, 2004, p. 31)

Si bien es cierto que bajo este tipo de clima, las decisiones pasan por la dirección, así también es axiomático que existe cierto grado de condescendencia para con los colaboradores, permitiéndoles incluso tomar decisiones en instancias puntuales.

Este tipo de clima autoritario paternalista, se caracteriza por fomentar la motivación de los empleados a través un sistema de recompensas – castigos. La interacción entre dirección y subordinados por su parte, se da entre quienes guarden una relación de confianza.

## **Clima de tipo participativo**

### Sistema III – Consultivo

Bajo el tipo de clima consultivo – participativo, la dirección realiza una transición respecto a sus antecesores y se caracteriza por ser un tipo de clima en donde la gerencia posee confianza en sus subordinados y en donde se da paso a que estos puedan tomar decisiones específicas acordes a sus funciones.

Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Hay una cantidad moderada de interacción de tipo superior – subordinado y, muchas veces, un alto grado de confianza. Los aspectos importantes de los procesos de control se delegan de arriba hacia abajo con un sentimiento de responsabilidad en los niveles superiores e inferiores. (Brunet, 2004, p. 31)

### Sistema IV – Participación en grupo

Tal como lo dice su nombre, aquí prima la participación en grupo, todos los miembros forman un equipo para que la organización salga adelante ya que bajo este sistema priman la cordialidad, confianza y amistad en las relaciones interpersonales

. La gerencia posee confianza integral en los colaboradores, existe una repartición a todo nivel de responsabilidad en cuanto a la toma de decisiones, la comunicación es ascendente, descendente y lateral.

La planificación estratégica es lo que marca el norte para el trazado y alcance de los objetivos, es esto precisamente, el alcance de los objetivos, lo que fomenta la participación, implicación y motivación de los colaboradores.

## **Conceptos relacionados al clima organizacional: cultura y motivación**

El clima organizacional es definido por sus integrantes, la estructura organizacional, sus interacciones y las percepciones que se obtienen a partir de todos estos componentes. Por eso es que cada organización es diferente, están compuestas con diversos elementos que las hacen únicas y distintas a



otras. Sin embargo hay conceptos que están relacionados con el clima que se hacen presentes en todas las organizaciones como lo son la cultura y motivación, y que es muy importante definir las para entender mejor el tema principal.

Para Beneyto, De La Torre y Nova (2014) la cultura es definida como “las formas de pensar, sentir y obrar de los miembros de un grupo social, modos que son compartidos a través de generaciones” (p. 124). Ésta desde un punto de vista sociológico.

La cultura desde una perspectiva antropológica, la cultura aplicada a las organizaciones incluye una serie de símbolos, ceremonias y mitos que comunican al personal de la empresa los arraigados valores y creencias de la organización.

A partir de esta definición el autor señala los principales elementos de la organización que son imprescindibles y comunes:

- ❑ Creencias: son ideas, son la base del comportamiento. En su conjunto componen guía de actuación, siempre hay un margen de desviación.
- ❑ Valores: son ideales, en la empresa se traducen a objetivos, lo que hay que alcanzar.
- ❑ Héroes: son las personas que personifican las creencias y los valores, generalmente han protagonizado alguna hazaña.
- ❑ Mitos: son hechos excepcionales, a veces simples anécdotas, son las hazañas protagonizadas por los héroes.
- ❑ Ritos y rituales: son las actividades establecidas y realizadas de forma sistemática (Ouchi citado por Beneyto, De La Torre y Nova, 2014, pp. 124 - 125).

Para Chiavenato (2011) la cultura organizacional “es el conjunto de hábitos y creencias establecido por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización” (p. 72).

La cultura organizacional refleja la mentalidad predominante. La cultura organizacional en principio es establecida y definida por sus fundadores y luego es traspasada por los líderes y gerentes que van surgiendo. Es decir

que los subordinados van aprendiendo bajo las normas, valores y comportamientos que conforman el liderazgo y sus diferentes tipos.

La cultura ayuda a establecer un marco organizativo, que es un conjunto de características que distinguen el entorno interno de la organización en la que trabajan los individuos, afectando sus valores, actitudes. Incluye una variedad de elementos tales como: la estructura organizativa, estilo de liderazgo, procedimientos, políticas, normas y comunicación. Todos estos elementos se relacionan con el clima organizacional.

El clima organizacional define cómo los miembros de una organización experimentan su trabajo y lugar de trabajo a diario. Un clima negativo o tóxico, que no sea tratado a tiempo, puede tener efectos catastróficos en la cultura organizacional, y su desarrollo, y pasar a ser parte de la identidad organizacional. Por otro lado, un tipo de cultura e identidad organizacional adecuada pueden desarrollarse cuando el clima organizacional es positivo y sano durante largos períodos de tiempo. Sin embargo, Robbins y Judge (2009) sostienen que “la mayoría de gerentes y empleados actuales trabajan en un clima cuya mejor descripción es “temporal” (p. 23).

Por lo tanto, es fundamental tener en constante consideración los diferentes elementos que componen al clima y la cultura organizacional.

### **Técnicas para mejorar el clima organizacional**

Hay muchos elementos que ejercen influencia sobre el clima que está en el suelo en cada organización. En algunas organizaciones, factores tales como la estructura o el propósito juegan una parte importante, mientras que en otras organizaciones es la tecnología o las relaciones interpersonales son los factores influyentes en el clima que se puede obtener en esa organización.

Moinuddin y Murty (2014, p. 79) en su trabajo de investigación factores que influyen el clima organizacional, presentan varias técnicas que permiten mejorar el clima organizacional, que se muestran a continuación:

1. Comunicación abierta: Debe haber comunicación bidireccional en la organización para que los empleados sepan lo que sucede y puedan desempeñarse y reaccionar ante ellos. La administración puede modificar sus decisiones basadas en las reacciones de sus empleados.

2. Preocupación por las personas: La gerencia debe mostrar preocupación por los trabajadores. Debería implementar estrategias para lograr su bienestar y mejorar las condiciones de trabajo. También debería estar interesado en el desarrollo de los recursos humanos.
3. Toma de decisiones participativa: Los empleados deben participar en el establecimiento de metas y tomando decisiones que influyen y enriquecen su identificación con las tareas. Se sentirán comprometidos con la organización y mostrarán actitud cooperativa.
4. Cambio en las políticas: La administración puede influir en el clima de la organización cambiando políticas, procedimientos y normas. Esto puede llevar tiempo, pero el cambio es duradero si los trabajadores ven el cambio en los procedimientos y reglas de las políticas como algo favorable para ellos.
5. Cambios tecnológicos: Se dice que los trabajadores se resisten a los cambios. Pero si los cambios tecnológicos logran mejorar las condiciones de trabajo de los empleados, el cambio es fácilmente aceptado y se logrará un mejor clima.

Para que el clima organizacional mejore, es necesario prestar atención a las características anteriores. Si se tiene en cuenta las características mencionadas, las organizaciones podrán obtener un clima saludable, que a su vez influya en la eficacia de la misma.

Para Izquierdo (2018) “las relaciones laborales son solamente uno de los aspectos de la administración del personal en el que los supervisores, respecto de los trabajadores a su cargo, tienen que estar en disposición de actuar con solvencia y conocimiento de causa” (p. 132).

El logro de un rendimiento operativo óptimo es posible cuando el clima evoca un espíritu de apoyo y cooperación en toda la organización, y es propicio para motivar a los miembros a trabajar de manera voluntaria y eficaz.

## **Condiciones laborales**

### **Higiene laboral**

La salud e higiene ocupacional se han convertido en contenidos de altísimo interés para las organizaciones, pues forman parte de la base responsable para la conservación y retención del talento humano en las organizaciones. Estas actividades, se encuentran ligadas ya que mediante ellas se buscan garantizar que el trabajo se desarrolle bajo términos y condiciones laborales estables y dignas, favoreciendo por sobre todo la salud de los colaboradores.

Para Chiavenato (2007), la higiene laboral “se refiere al conjunto de normas y procedimientos que busca proteger la integridad física y mental del trabajador, al resguardarlo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y al ambiente físico donde las realiza” (p. 332).

La higiene laboral es de naturaleza profiláctica, es decir que busca prevenir que agentes o situaciones específicas o generales amenacen la salud de los colaboradores al interior de las organizaciones.

Entre los objetivos principales de la higiene laboral se encuentran:

Eliminar las causas de las enfermedades profesionales, reducir los efectos perjudiciales provocados por el trabajo en personas enfermas o que tienen discapacidades físicas, prevenir que se agraven los males y las lesiones, conservar la salud de los trabajadores y aumentar su productividad por medio del control del ambiente laboral. (Chiavenato, 2007, p. 333)

### **Iluminación**

“Iluminación se entiende como la cantidad de luz que incide en el lugar de trabajo del empleado” (Chiavenato, 2007, p. 334).

El autor manifiesta que no se trata de una irradiación total o general, sino más bien una iluminación específica con enfoque directo hacia el puesto de trabajo, la cantidad de luz directa hacia el espacio donde el colaborador lleva a cabo sus funciones.

Existen pautas de iluminación que se establecen acorde con la tarea visual que el colaborador ejecute, se manifiesta entonces, que entre más

demandante sea la concentración visual más luz deberá ser enfocada hacia el área de trabajo.

Por el contrario, un incorrecto o insuficiente enfoque de luz hacia el punto de trabajo, contribuirá hacia mala ejecución de tareas y posiblemente sea el desencadenante de enfermedades visuales.

Para el autor la iluminación debe cumplir con los siguientes requisitos:

Ser suficiente como para que cada luminaria proporcione la cantidad de luz necesaria para cada tipo de trabajo. Distribuir la luz de forma constante y uniforme, de modo que evite la fatiga de los ojos, la cual se deriva de sucesivas adaptaciones debidas a las variaciones de la intensidad de la luz. Se deben evitar los contrastes violentos de luz y sombra y los de claros y oscuros. (Chiavenato, 2007, p. 334)

## **Temperatura**

Otra de las condiciones laborales de suma importancia es la temperatura, la cual puede minimizar la ejecución de tareas en caso de encontrarse en los extremos, es decir, que tanto una temperatura muy baja como una muy alta repercutirán en la productividad así como en la salud de los colaboradores. Por lo tanto, en caso que la naturaleza del trabajo demande estar expuesto a uno de estos extremos se recomienda el uso de equipo de protección personal.

## **Turnos**

La jornada de trabajo acorde a las regulaciones legales en la mayoría de países ha acordado su duración en ocho horas diarias, salvo excepciones que respondan a la naturaleza del puesto o negocio.

En cuanto a los turnos o jornadas, éstos puede ser matutina, vespertina o nocturna, siendo esta última probablemente la de más cuidado ya que requiere mantenerse en vigilia.

Los efectos negativos del turno de noche sobre la salud de las personas se dan a distintos niveles . Por una parte se ve alterado el equilibrio biológico, por el desfase de los ritmos corporales y por los cambios en los hábitos alimentarios. También se dan perturbaciones en la vida familiar y social. (Nogareda y Nogareda, 1998, p. 2)

Las autoras manifiestan que los estados de vigilia por turnos nocturnos puede desencadenar en la alteración de los ritmos cardiacos, los ritmos circadianos específicamente, los cuales se desequilibran así como las funciones corporales tales como la temperatura.

Los hábitos alimentarios también se desequilibran a causa de los estados de vigilia, causando molestias gastrointestinales y disminuyendo el aporte calórico de las comidas ingeridas.

## **Satisfacción laboral**

Las actitudes específicas de los empleados en relación con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional son de gran interés para el campo del comportamiento organizacional y la práctica de la administración de recursos humanos.

En tanto que el análisis de las actitudes tiene hasta ahora implicaciones directas, el análisis de la satisfacción laboral se centra en las actitudes de los empleados hacia su empleo y el análisis del compromiso organizacional se centra en sus actitudes hacia la organización en general. (Luthans, 2008, p. 141)

La satisfacción laboral, tal como lo señala el autor se considera desde las actitudes que posee el colaborador hacia su empleo. Básicamente se refiere a esta disposición psicológica del individuo, sus pensamientos, emociones y percepciones acerca de este, y como la atmosfera laboral sobre la cual se desenvuelve afecta su comportamiento.

Luthans (2008) define a la satisfacción laboral como “un estado emocional agradable o positivo que surge de la evaluación del trabajo o la experiencia laboral de una persona” (p. 141).

La satisfacción laboral entonces es resultado de la percepción de los empleados de lo bien que su empleo proporciona lo que consideran importante. En el campo del comportamiento organizacional se reconoce generalmente que la satisfacción laboral es la actitud más importante y más estudiada.

A pesar de su larga tradición en la psicología de las organizaciones, el concepto de satisfacción laboral ha sido definido de múltiples formas, tantas como autores han teorizado sobre él. En primer lugar, existen una serie de definiciones que hacen referencia a la satisfacción laboral como estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas. (Chiang, Salazar y Núñez, p. 153)

En base a aquellos estudios los autores presentan diversas definiciones recogidas en los últimos cincuenta años:

<b>AÑO</b>	<b>AUTOR</b>	<b>DEFINICIÓN DE SATISFACCIÓN</b>
1969	Crites	El estado afectivo, en el sentido de gusto o disgusto general, que la persona muestra hacia su trabajo.
1969	Smith, Kendall y Hulling	Sentimientos o respuestas afectivas referidas, en este caso, a facetas específicas de la situación laboral.
1976	Locke	Estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona.
1986	Price y Mueller	Una orientación afectiva positiva hacia el empleo.
1990	Mueller y McCloskey	Una orientación afectiva positiva hacia el empleo.
1993	Muchinsky	Una respuesta emocional o una respuesta afectiva hacia el trabajo.
1993	Newstrom y Davis	Un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo.

Gráfico 4. Definición de satisfacción según autores  
Elaboración: (Chiang, Martín y Núñez, 2010, 154).

De este grupo de autores, se rescata que ellos coinciden en definir a la satisfacción como una respuesta emocional, respuesta ante estímulos propios del puesto de trabajo, es decir a las experiencias que se viven en la cotidianidad laboral.

<b>AÑO</b>	<b>AUTOR</b>	<b>DEFINICIÓN DE SATISFACCIÓN</b>
1996	Bravo, Peiró y Rodríguez	Una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.
1998	Brief	Es una combinación entre lo que influye en los sentimientos y la cognición (pensamiento). Tanto la cognición como lo que influye en los sentimientos contribuyen a la satisfacción laboral. Es como un estado interno que se expresa de forma afectiva o cognitiva. La satisfacción como actitud es un constructo hipotético que se pone de manifiesto en cada una de estas dos formas.
2001	Brief y Weiss	

Gráfico 5. Definición de satisfacción según autores  
Elaboración: (Chiang, Martín y Núñez, 2010, p. 156).

De este otro grupo de autores propuestos por Chiang, Martín y Núñez (2010, p. 156) se destaca que la satisfacción es un constructo más complejo de lo que se piensa, ya que más allá de la parte afectiva inmersa, integra una parte cognitiva, por lo tanto la satisfacción laboral según estos autores puede



estar dada o expresada desde los sentimientos y desde la cognición (pensamiento).

<b>AÑO</b>	<b>AUTOR</b>	<b>DEFINICIÓN DE SATISFACCIÓN</b>
1962	Porter	La diferencia que existe entre la recompensa percibida como adecuada por parte del trabajador y la recompensa efectivamente recibida.
1964	Beer	Una actitud de los trabajadores hacia aspectos concretos del trabajo tales como la compañía, el trabajo mismo, los compañeros y otros objetos psicológicos del contexto de trabajo.
1975	Schneider y Snyder	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1976	Payne, Fineman y Wall	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1976	Blum	Es el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo y los factores relacionados con él y hacia la vida en general.
1977	Salancik y Pfeffer	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1979	Aldag y Brief	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1983	Harpaz	Las personas que trabajan usualmente desarrollan un conjunto de actitudes que puede ser descrito por el término general de satisfacción laboral.
1984	Peiró	Una <i>actitud general</i> resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y de la organización.
1986	Griffin y Bateman	Es un constructo global logrado a través de facetas específicas de satisfacción como son el trabajo, el sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización.
1991	Arnold, Robertson y Cooper	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1992	Bravo	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1993	Newstrom y Davis	Una actitud afectiva, para poner de relieve que es el elemento afectivo de la actitud el que predomina en este constructo.

Gráfico 6. Definición de satisfacción según autores  
Elaboración: (Chiang, Martín y Núñez, 2010, p. 155).

De acuerdo a la propuesta de esta lista más extensa propuesta, se destaca que “la satisfacción laboral va más allá de las emociones y de ahí la importancia que ésta tiene en las conductas laborales. Estos autores conciben la satisfacción laboral como una actitud generalizada ante el trabajo” (Chiang, Martín y Núñez, 2010, p. 154).

### **Dimensiones de la Satisfacción Laboral**

Los autores Chiang, Salazar, Huerta y Núñez (2008, p. 6) realizaron un estudio en instituciones públicas de la región de Bio - Bio Chile sobre clima y satisfacción laboral, para lo cual desarrollaron un instrumento con la intención de medir la variable satisfacción. Para el efecto se basaron en los cuestionarios de Meliá S4/82 (1986) y S21/26 (1990).

De la construcción de dicho instrumento, los autores proponen las siguientes dimensiones de satisfacción laboral:

<b>Dimensión</b>	<b>Descripción</b>
Satisfacción por el trabajo en general	Se refiere a la actitud que el trabajador adopta frente a su propio trabajo, las actividades cotidianas que debe realizar y por ende la satisfacción que le produce.
Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Se refiere al grado de satisfacción que el colaborador posee en relación al entorno y condiciones físicas en las cuales desarrolla su trabajo, incluye variables como iluminación, temperatura, seguridad, entre otras.
Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	Se refiere al grado de satisfacción que tiene el colaborador en cuanto a la autonomía que posee para tomar decisiones y realizar su trabajo siguiendo los lineamientos que crea

	conveniente para la ejecución del mismo.
Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	Se refiere al grado de satisfacción que posee el colaborador frente a las oportunidades de crecimiento, desarrollo y autorrealización que la organización le brinda.
Satisfacción con la relación subordinado – supervisor	Se refiere al grado de satisfacción que posee el colaborador frente a la interacción con su superior, la forma en que es supervisado y dirigido.
Satisfacción con la remuneración	Se refiere al grado de satisfacción que posee el colaborador en relación al salario que éste percibe.

Tabla 1 *Dimensiones de satisfacción laboral*  
Elaboración: Propia

### **Variables determinantes de la Satisfacción Laboral**

El arduo trabajo investigativo en el campo de satisfacción laboral a lo largo de los años, ha definido ciertos conceptos tratando de establecer los factores que de una u otra forma determinan la satisfacción de los colaboradores al interior de la organizaciones, por un lado, un tipo de factores vistos desde una perspectiva de carácter situacional tales como políticas organizacionales, estilos de supervisión o las propias características del puesto, y por otro lado, un tipo de factores vistos desde un más carácter personal, como por ejemplo las características disposicionales de los colaboradores o la descripción sociodemográfica de los mismos. De allí nacen dos variables: variables derivadas del puesto de trabajo y variables derivadas del propio trabajador (Chiang, Martín y Núñez, 2010, pp. 194-195).

### **Variables derivadas del puesto de trabajo**

Las variables derivadas del puesto de trabajo “son las que comúnmente se denominan variables ambientales o situacionales. Se entiende por variables

situacionales o derivadas del puesto de trabajo, aquellos aspectos y circunstancias que están vinculadas objetivamente al puesto de trabajo” (Chiang, Martín y Núñez, 2010, p. 195).

Variables	Descripción
Carácter intrínseco del trabajo	Se refiere a aspectos propios del trabajo que brindan satisfacción a los colaboradores tales como: la remuneración, ascensos y promoción, viajes, autonomía en la toma de decisiones, retos, la oportunidad de poner en práctica sus competencias y habilidades, alineación de objetivos personales y organizacionales.
Carácter y diseño del puesto	Esta variable se refiere al bosquejo del puesto propiamente dicho, en cuanto la asignación de metas, tareas que los trabajadores deben realizar, un buen diseño del puesto fomenta la productividad y satisfacción (Daft, 2011, pp. 282-283).
Establecimiento de metas	“El establecimiento de metas influye ocasional y secundariamente sobre la satisfacción, el patrón de influencia no es consistente” (Griffin y Bateman citados por Chiang, Martín y Núñez, 201, p. 199). Sin embargo el establecimiento de éstas y que se alcancen o no tendrá como consecuencia satisfacción o insatisfacción.

Sistemas de recompensas y salario	Tanto los salarios como los incentivos no monetarios, siempre serán indicadores de satisfacción o insatisfacción para los colaboradores de una empresa, todo esto en función de si están de acuerdo o no con el establecimiento de los mismos.
Reconocimiento y promoción	“Del mismo modo que el salario, también el reconocimiento y la promoción son interpretados por el trabajador como un incentivo o recompensa que la organización le otorga” (Chiang, Martín y Núñez, 2010, p. 201).
Características organizacionales	Para Chiang, Martín y Núñez (2010) otras de las variables estudiadas para determinar los factores que indican sobre la satisfacción laboral son: “ambiente, tamaño de la empresa, estructura jerárquica, grado de formalización, proceso de toma de decisiones, estilo en la solución de conflictos, y otros” (p. 210).
Liderazgo	Así también los diversos estilos de liderazgo ejercidos por las gerencias de las organizaciones tienen un alto grado de incidencia sobre la satisfacción de los trabajadores.
Participación en la toma de decisiones	El grado de participación activa o pasiva de los colaboradores en la toma de decisiones, incide sobre el

	compromiso y sentido de pertenencia de los mismos, lo que a su vez repercute sobre la satisfacción laboral.
Condiciones de trabajo	Los colaboradores valoran condiciones de trabajo en donde sean provistos de las herramientas necesarias para llevar a cabo sus funciones, así también condiciones físicas seguras para el desarrollo de las mismas, de esto dependerá la satisfacción o insatisfacción laboral.
Seguridad en el empleo	El sujeto que se encuentra seguro en una organización tiene la sensación de que es valorado por la empresa en que trabaja y que posee conocimientos y posibilidad de conservar su empleo (Chiang, Martín y Núñez, 2010, p. 205).

Tabla 2 *Variables derivadas del puesto de trabajo*  
Elaboración: Propia

### **Variables derivadas del propio trabajador**

Para Chiang, Martín y Núñez (2010) “los factores ambientales y situacionales, no pueden, por si solos, explicar las diferencias existentes entre el grado de satisfacción de las personas trabajadoras. Por esto es importante estudiar las variables que se derivan del individuo” (p. 205).

### **Personalidad**

Por personalidad se entiende a la integración de atributos, aptitudes y cualidades que conforman a cada quien, y que sirve como agente diferenciador entre sujetos. Partiendo de allí entonces, dado que es un constructo de complejo entendimiento y que si bien es cierto puede que se

guarde cierta similitud en cuanto a rasgos, definitivamente la personalidad varía radicalmente de una persona a otra persona. Por dicha razón el total y profundo entendimiento de estos conceptos, requeriría de una intervención multidisciplinaria.

Más sin embargo, a pesar de lo ya mencionado, aún es posible hablar de una relación entre estas dos variables, y es que para entender su dependencia hay que volcarse a conceptos propios de la personalidad tales como la autoestima, la estabilidad emocional y locus de control.

Y es que hablando de autoestima y estabilidad emocional, un colaborador que posea un alto grado de la misma y que se encuentre emocionalmente estable, seguramente encontrará en condiciones de trabajo adversas una oportunidad desafiante de salir adelante y de una u otra manera se encontrará satisfecho laboralmente.

Por su parte alguien quien que esté en el polo opuesto de las emociones, es decir inestable emocionalmente y con baja autoestima, tendrá mayor tendencia hacia el fracaso y hacia la insatisfacción laboral.

### **Experiencias afectivas y creencias laborales**

“Las experiencias afectivas de episodios, junto con las creencias sobre el propio trabajo, entran en las opiniones sobre satisfacción laboral” (Weiss, Nicholas y Daus citado por Chiang, Martín, y Núñez, 2010, p. 207).

Estas experiencias surgen como resultado de la exposición a situaciones cotidianas en el ámbito laboral, es decir que los colaboradores generan cargas afectivas positivas o negativas hacia sus puestos de trabajo cada vez que se enfrentan a escenarios, tales como reconocimientos por una labor bien realizada o llamados de atención por una falta cometida, por nombrar algunos. Por su parte también, tanto el clima como la cultura organizacional, pueden ser desencadenantes de experiencias afectivas de episodios.

Sin embargo no todos los colaboradores experimentan los mismos sentimientos hacia las situaciones a las cuales se exponen, esto en última

instancia dependerá de cada quien, de su susceptibilidad o incluso inteligencia emocional.

En cuanto a las creencias laborales, estas son pensamientos, convicciones que se tienen acerca del trabajo y que surgen de prejuicios, experiencias laborales y que rigen el pensar y accionar de los colaboradores en las organizaciones.

Según los autores todo indica que:

Las opiniones de satisfacción laboral global están en función tanto de experiencias afectivas de episodios, como de creencias sobre el trabajo. Cuando se pide a las personas que opinen sobre la satisfacción, de alguna manera integran estos dos elementos para llegar a una valoración. (Weiss, Nicholas y Daus citado por Chiang, Martín, y Núñez, 2010, p. 207)

## **Variables demográficas**

### **Nivel de formación**

La relación de esta variable con la satisfacción laboral, está dada en sentido que, aquellos individuos que poseen un alto nivel de instrucción académica aspiran a obtener mejores réditos, mejores puestos y desafíos laborales, ya que su formación los avala para el efecto. En consecuencia, el gozar de estos beneficios hace que los colaboradores se sientan satisfechos laboralmente, sin embargo si éstos no acceden a dichos privilegios a pesar de su formación se sentirán insatisfechos.

### **Edad**

Para los autores:

La mayor parte de los trabajos realizados llegan a la conclusión de que si se mantiene constante el nivel profesional, existe una clara relación positiva entre edad y satisfacción laboral hasta llegar a una edad del trabajador que se halla próximo a la jubilación. (Chiang, Martín y Núñez, 2010, p. 209)

La edad es otra de las variables que inciden sobre la satisfacción laboral, se indica que los trabajadores de menor edad en comparación a los mayores, muestran más índices insatisfacción, probablemente no solo porque se inician



en el mundo laboral, sino que sus metas y expectativas aún no han sido cumplidas, sus salarios no son los esperados, entre otros. Por su parte los trabajadores de mayor edad e incluso los que están próximos a la jubilación, muestran mayores índices de satisfacción laboral, esto parece estar asociado a que a mayor edad y antigüedad en las organizaciones son acreedores a aumentos de sueldos, promociones, aumento de responsabilidades y recompensas.

## **Género**

Para Chiang, Martín y Núñez (2010), “no existen pruebas concluyentes que avalen unas diferencias significativas en cuanto al grado de satisfacción de los hombres o de las mujeres dentro de un mismo tipo de trabajo y en idénticos niveles profesionales” (p. 210).

Sin embargo esto podría ser no del todo cierto, ya que aún al día de hoy en las organizaciones el trato para hombres y mujeres no es el mismo. Siguen existiendo por ejemplo, brechas salariales, o el famoso llamado techo de cristal, mismo que se describe como la imposibilidad de las mujeres por acceder a puestos jerárquicos estratégicos en las empresas.

Como resultado, se puede decir que en ese sentido, la balanza de la insatisfacción se inclina ligeramente hacia las mujeres, siendo estas mayormente propensas a estar insatisfechas laboralmente.

## **Teorías de la motivación y su relación con la satisfacción laboral**

La motivación es otros de los elementos que se relacionan con el clima organizacional y que adquiere gran importancia en la Teoría de las expectativas por Vroom (1964) y modificada por Porter y Lawler (1968), que tiene tres elementos que menciona Aamondt:

Expectativa: la relación percibida entre la cantidad de esfuerzo que hace un empleado y el resultado obtenido. Instrumentalidad: el grado en que el resultado del desempeño de un trabajador, si es notado, resulta en una consecuencia en particular. Valencia: el grado en el que un empleado valora una consecuencia en particular. (Aamodt, 2010, p. 353)

Son elementos que están estrechamente ligados a los componentes objetivos y subjetivos así como también a las diferentes dimensiones del clima organizacional que se han presentado en esta investigación, ya sea por la importancia de la tareas y sus resultados, la relación con el supervisor y el tipo de reconocimiento que pueda percibir.

Otra de las teorías que estudia que tiene un enfoque en la motivación es la teoría de dos factores de Herzberg,

“Herzberg descubrió que existen factores de motivación (...) que están directamente relacionados con la satisfacción. También estableció que la insatisfacción los que denominó “factores de higiene” (...) y que, aunque los factores estén ajustados, esto no garantiza satisfacción a largo plazo (Mejías, 2010, p. 212).

Es decir que según la teoría la satisfacción laboral proviene de la presencia de un motivador intrínseco, mientras que el descontento o insatisfacción laboral se debe a la ausencia de factores extrínsecos.

Los factores extrínsecos incluyen los siguientes:

1. Compensación
2. Condiciones en el lugar de trabajo
3. Seguridad en el trabajo
4. Estatus
5. Procedimientos
6. Supervisión
7. Relaciones interpersonales entre colaboradores

Los factores intrínsecos incluyen:

1. Logros
2. El trabajo
3. Reconocimiento
4. Responsabilidad
5. Crecimiento
6. Autonomía
7. Posibilidad de desarrollo

La ausencia de los factores intrínsecos no produce insatisfacción. Sin embargo, su presencia sí produce motivación, que permite obtener el rendimiento esperado de los colaboradores. Por lo tanto estos factores intrínsecos son conocidos como motivadores. Y al igual que en la teoría de las expectativas de Vroom, la de Herzberg tiene elementos y características que tienen relación con las de la satisfacción laboral.

Dentro de las teorías de la motivación se encuentra también Teoría de la equidad, propuesta por Stacy Adams en 1965 y está basada en el principio de que las personas están motivadas para actuar en situaciones en las que perciben que han sido tratadas de manera injusta. El autor sostiene que cuanto más intensa es la inequidad o injusticia percibida, mayor es la tensión y más fuerte es la motivación para actuar para poder lograr un equilibrio.

Según la teoría de la equidad (Adams, 1965) los empleados estarán motivados si perciben equilibrio o igualdad en sus interacciones o transacciones con la organización, es decir entre lo que aportan (su trabajo, experiencia, conocimiento, etc.) y lo que reciben (el sueldo, prestigio, seguridad, etc.). Pero esta teoría añade además un elemento de *comparación social*, ya que esta *ratio* personal tiene su verdadero significado cuando se compara con la *ratio* de otros miembros de la organización que se encuentran en la misma situación u otra similar. Cuando el resultado de la comparación es positivo y se percibe cierto grado de justicia se sentirán motivados. Al contrario, si el resultado es negativo se experimenta insatisfacción y desagrado, y sobre todo, se tiende a actuar de manera que se reduzca la injusticia. (Alcover, Moriano, Osca y Topa, 2012, p. 179)

Siguiendo la línea de esta teoría, se puede observar que su principio y elementos se encuentran enlazados con las variables y dimensiones que son parte de la satisfacción laboral. El reconocimiento, remuneración o la seguridad que generan la motivación y satisfacción, son parte esencial que definen esta teoría.

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **Enfoque metodológico**

El presente trabajo de titulación se llevará a cabo bajo un método cuantitativo:

Método cuantitativo o método tradicional: Se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados. (Bernal, 2010, p.60)

En dicho sentido, se procederá a la implementación de un modelo de encuesta para la medición del clima organizacional y satisfacción laboral en los auxiliares de limpieza de Algagicorp S.A. en el sector hospitalario.

El alcance será descriptivo ya que la intención es describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos que se den en los locales donde los auxiliares de limpieza de Algagicorp S.A. prestan sus servicios.

El presente estudio mantendrá un diseño no experimental transversal ya que las variables no serán manipuladas deliberadamente, se observarán los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos, y de corte transversal ya que para la recolección de datos se procederá a realizar esta en un instante único.

#### **Población**

Son en total 136 auxiliares de limpieza repartidos en el sector hospitalario de la siguiente manera:

54 auxiliares de limpieza en Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson.

50 auxiliares de limpieza en Hospital de niños Dr. Roberto Gilbert E.

32 auxiliares de limpieza en Hospital SOLCA.

	Colaboradores por local
<b>Gilbert</b>	54
<b>Paulson</b>	50
<b>Solca</b>	32
	136

Tabla 3 Colaboradores por local  
Elaboración: propia

	<b>Gilbert</b>	<b>Paulson</b>	<b>Solca</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Masculino</b>	49	20	26	95
<b>Femenino</b>	5	30	6	41
				136

	<b>Gilbert</b>	<b>Paulson</b>	<b>Solca</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Matutino</b>	22	22	16	60
<b>Vespertino</b>	18	16	14	48
<b>Nocturno</b>	14	12	2	28
				136

Tabla 4 Colaboradores según género y turno  
Elaboración: propia

### Tipo de muestreo

Muestreo probabilístico aleatorio simple

Este tipo de muestreo permite a cada uno de los miembros de la población, la oportunidad de ser elegidos.

### Fórmula muestral

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{136 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.03^2 \times (159 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 120$$

	Colaboradores por local	Porcentaje total por local	Asignación proporcional	Personal a encuestar según la muestra
<b>Gilbert</b>	54	39,71%	= 39,71% x 120 = 47,65	48
<b>Paulson</b>	50	36,76%	= 36,76% x 120 = 44,11	44
<b>Solca</b>	32	23,53%	= 23,53% x 120 = 28,23	28
	136	100%		120

Tabla 5 *Personal a encuestar según muestra*  
Elaboración: Propia

	Gilbert	Paulson	Solca	TOTAL
<b>Masculino</b>	39	20	22	81
<b>Femenino</b>	9	24	6	39
				120
	Gilbert	Paulson	Solca	TOTAL
<b>Matutino</b>	20	16	14	50
<b>Vespertino</b>	14	17	12	43
<b>Nocturno</b>	14	11	2	27
				120

Tabla 6 *Población total según género y turno*  
Elaboración: Propia

### Total de auxiliares de limpieza encuestados

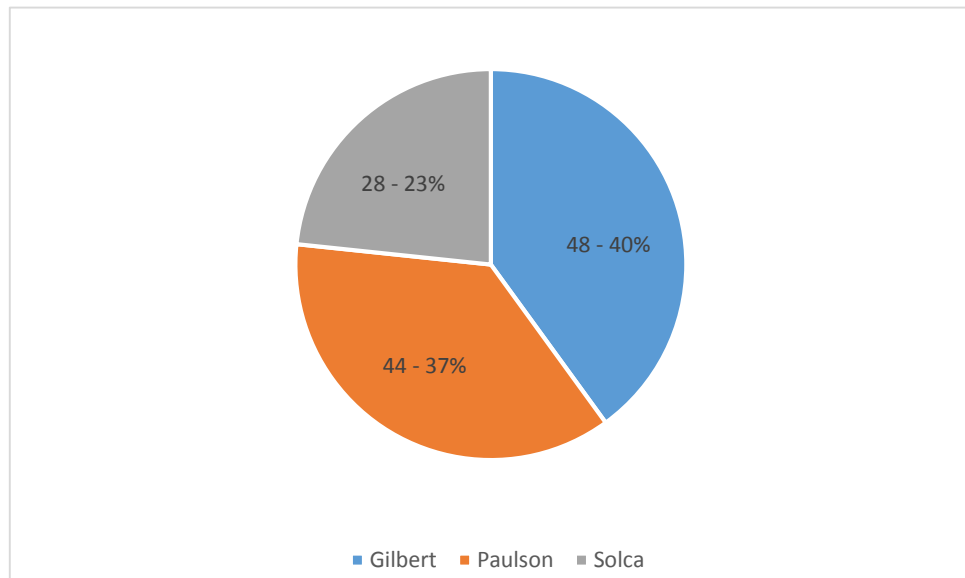


Gráfico 7. Total de auxiliares de limpieza encuestados  
Elaboración: Propia

El **gráfico 7** detalla la cantidad el número de encuestados que participaron en la investigación por cada una de los locales, a los cuales la empresa presta sus servicios. Tal y como se puede observar, Gilbert y Paulson contaron con mayor cantidad de participantes, representados por el 40% y 37% respectivamente, debido al número de operarios que allí se requieren para el cumplimiento de actividades, mientras que Solca solo contó con un 23% de participantes.

### Total de auxiliares de limpieza encuestados por género

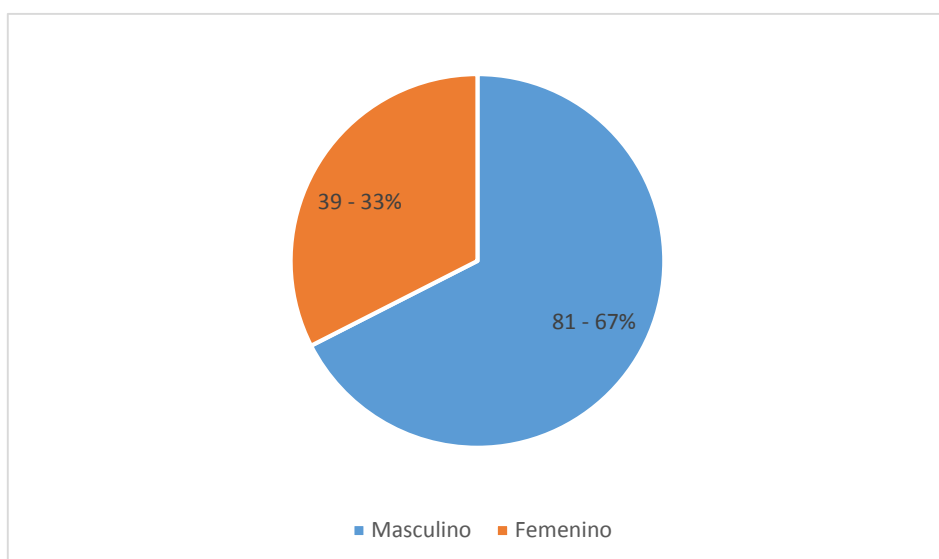


Gráfico 8. Total de auxiliares de limpieza encuestados por turnos  
Elaboración: Propia

El **gráfico 8** representa de forma porcentual la categorización de la muestra por género, teniendo en cuenta los tres locales dónde los auxiliares de limpieza realizan sus actividades, en el que donde el 67% corresponde al sexo masculino, siendo mayoría, y el 33% corresponde al sexo femenino.

### Total de auxiliares de limpieza encuestados por turnos

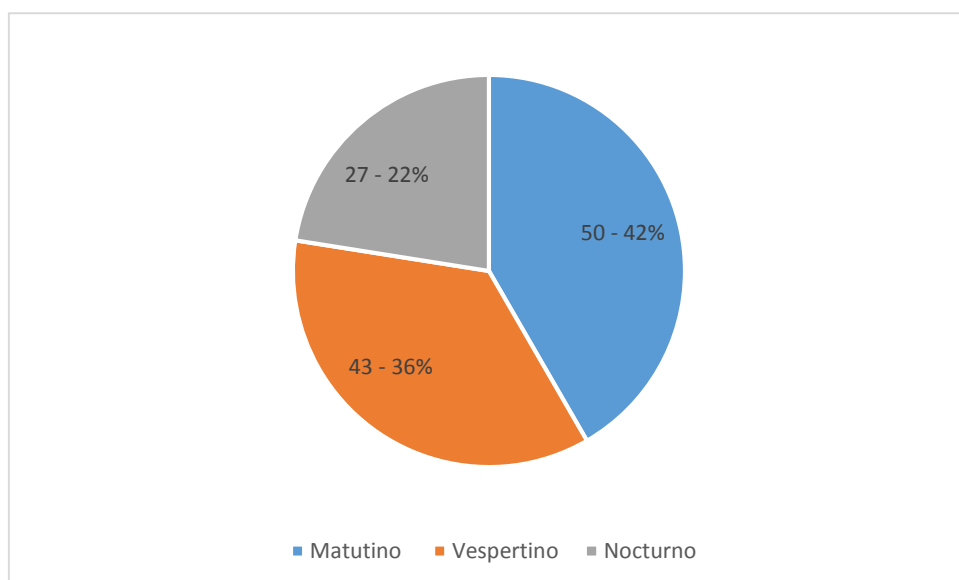


Gráfico 9. Total de auxiliares de limpieza encuestados por turnos  
Elaboración: Propia

El **gráfico 9** detalla la cantidad el número de trabajadores que se encuentran en los diferentes turnos de trabajo en los hospitales. En las jornadas matutinas y vespertinas se encuentra la mayor concentración de trabajadores con un total del 78%, mientras que el horario nocturno solo cuenta con el 22% restante, debido a que en ese horario no se requiere mucho personal.

### Métodos y técnicas de investigación

Las pruebas utilizadas para el presente trabajo, fueron obtenidas a partir de la investigación y validación de instrumentos para medición de clima organizacional y satisfacción laboral, realizada por los investigadores y profesores de la Universidad del Bío-Bío, María Chiang Vega, Carlos Salazar Botello y el español Dr. Antonio Núñez Partido, de la Universidad Pontificia Comillas de Madrid, entre otros.

En dicha exploración, los investigadores tradujeron la prueba original de medición de clima organizacional creada por los profesores Daniel Koys y



Thomas DeCotiis en 1991 y revalidaron su validez y confiabilidad. Así también procedieron a la elaboración de un cuestionario para medición de satisfacción laboral basados en las pruebas S21/26(1990) y S4/82 (1986) de Meliá et al. , logrando un resultado en donde la fiabilidad de ambas pruebas en cuanto al alfa de Cronbach se encuentran entre 0.8 y 0.9.

A continuación se presenta el detalle de los instrumentos utilizados:

Encuesta de Clima Organizacional: Koys y DeCotiis (1991), revisión por Chiang, Salazar, Huerta y Núñez (2008).

La prueba consta de cuarenta ítems en total, y mide ocho dimensiones del clima organizacional, entre las cuales se encuentran: autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación, a su vez cada una de estas dimensiones consta de cinco ítems.

En cuanto a la forma de calificación, la prueba da cinco opciones de respuesta (según una escala de Likert) a cada una de las situaciones planteadas, estas son: muy de acuerdo (5), de acuerdo (4), no estoy seguro (3), en desacuerdo (2) y totalmente desacuerdo (1).

Encuesta de Satisfacción Laboral: Chiang, Salazar, Huerta y Núñez (2008) basadas en las pruebas S21/26(1990) y S4/82 (1986) de Meliá et al.

La prueba consta de treinta y siete ítems en total, y mide seis dimensiones de satisfacción laboral, entre las cuales se encuentran: satisfacción por el trabajo en general, satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción con la forma en que realiza su trabajo, satisfacción con las oportunidades de desarrollo, satisfacción con la relación subordinado – supervisor y satisfacción con la remuneración.

En cuanto a la forma de calificación, la prueba da cinco opciones de respuesta (según una escala de Likert) a cada una de las situaciones planteadas, estas son: muy satisfecho (5), satisfecho (4), no estoy seguro (3), insatisfecho (2) y totalmente insatisfecho (1).

TABLA 7 CORRELACIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL CON VARIABLES DE SATISFACCIÓN LABORAL								
Satisfacción Laboral	Satisf. con el trabajo en general	Satisf. con el ambiente físico del trabajo	Satisf. con la forma en que realiza su trabajo.	Satisf. con las oportunidades de desarrollo	Satisf. con la relación subordinado-supervisor	Satisf. con la remuneración		
Autonomía	,690** (,000)	,127 (,410)	,522** (,000)	,302* (,047)	,633** (,000)	,280 (,066)		
Cohesión	,381* (,011)	,215 (,161)	,493** (,001)	,246 (,107)	,364* (,015)	,210 (,171)		
Confianza	,580** (,000)	,098 (,526)	,548** (,000)	,199 (,195)	,667** (,000)	,333* (,027)		
Apoyo	,554** (,000)	-,034 (,824)	,570** (,000)	,233 (,128)	,722** (,000)	,280 (,065)		
Reconocimiento	,459** (,002)	-,105 (,496)	,426** (,004)	,099 (,522)	,576** (,000)	,263 (,084)		
Equidad	,555** (,000)	,150 (,330)	,417** (,005)	,225 (,141)	,483** (,001)	,321* (,033)		
Innovación	,560** (,000)	,011 (,944)	,480** (,001)	,175 (,257)	,627** (,000)	,340* (,024)		

Gráfico 10. Correlación entre variables de clima y satisfacción  
Elaboración: (Chiang, Salazar, Huerta y Núñez, 2008, p. 6).

En el **gráfico 10** se muestra la correlación existente entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral, los valores descritos corresponden a los coeficientes de Alfa de Cronbach.

## CAPÍTULO III

### ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados generales, tanto de las variables clima como satisfacción laboral, aquí, se podrán observar datos de manera porcentual en cuanto a la percepción de los auxiliares de limpieza de Algagicorp S.A.

#### Porcentaje total general del clima organizacional

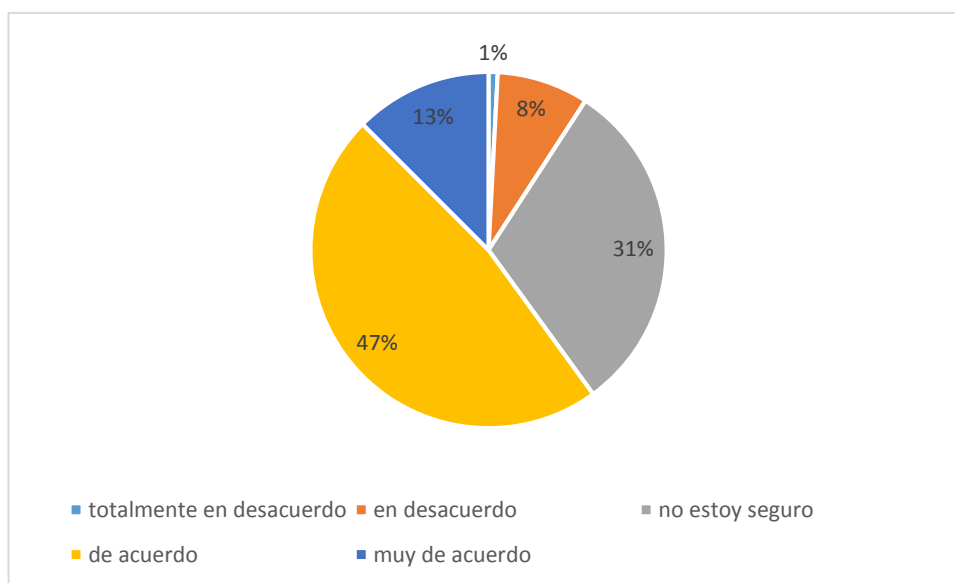


Gráfico 11. Porcentaje total general del clima organizacional  
Elaboración: Propia

El **gráfico 11** muestra de manera porcentual la percepción general de los auxiliares de limpieza en cuanto al clima organizacional, en la que la mayoría de ellos, el 60%, se encuentra entre muy de acuerdo y de acuerdo, 13% y 47% respectivamente. Sin embargo es importante resaltar que un gran porcentaje restante de la muestra, 39%, se encuentra entre las categorías de no estar seguro y en desacuerdo, 31% y 8% respectivamente. Mientras el 1% restante está totalmente en desacuerdo.

### Porcentaje total general de satisfacción laboral

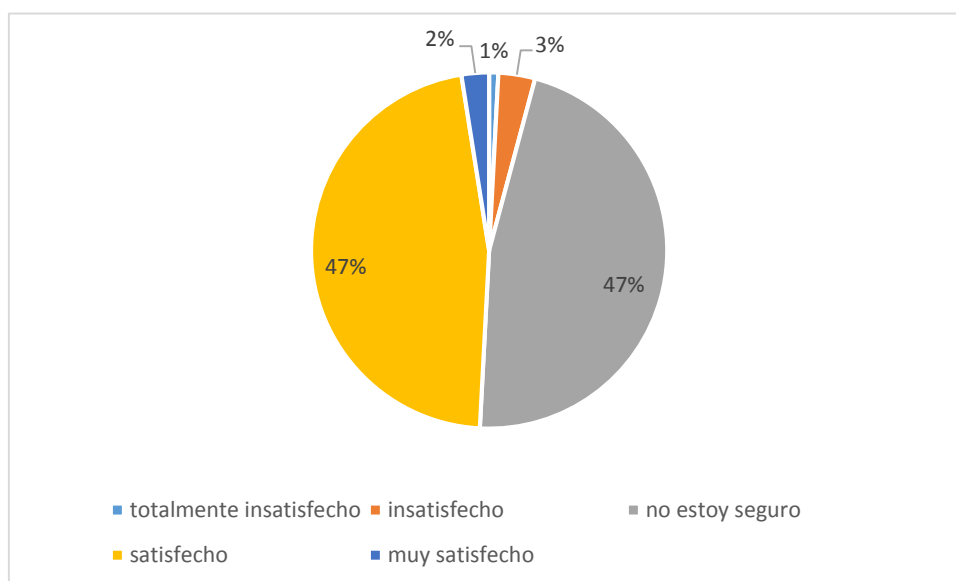


Gráfico 12. Porcentaje total general de satisfacción laboral  
Elaboración: Propia

El **gráfico 12** muestra de manera porcentual el grado de satisfacción laboral de forma general de los auxiliares de limpieza, en la que existe una igualdad en las categorías satisfecho y no estoy seguro, con un 47% cada uno, siendo estas las de mayor porcentaje. Un 3% insatisfecho, 2% muy satisfecho y 1% totalmente insatisfecho.

### Análisis de los puntajes promedio de las dimensiones de clima organizacional

A continuación se presenta el análisis e informe específico de todas las dimensiones que comprenden la variable de clima organizacional. Se presenta de forma comparativa entre los tres diferentes hospitales a los cuales la empresa presta servicio para tener un mejor entendimiento de las diferentes percepciones y opiniones de los colaboradores en los lugares donde realizan sus actividades.

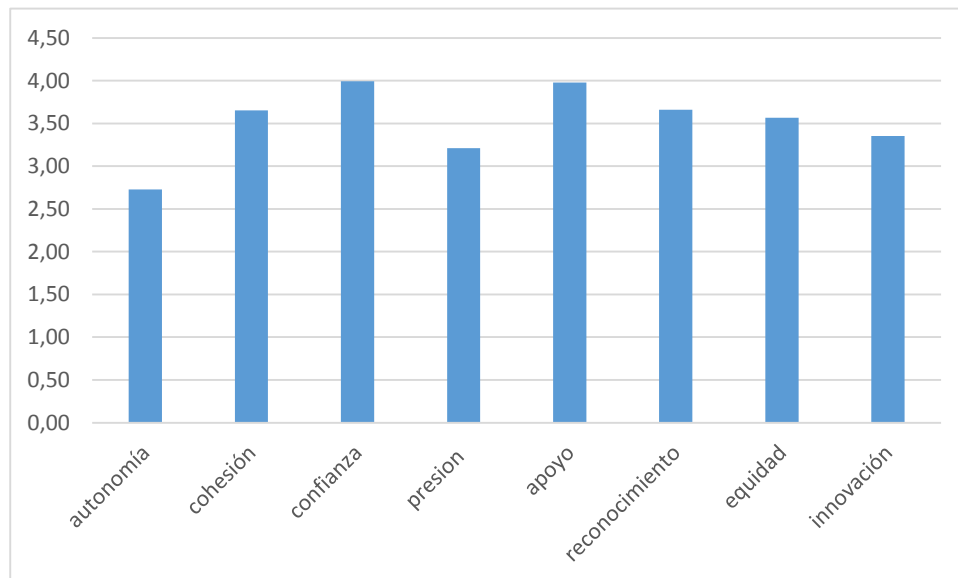


Gráfico 13. Puntaje promedio de las dimensiones de clima organizacional  
Elaboración: Propia

Dimensiones	autonomía	cohesión	confianza	presión	apoyo	reconocimiento	equidad	innovación	total
<b>Promedio</b>	2,73	3,65	3,99	3,21	3,98	3,66	3,57	3,36	3,52
<b>Puntaje máx.</b>	1637	2192	2396	1928	2387	2196	2141	2013	6177
<b>Porcentaje promedio</b>	55%	73%	80%	64%	80%	73%	71%	67%	70%

Tabla 7 Puntaje promedio de las dimensiones de clima organizacional  
Elaboración: Propia

Al igual que en la gráfico anterior, que se mostró la puntuación del clima organizacional a nivel general, en este **gráfico 13** y **tabla 7** se detalla la puntuación promedio de cada una de las dimensiones de clima que fueron evaluadas y consideradas para el análisis global entre todos los colaboradores en los tres distintos hospitales. Se puede observar que el promedio total del clima es de 3.52, lo que da como resultado un 70% del 100%.

## Autonomía

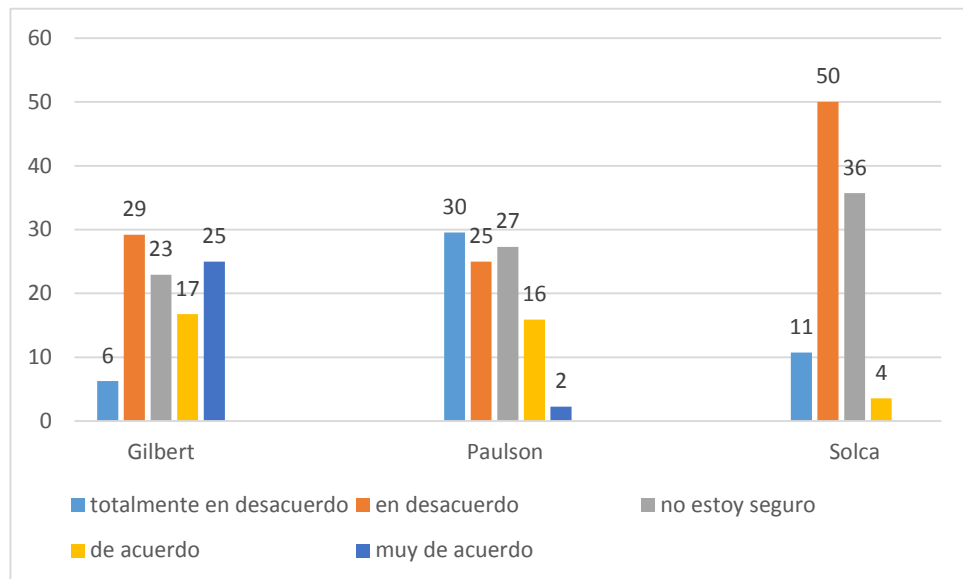


Gráfico 14. Análisis por dimensiones: autonomía  
Elaboración: Propia

El **gráfico 14** detalla el porcentaje de las opciones de respuesta seleccionadas por locales, en el que se puede observar que en Autonomía mantiene una tendencia negativa, ya que la mayoría de los colaboradores está entre desacuerdo y muy desacuerdo con esta dimensión, especialmente en Paulson y Solca, donde sus porcentajes son muy elevados, 75% y 61% respectivamente. El promedio de calificación para esta dimensión es de 2,73 (Ver **tabla 7**).

## Cohesión

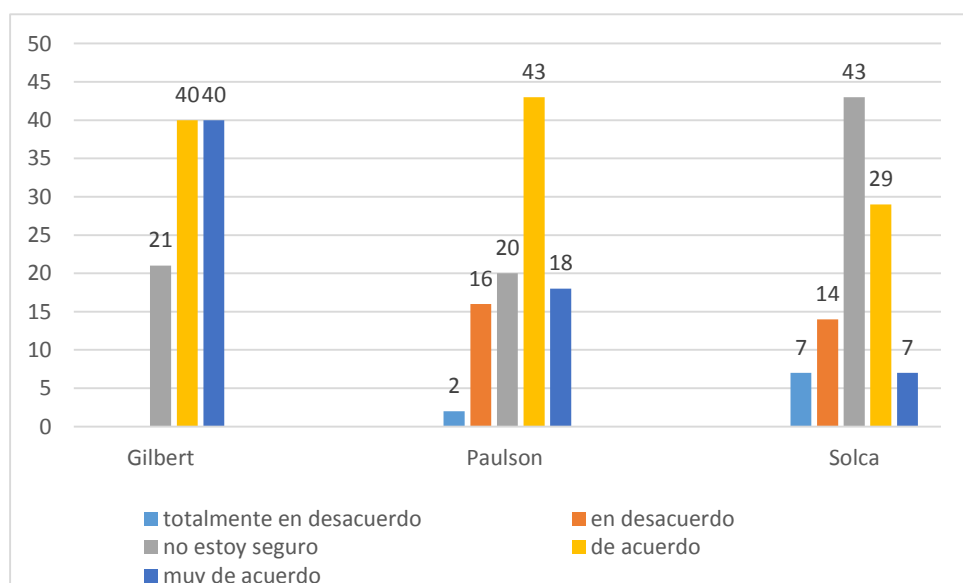


Gráfico 15. Análisis por dimensiones: Cohesión  
Elaboración: Propia

El **gráfico 15** detalla el porcentaje de las opciones de respuesta seleccionadas por locales, en el que se puede observar que en Cohesión se mantiene una tendencia relativamente positiva en general. Sin embargo, en Solca hay un elevado porcentaje del 43% que no está seguro, además de 21% entre en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Hay que resaltar que en Paulson un poco menos del 40% se encuentra en no está seguro y totalmente desacuerdo. El promedio para esta dimensión es de 3,65 (Ver **tabla 7**).

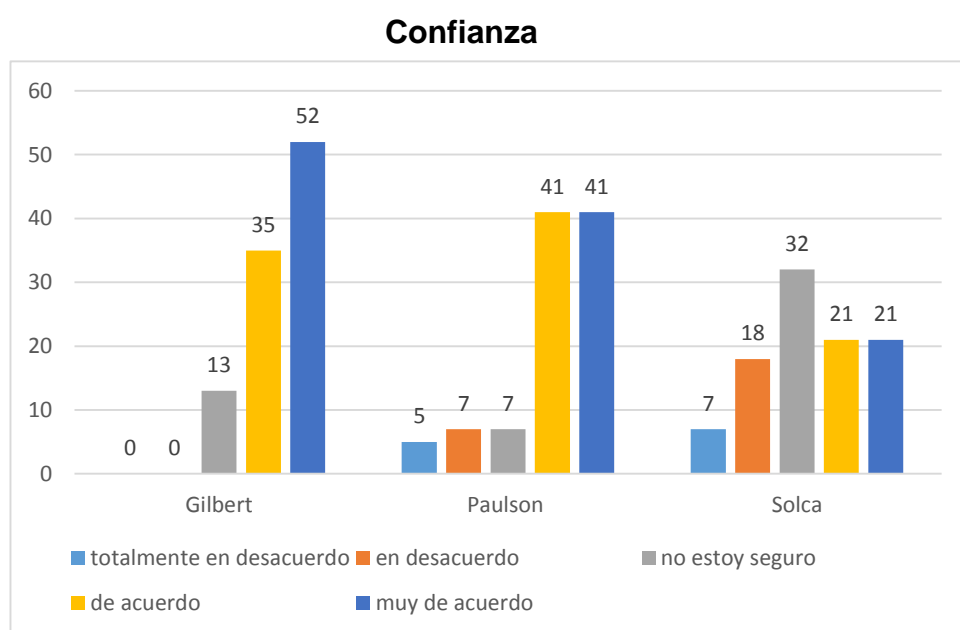


Gráfico 16. Análisis por dimensiones: Confianza  
Elaboración: Propia

El **gráfico 16** detalla el porcentaje de las opciones de respuesta seleccionadas por locales, en el que se puede observar que en Confianza se mantiene una tendencia positiva en general. Tanto en Gilbert como Paulson, más del 80% está entre de acuerdo muy de acuerdo en cuanto a esta dimensión. Solca tiene un 42% en las mismas categorías, sin embargo más de la mitad se encuentra entre las categorías restantes. El promedio para esta dimensión es de 3,99 (Ver **tabla 7**).

## Presión

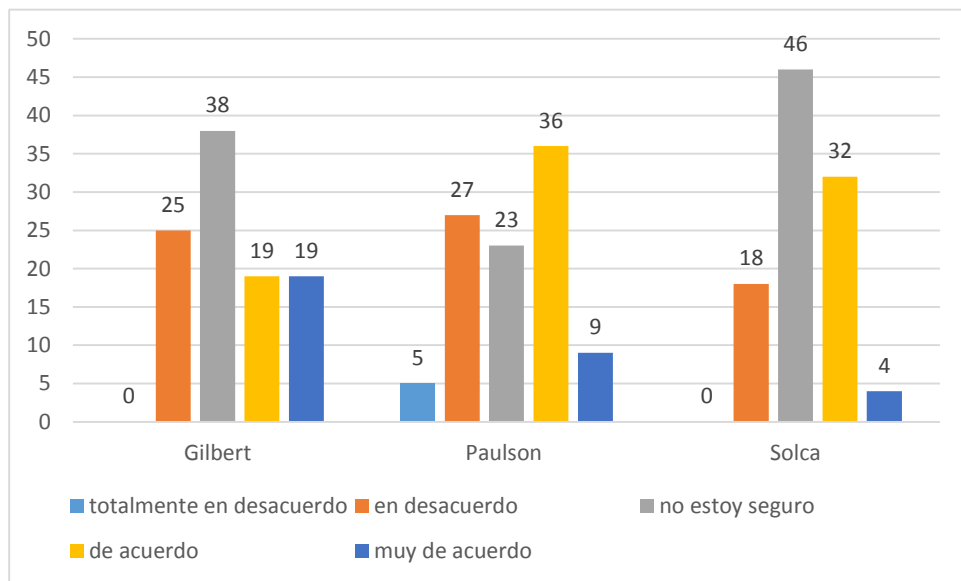


Gráfico 17. Análisis por dimensiones: Presión  
Elaboración: Propia

El **gráfico 17** detalla el porcentaje de las opciones de respuesta seleccionadas por locales, en el que se puede observar que en Presión no hay una tendencia clara. En Gilbert y Paulson, un poco menos del 50%, está de acuerdo y muy de acuerdo con esta dimensión. Sin embargo los colaboradores, en los tres locales, también se muestran no estar seguros y en desacuerdo en elevado porcentaje. El promedio para esta dimensión es de 3,98 (Ver **tabla 7**).

## Apoyo

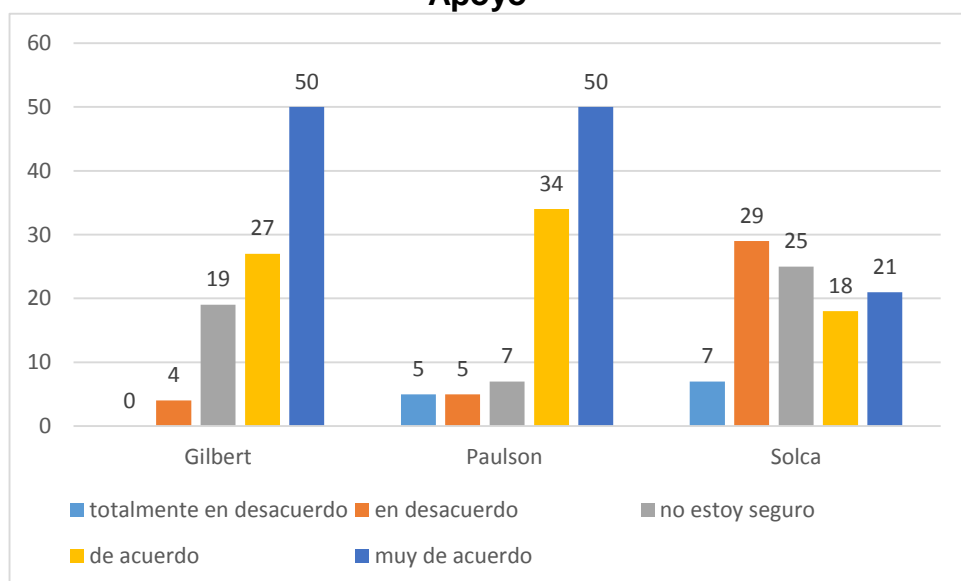


Gráfico 18. Análisis por dimensiones: Apoyo  
Elaboración: Propia



El **gráfico 18** detalla el porcentaje de las opciones de respuesta seleccionadas por locales, en el que se puede observar que en Apoyo hay una tendencia positiva clara. En Gilbert y Paulson, más del 75% está de acuerdo y muy de acuerdo con esta dimensión. Sin embargo, en Solca se observa que los porcentajes están distribuidos la mayoría de las opciones, siendo la opción de en desacuerdo la que mayor porcentaje tiene con 29%. El promedio para esta dimensión es de 3,98 (Ver **tabla 7**).

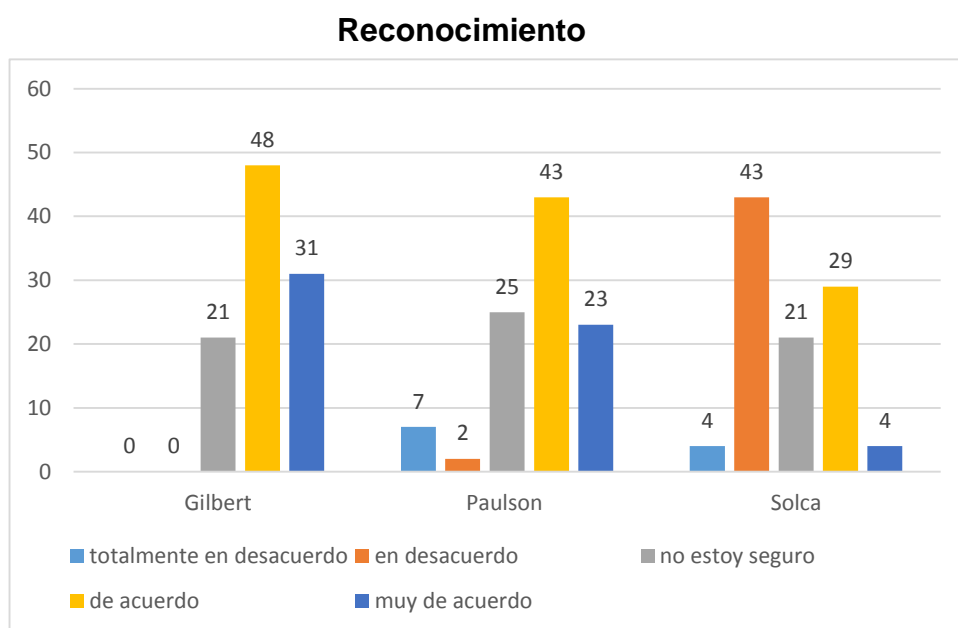


Gráfico 19. Análisis por resultados: Reconocimiento  
Elaboración: Propia

El **gráfico 19** detalla el porcentaje de las opciones de respuesta seleccionadas por locales, en el que se puede observar que en Reconocimiento hay una tendencia positiva clara en dos de los tres locales. Gilbert y Paulson muestran que sus colaboradores, en más del 75% y 65% respectivamente, están de acuerdo y muy de acuerdo con esta dimensión. Solca, por otro lado, tiene un elevado porcentaje de 43% que se muestra en desacuerdo y un 21% que no está seguro. El promedio para esta dimensión es de 3,66 (Ver **tabla 7**).

## Equidad

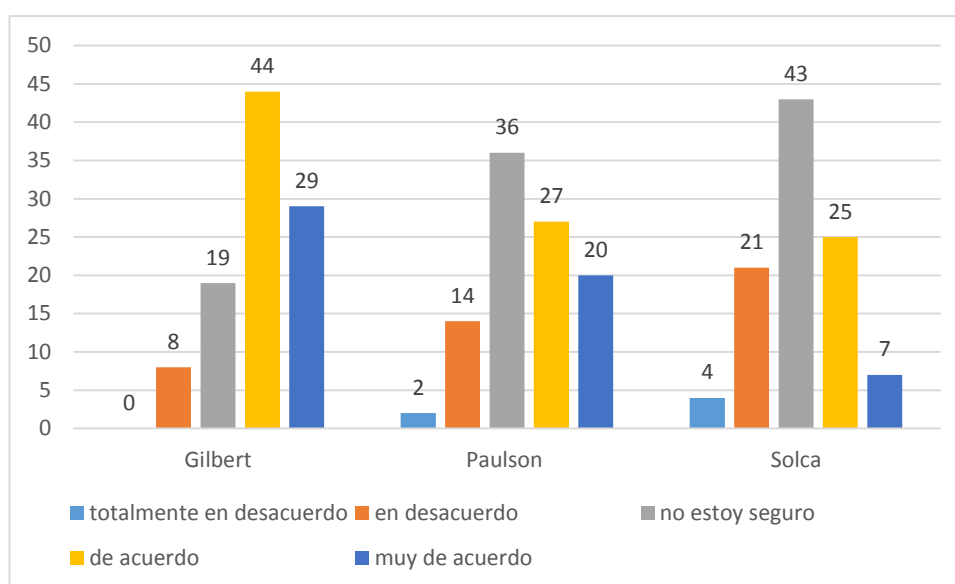


Gráfico 20. Análisis por dimensiones: Equidad

Elaboración: Propia

El **gráfico 20** detalla el porcentaje de las opciones de respuesta seleccionadas por locales, en el que se puede observar que en Equidad no hay una tendencia clara. Gilbert, en más del 70%, está de acuerdo y muy de acuerdo con esta dimensión. En Paulson y Solca, 52% y 68% respectivamente, el mayor porcentaje se encuentra entre las opciones de respuesta no estoy seguro y totalmente en desacuerdo. Solca, por otro lado, tiene un elevado porcentaje de 43% que se muestra en desacuerdo, un 21% que no está seguro y un 4% que está en total desacuerdo. El promedio para esta dimensión es de 3,57 (Ver **tabla 7**).

## Innovación

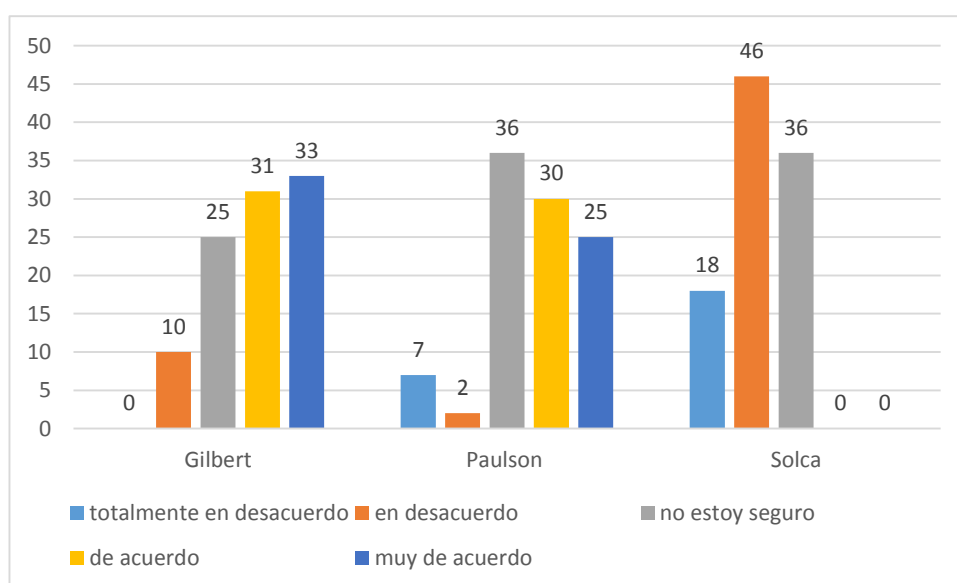


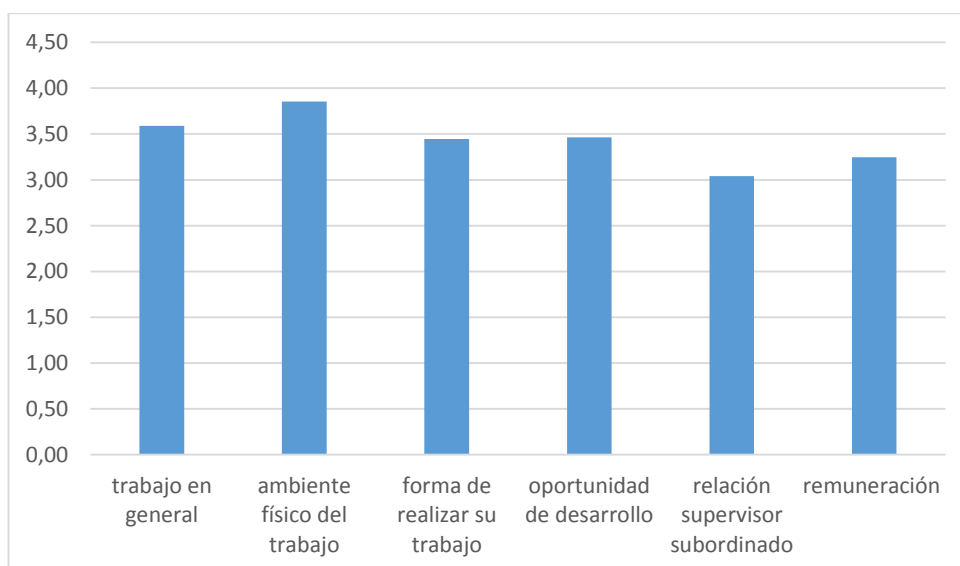
Gráfico 21. Análisis por resultados: Innovación

Elaboración: Propia

El **gráfico 21** detalla el porcentaje de las opciones de respuesta seleccionadas por locales, en el que se puede observar que en Innovación hay una tendencia positiva en dos de los tres hospitales. Gilbert, en más del 60%, está de acuerdo y muy de acuerdo con esta dimensión, de igual forma se muestra Paulson pero con un 55%. Solca sin embargo, refleja sus porcentajes entre no estoy seguro, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, siendo la segunda opción la más alta con un 46%. El promedio para esta dimensión es de 3,36 (Ver **tabla 7**).

### **Puntaje promedio de las dimensiones de satisfacción organizacional**

A continuación se presenta el análisis e informe específico de todas las dimensiones que comprenden la variable de satisfacción laboral. Se presenta de forma comparativa entre los tres diferentes hospitales a los cuales la empresa presta servicio para tener un mejor entendimiento de las diferentes percepciones y opiniones de los colaboradores en los lugares donde realizan sus actividades.



**Gráfico 22.** Puntaje promedio de las dimensiones de satisfacción organizacional  
Elaboración: Propia

Dimensiones	Trabajo en general	ambiente físico del trabajo	forma de realizar su trabajo	oportunidad de desarrollo	relación supervisor subordinado	remuneración	Total
Promedio	3,59	3,85	3,45	3,46	3,04	3,25	3,44
Puntaje máx.	850	817	514	674	294	286	3435
Porcentaje Promedio	61%	83%	61%	69%	53%	68%	66%

Tabla 8 Puntaje promedio de las dimensiones de satisfacción organizacional  
Elaboración: Propia

Al igual que en la gráfico anterior, que se mostró la puntuación del satisfacción a nivel general, en esta **tabla 8** se detalla la puntuación promedio de cada una de las dimensiones de satisfacción laboral que fueron evaluadas y consideradas para el análisis global entre todos los colaboradores en los tres distintos hospitales. Se puede observar que el promedio total del clima es de 3,42, lo que da como resultado un 66% del 100%.

### Trabajo en general

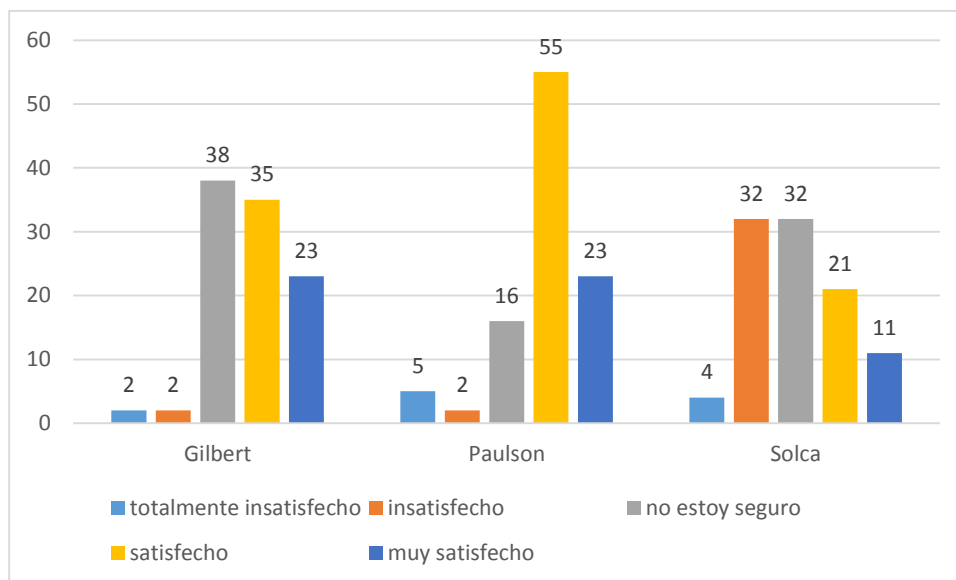


Gráfico 23. Análisis por dimensiones: Trabajo en general  
Elaboración: Propia

El **gráfico 23** detalla el porcentaje de las opciones de respuesta seleccionadas por locales, en el que se puede observar que en la dimensión de la Satisfacción por el Trabajo en General hay un grado de satisfacción alto en Paulson con 55% en satisfecho y 23% muy satisfecho. Gilbert cuenta con un 58% de satisfacción ya que la mayoría de los colaboradores se encuentra

entre satisfecho y muy satisfecho, pero un 38% no está seguro. Por otro lado, Solca en su mayoría se encuentra insatisfecho con el 36%, un 32% no está seguro y 32% no está satisfecho y muy satisfecho. El promedio para esta dimensión es de 3,79 (Ver **tabla 8**).

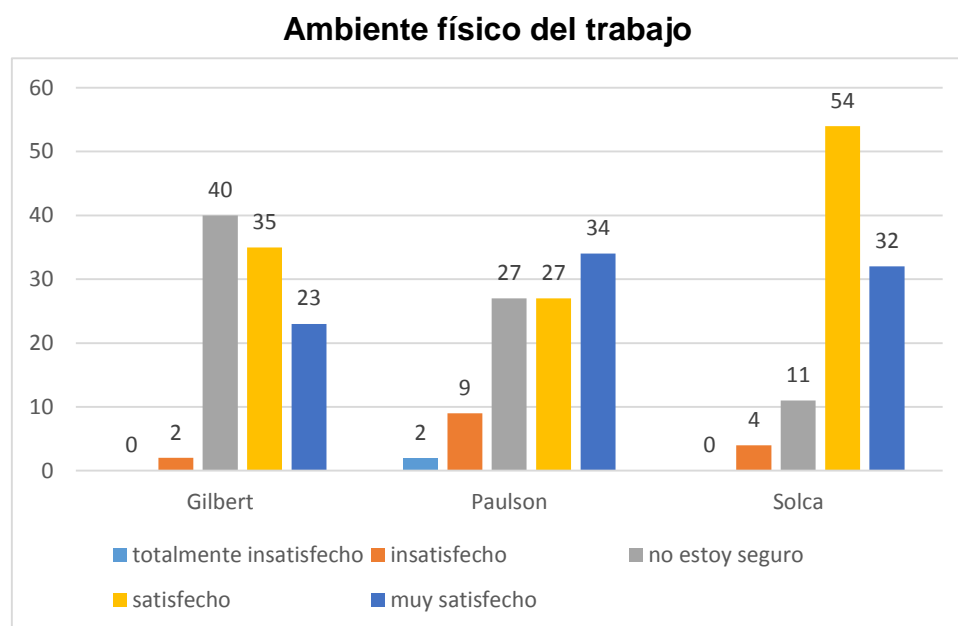


Gráfico 24. Análisis por dimensiones: Ambiente físico  
Elaboración: Propia

El **gráfico 24** detalla el porcentaje de las opciones de respuesta seleccionadas por locales, en el que se puede observar que en la dimensión de la Satisfacción con el Ambiente Físico de Trabajo hay un grado de satisfacción alto en los tres locales, con más del 50% en Gilbert y Paulson, y hasta el 86% en Solca. Sin embargo, es importante resaltar que en Gilbert hay un 40% que no está seguro. El promedio para esta dimensión es de 3,85 (Ver **tabla 8**).

### Forma de realizar su trabajo

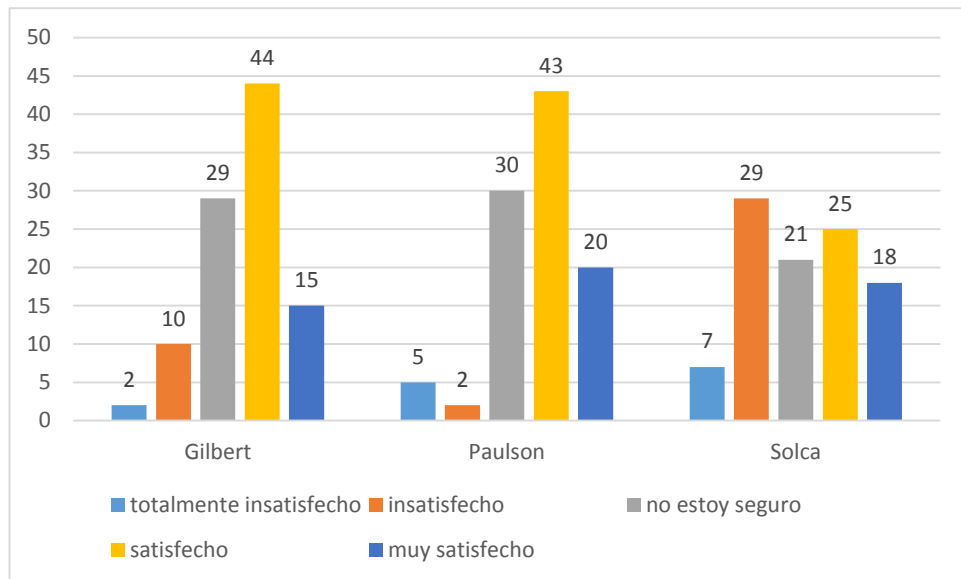


Gráfico 25. Análisis por dimensiones Forma de realizar el trabajo  
Elaboración: Propia

El **gráfico 25** detalla el porcentaje de las opciones de respuesta seleccionadas por locales, en el que se puede observar que en la dimensión de la Satisfacción con la Forma de Realizar están satisfechos y muy satisfechos en dos de los locales, con 59% y 63% en Gilbert y Paulson respectivamente. En Solca un 43% se encuentra entre las mismas categorías, pero en relación a los otros dos hospitales tiene un alto grado de insatisfacción con el 29%. El promedio para esta dimensión es de 3,45 (Ver **tabla 8**).

### Oportunidad de desarrollo

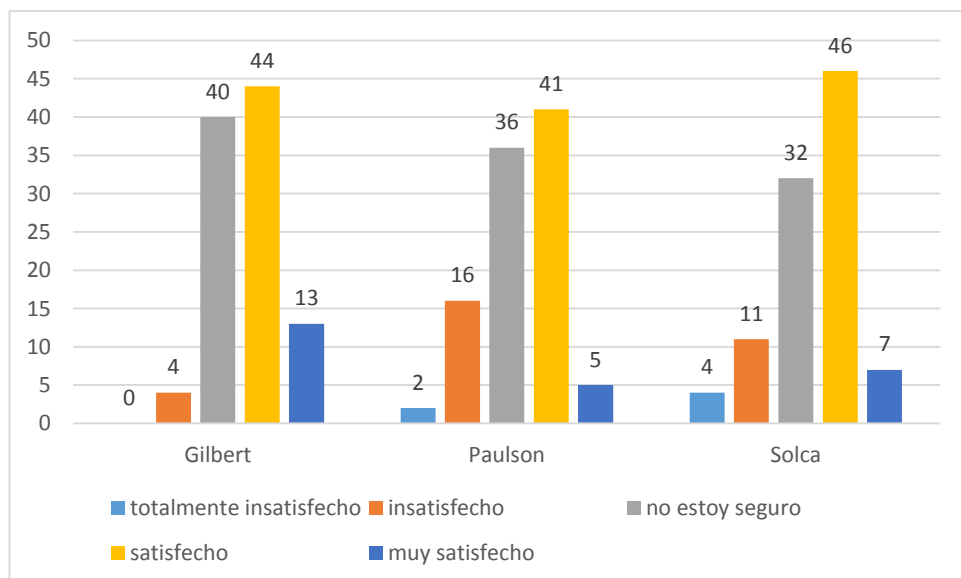


Gráfico 26. Análisis por dimensiones: Oportunidades de desarrollo  
Elaboración: Propia

El **gráfico 26** detalla el porcentaje de las opciones de respuesta seleccionadas por locales, en el que se puede observar que en la dimensión de la Satisfacción con las Oportunidades de Desarrollo se encuentran están satisfechos en los tres locales, Gilbert (43%), Paulson (41%) y Solca (46%). Sin embargo la segunda opción con mayor porcentaje es no estoy seguro entre el 30% y 40% en todos los hospitales. El promedio para esta dimensión es de 3,46 (Ver **tabla 8**).

### Relación supervisor-subordinado

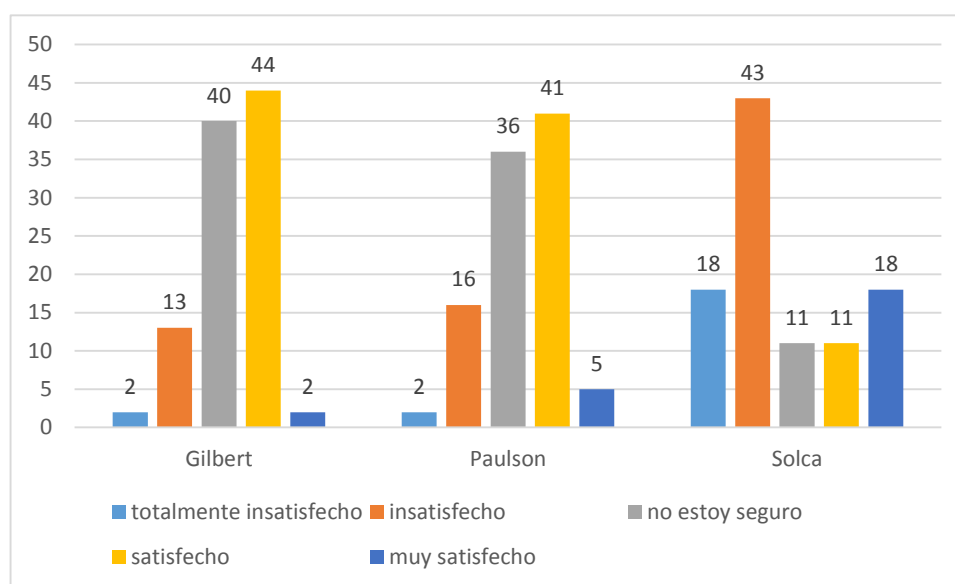


Gráfico 27. Análisis por dimensiones: Relación supervisor - subordinado  
Elaboración: Propia

El **gráfico 27** detalla el porcentaje de las opciones de respuesta seleccionadas por locales, en el que se puede observar que en la dimensión de la Satisfacción con la Relación Supervisor-Subordinado, casi la mitad (46%) de los colaboradores en los hospitales Gilbert y Paulson, se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos. Sin embargo en estos mismos locales hay un entre el 35% y 40% de los colaboradores que no está seguro. A diferencia de los hospitales mencionados, Solca cuenta con un alto grado de insatisfacción, con colaboradores que se sienten muy insatisfechos e insatisfechos con 18% y 43% respectivamente. El promedio para esta dimensión es de 3,04 (Ver **tabla 8**).

## Remuneración

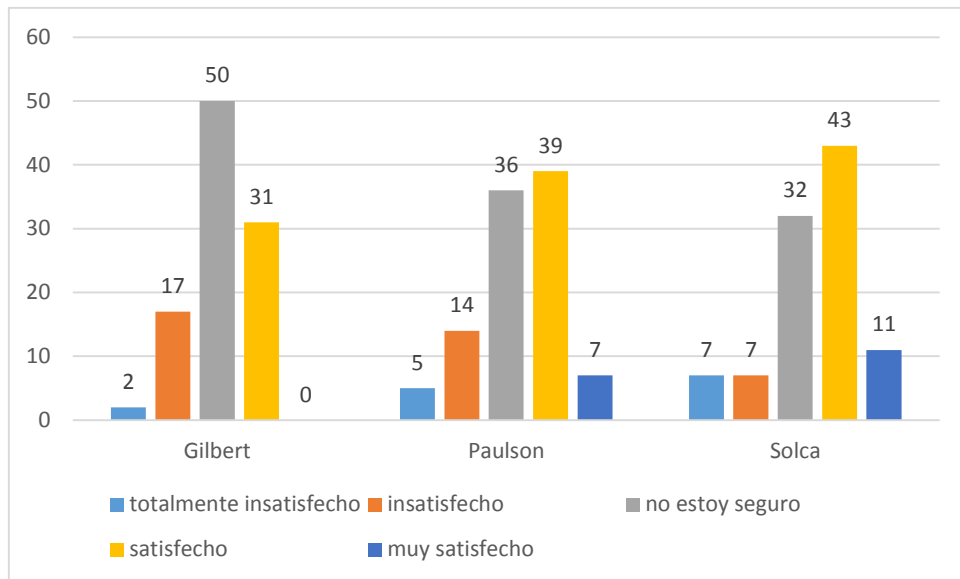


Gráfico 28. Análisis por dimensiones: Remuneración  
Elaboración: Propia

El **gráfico 28** detalla el porcentaje de las opciones de respuesta seleccionadas por locales, en el que se puede observar que en la dimensión de la Satisfacción con la Remuneración, que en todos los hospitales hay altos porcentajes de satisfacción alrededor del 40%, pero de igual manera la opción no estoy seguro, teniendo Gilbert el más alto con el 50% y cercano al 35% en Paulson y Solca. El promedio para esta dimensión es de 3,04 (Ver **tabla 8**).

### Análisis por turnos (Clima organizacional)

A continuación se presenta el análisis e informe específico del clima organizacional de las distintas jornadas laborales de los colaboradores en los hospitales. Se presenta de forma comparativa entre los tres diferentes turnos para tener un mejor entendimiento de las diferencias que surgen a partir de los horarios en que se trabaja.



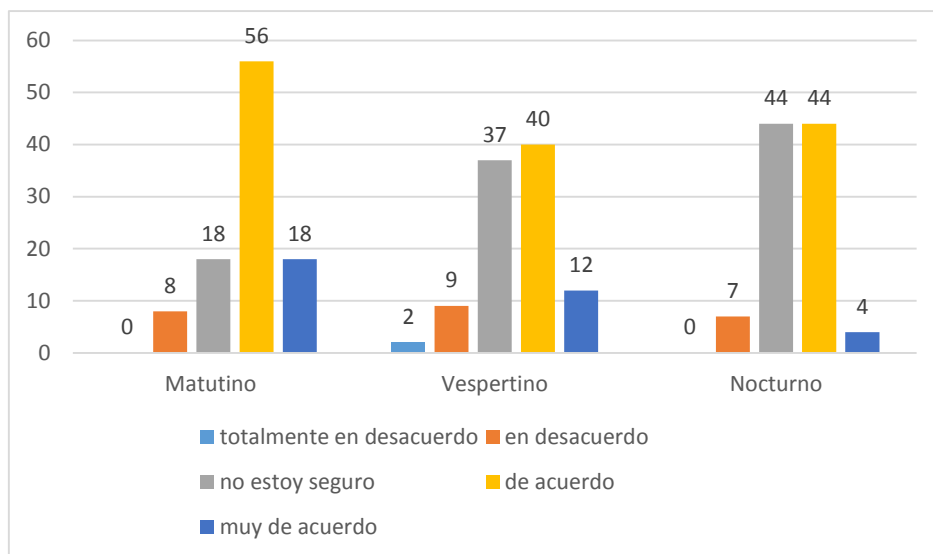


Gráfico 29. Análisis por turnos: Clima organizacional  
Elaboración: Propia

El **gráfico 29** detalla el porcentaje de las opciones de respuesta seleccionadas por las distintas jornadas laborales. Se puede observar que a través de las tres jornadas, la mayoría de los colaboradores está de acuerdo con el clima organizacional, entre el 40% y 60%. Sin embargo en los turnos Vespertinos y Nocturnos se muestra un porcentaje considerablemente alto en la opción no estoy seguro, con 37% y 44% respectivamente.

### Análisis por turnos (Satisfacción laboral)

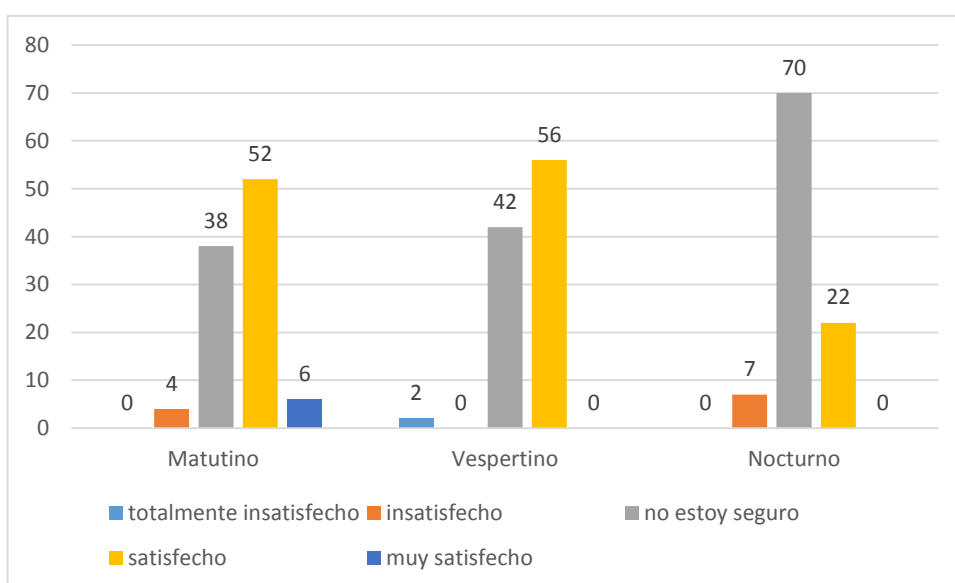


Gráfico 30. Análisis por turnos: Satisfacción laboral  
Elaboración: Propia

El **gráfico 30** detalla el porcentaje de las opciones de respuesta seleccionadas por las distintas jornadas laborales. Se puede observar que a través de las tres jornadas, hay satisfacción en más del 50% en los turnos Matutino y Vespertino, sin embargo hay una gran parte que encuentra en la categoría no estoy seguro, alrededor del 40% en ambos turnos. En el turno de la noche hay un elevado porcentaje, 70%, en comparación a los otros turnos en la categoría no estoy seguro y solamente un 22% se encuentra satisfecho.

### Análisis por género (Clima organizacional)

A continuación se presenta el análisis e informe específico del clima organizacional según el género de los colaboradores en los hospitales. Se presenta de forma comparativa entre los géneros para tener un mejor entendimiento de las diferencias que pueden surgir de las percepciones de los dos.

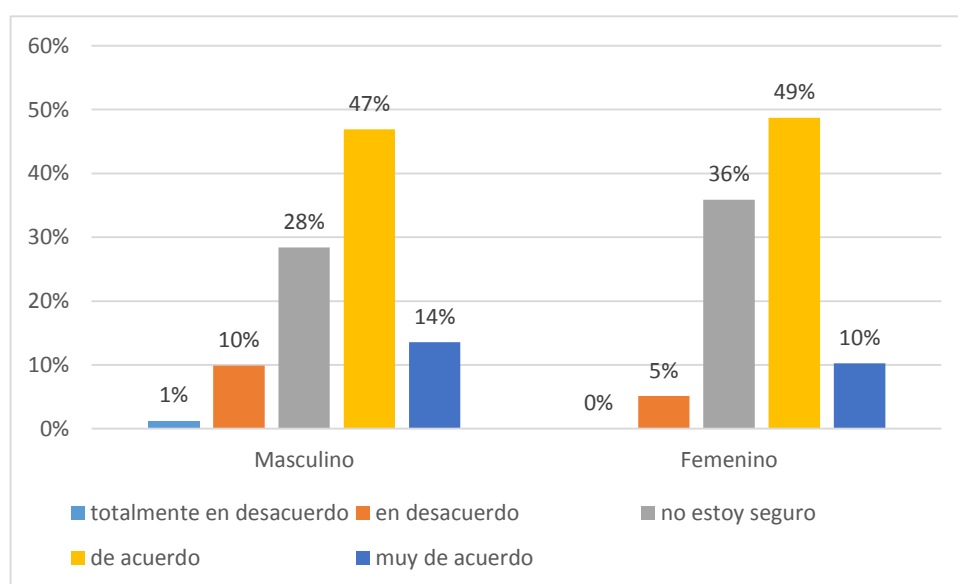


Gráfico 31. Análisis por género: Clima organizacional  
Elaboración: Propia

El **gráfico 31** detalla el porcentaje de las opciones de respuesta seleccionadas por los distintos géneros. Se puede observar que de forma general no hay mucha diferencia en los porcentajes de las opciones, la mayoría de los colaboradores, tanto el género masculino como femenino está de acuerdo con el clima organizacional, en un poco menos del 50%. La

segunda opción más seleccionada por los dos géneros, masculino y femenino, es no estoy seguro con el 28% y 36% respectivamente.

### Análisis por género (Satisfacción laboral)

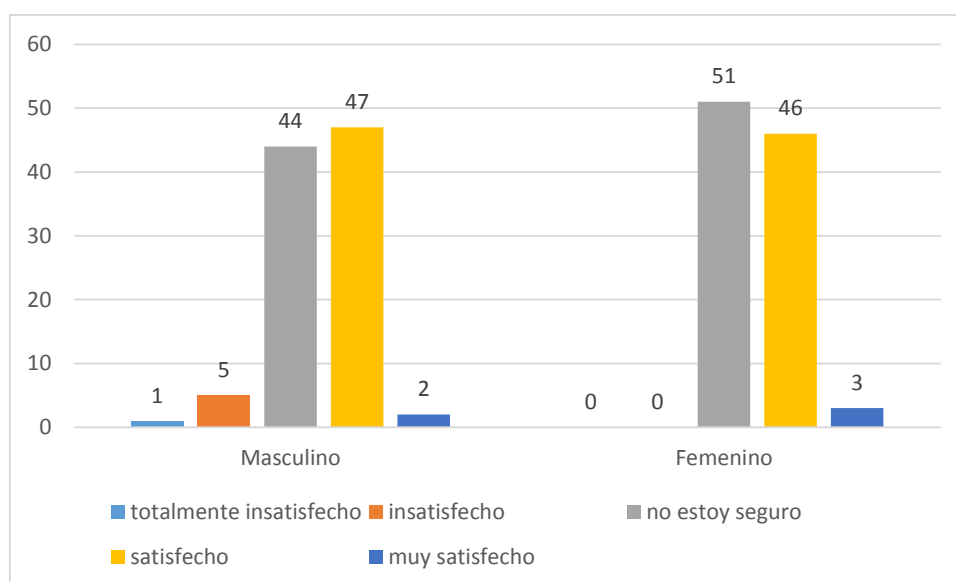


Gráfico 32. Análisis por género: Satisfacción laboral  
Elaboración: Propia

El **gráfico 32** detalla el porcentaje de las opciones de respuesta seleccionadas por los distintos géneros. Se puede observar que de forma general no hay mucha diferencia en los porcentajes de las opciones, tanto el género masculino como femenino comparten resultados similares en las distintas opciones: tienen 49% entre satisfechos y muy satisfechos. Hay porcentajes de más del 40% y 50%, respectivamente, en no estoy seguro. Y se observa que a diferencia del género femenino, que no hay insatisfacción, el masculino si posee un bajo porcentaje.

### Clima organizacional por locales

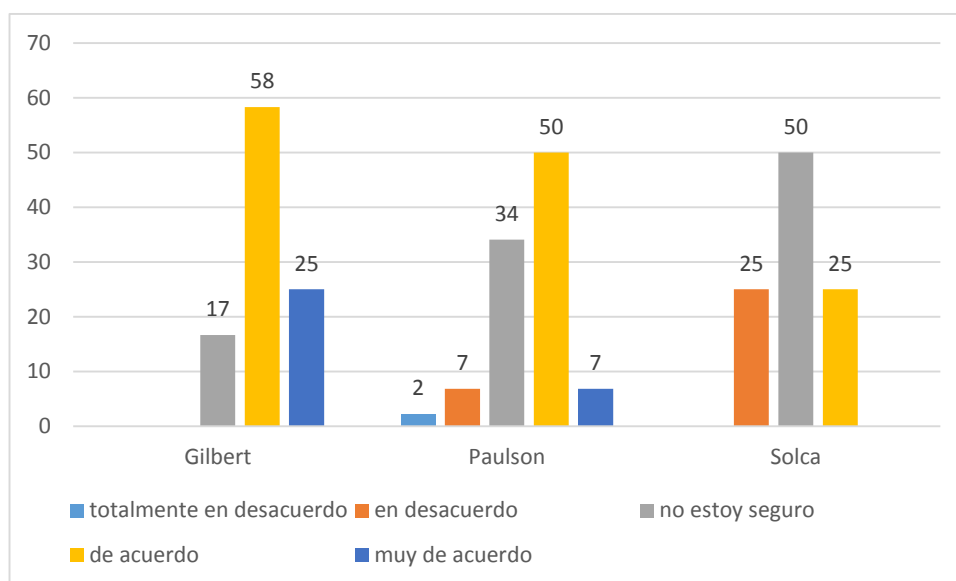


Gráfico 33. Clima organizacional por locales  
Elaboración: Propia

El **gráfico 33** detalla de manera porcentual y comparativa el análisis de clima organizacional que se presentan en los diferentes hospitales, a los cuales la empresa presta sus servicios. Se puede observar que en Gilbert y Paulson hay una percepción general positiva, 58 y 50% respectivamente, por parte de los colaboradores en cuanto al clima que se presenta en su lugar de trabajo. A diferencia de los dos primeros locales, los colaboradores en Solca en su mayoría, el 50%, no está seguro con el clima organizacional, mientras que el otro 50% se divide en las opciones en desacuerdo y de acuerdo con el 25% cada una.

## Promedio por locales y dimensiones

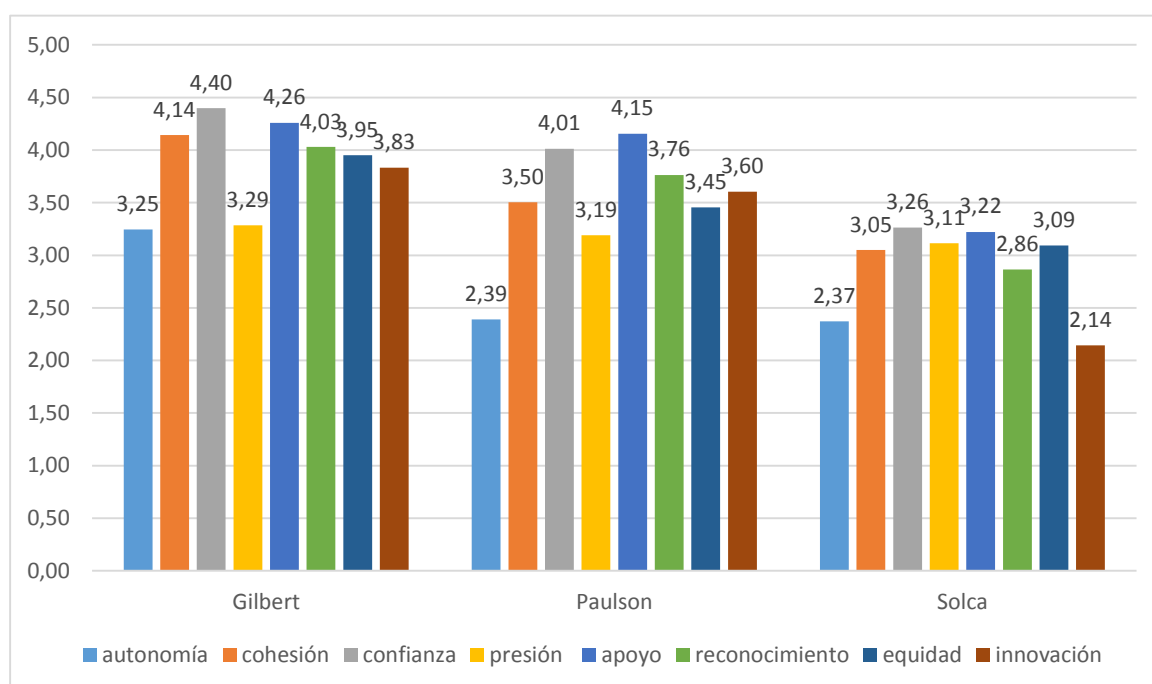


Gráfico 34. Promedio por locales y dimensiones  
Elaboración: Propia

	Dimensiones	autonomía	cohesión	confianza	presión	apoyo	reconocimiento	equidad	innovación	total
Gilbert	promedio	3,25	4,14	4,40	3,29	4,26	4,03	3,95	3,83	3,89
	Puntaje máx.	779	994	1056	790	1022	967	948	920	7476
	porcentaje promedio	65%	83%	88%	66%	85%	81%	79%	77%	78%
Paulson	promedio	2,39	3,50	4,01	3,19	4,15	3,76	3,45	3,60	3,51
	Puntaje máx.	526	771	883	702	914	828	760	793	6177
	porcentaje promedio	48%	70%	80%	64%	83%	75%	69%	72%	70%
Solca	promedio	2,37	3,05	3,26	3,11	3,22	2,86	3,09	2,14	2,89
	Puntaje máx.	332	427	457	436	451	401	433	300	3237
	porcentaje promedio	47%	61%	65%	62%	64%	57%	62%	43%	58%

Tabla 9 Promedio y puntuaciones por locales y dimensiones  
Elaboración: Propia

En el **Gráfico 34** y **tabla 9** se detallan los promedios totales y de cada una de las dimensiones de forma comparativa en los diferentes locales. Se puede observar que el promedio total más alto del clima es de 3,89, perteneciente a Gilbert. El promedio total más bajo es de Solca, con 2,89. Los promedios más altos fueron 4,40 en confianza por parte de Gilbert y 4,15 en apoyo por parte de Paulson. Es importante señalar que, en relación a los distintos locales, los

promedios más bajos pertenecen a Solca, en las dimensiones en confianza, apoyo, reconocimiento e innovación.

### Satisfacción organizacional por locales

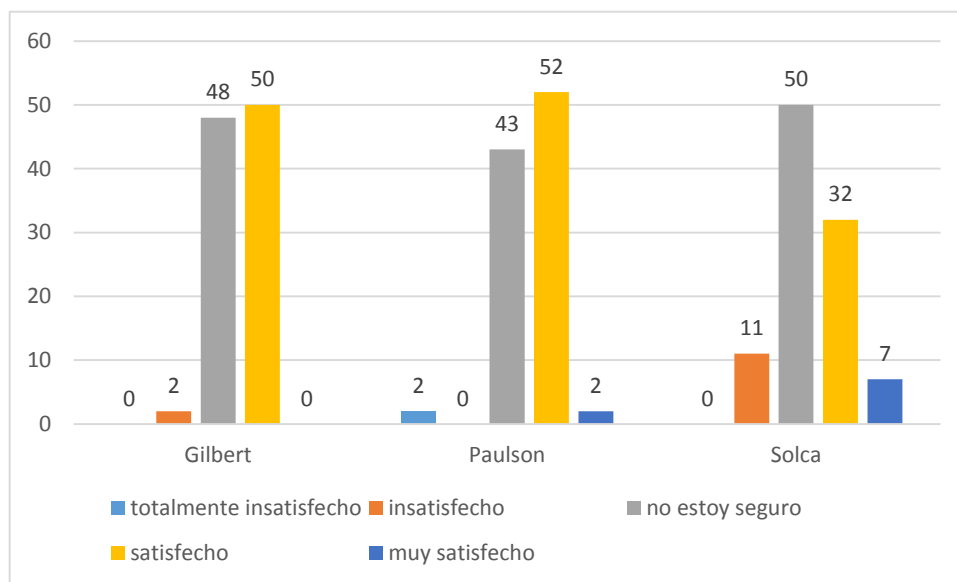


Gráfico 35. Satisfacción laboral por locales  
Elaboración: Propia

El **gráfico 35** detalla de manera porcentual y comparativa el análisis de satisfacción organizacional que se presentan en los diferentes hospitales, a los cuales la empresa presta sus servicios. Se puede observar en Gilbert que el 50% está satisfecho y un 48%, no está seguro y el 2% restante está insatisfecho. En Paulson más del 50% de los colaboradores se encuentran satisfechos, pero un alto porcentaje del 43% no está seguro. Solca presenta un su mayoría, 50%, no estar seguro, mientras que la segunda puntuación más alta es de 32%, de satisfacción. No hay un alto grado de insatisfacción en los hospitales, pero en Solca hay un 11% que se encuentra insatisfecho en relación a los otros.

### Promedio por locales y dimensiones

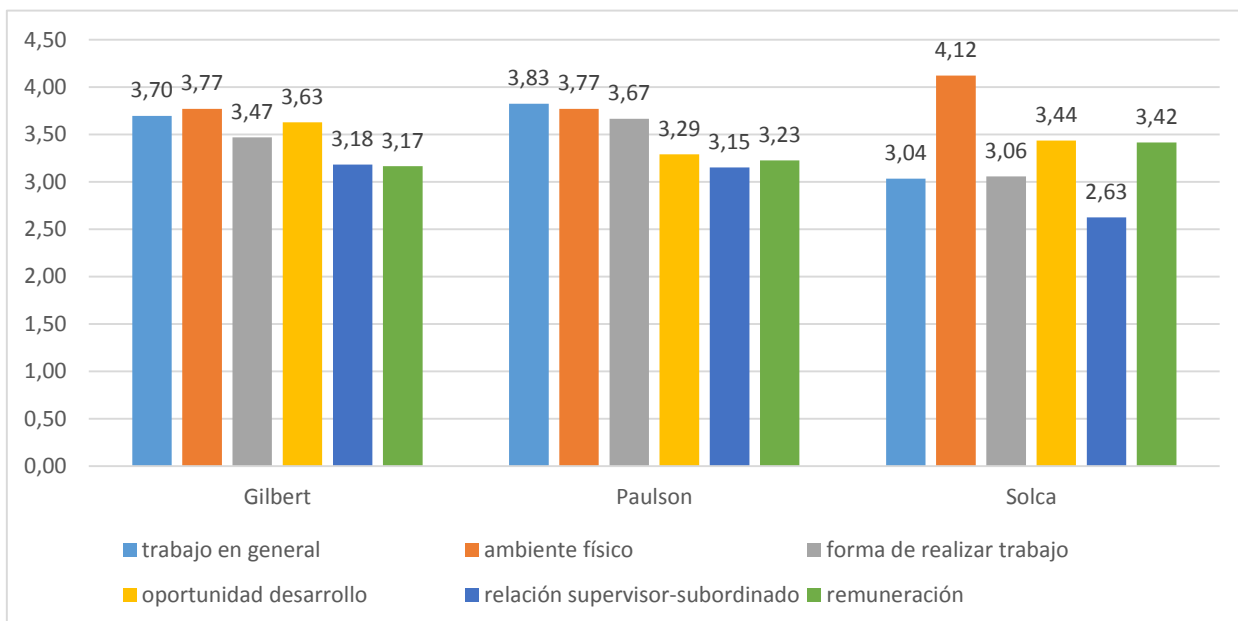


Gráfico 36. Promedio por locales y dimensiones  
Elaboración: Propia

	Dimensiones	trabajo general	ambiente físico	forma de realizar trabajo	oportunidad desarrollo	relación supervisor-subordinado	remuneración	Total
Gilbert	promedio	3,70	3,77	3,47	3,63	3,18	3,17	3,49
	Puntaje máx.	1774	1201	989	1220	611	456	6251
	porcentaje promedio	74%	71%	69%	73%	64%	63%	69%
Paulson	promedio	3,83	3,77	3,67	3,29	3,15	3,23	3,49
	Puntaje máx.	1683	1162	968	1014	555	426	5808
	porcentaje promedio	77%	75%	73%	66%	63%	65%	70%
Solca	promedio	3,04	4,12	3,06	3,44	2,63	3,42	3,28
	Puntaje máx.	850	817	514	674	294	286	3435
	porcentaje promedio	61%	83%	61%	69%	53%	68%	66%

Tabla 10 Promedio y dimensiones por locales  
Elaboración: Propia

En el **Gráfico 36** y **tabla 10** se detallan los promedios totales y de cada una de las dimensiones de forma comparativa en los diferentes locales. Se puede observar que el promedio total más alto de satisfacción es de 3,49, pertenecientes a Gilbert y Paulson. Solca por su lado cuenta con un promedio de 3,28. Los promedios más altos fueron 4,12 en las dimensiones ambiente físico por parte de Solca y 3,83 en trabajo en general por parte de Paulson, sin embargo esta misma dimensión tiene una de las puntuaciones más bajas de la tabla con 3,04, correspondiente a Solca. Solca además tiene promedios muy bajos también en forma de realizar el trabajo, 3,06, y en la relación supervisor-subordinado, con 2,63, siendo la más baja en la tabla.



## Relación entre dimensiones de Clima organizacional y Satisfacción laboral

A raíz del análisis de resultados se han encontrado similitudes entre las dimensiones tanto de clima como satisfacción laboral, a continuación se presentan manera descriptiva la las variables que guardan relación:

<b>Correlación variables de clima organizacional con variables de satisfacción laboral</b>		
<b>Dimensión clima</b>	<b>Dimensión satisfacción</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Autonomía	Satisfacción por el trabajo en general	,690
<p>Estas dimensiones se encuentran relacionadas en la medida que ambas, poseen ítems que apuntan hacia la autodeterminación, libertad, decisión, autonomía, organización propia y actitud para realizar las tareas.</p>		
<b>Ítems relacionados</b>		
<b>Autonomía</b>	<b>Satisfacción por el trabajo en general</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo.</li> <li>• Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo.</li> <li>• Yo propongo mis propias actividades de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección.</li> <li>• Con respecto a la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo.</li> <li>• La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo.</li> </ul>	

Tabla 11 *Relación entre autonomía y satisfacción por el trabajo en general*  
Elaboración: Propia

<b>Correlación variables de clima organizacional con variables de satisfacción laboral</b>		
<b>Dimensión clima</b>	<b>Dimensión satisfacción</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Cohesión	Satisfacción por el trabajo en general	,381
<p>Estas dimensiones se encuentran relacionadas en la medida que ambas, poseen ítems que apuntan hacia la colaboración y ayuda entre pares, la buena relación entre miembros y trabajo en equipo.</p>		
<b>Ítems relacionados</b>		
<b>Cohesión</b>	<b>Satisfacción por el trabajo en general</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las personas que trabajan en mi empresa se ayudan los unos a los otros.</li> <li>• Las personas que trabajan en mi empresa se llevan bien entre sí.</li> <li>• Las personas que trabajan en mi empresa tienen un interés personal el uno por el otro.</li> <li>• Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en mi empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En mi unidad de trabajo circula la información y hay espíritu de colaboración y ayuda.</li> <li>• Hay buena relación entre los miembros de la unidad.</li> <li>• Sus colegas de su grupo de trabajo.</li> <li>• La unidad me estimula para mejorar mi trabajo.</li> </ul>	

Tabla 12 *Relación entre cohesión y satisfacción por el trabajo en general*  
 Elaboración: Propia

<b>Correlación variables de clima organizacional con variables de satisfacción laboral</b>		
<b>Dimensión clima</b>	<b>Dimensión satisfacción</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Reconocimiento	Relación subordinado - supervisor	,576
<ul style="list-style-type: none"> <li>Estas dimensiones se encuentran relacionadas en la medida que ambas, poseen ítems que apuntan hacia el reconocimiento por la labor ejercida partiendo de la forma en que es direccionado por parte</li> </ul>		
<b>Ítems relacionados</b>		
<b>Reconocimiento</b>	<b>Relación subordinado - supervisor</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.</li> <li>La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.</li> <li>Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.</li> <li>Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La forma en que sus superiores juzgan su tarea</li> <li>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</li> <li>La supervisión que ejercen sobre usted.</li> <li>La forma en que usted es dirigido.</li> </ul>	

Tabla 13 *Relación entre reconocimiento y relación subordinado - supervisor*  
Elaboración: Propia

<b>Correlación variables de clima organizacional con variables de satisfacción laboral</b>		
<b>Dimensión clima</b>	<b>Dimensión satisfacción</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Innovación	Relación subordinado - supervisor	,627
<p>Estas dimensiones se encuentran relacionadas en la medida que ambas, poseen ítems que apuntan hacia frecuencia, forma y proximidad de supervisión sobre la realización del trabajo.</p>		
<b>Ítems relacionados</b>		
<b>Innovación</b>	<b>Relación subordinado - supervisor</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distintas formas.</li> <li>• Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas.</li> <li>• Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.</li> <li>• Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La forma en que usted es dirigido.</li> <li>• La supervisión que ejercen sobre usted.</li> <li>• La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</li> <li>• La forma en que sus superiores juzgan su tarea</li> </ul>	

Tabla 14 *Relación entre innovación y relación subordinado - supervisor*  
 Elaboración: Propia

## CONCLUSIONES

A partir del proceso de recolección de datos, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

Se concluye que, la percepción de los auxiliares de limpieza de la empresa Algagicorp S.A. acerca del clima organizacional puede considerarse adecuada, ya que en su mayoría de los colaboradores está de acuerdo con las diferentes dimensiones evaluadas, dando como resultado promedio total de 3,52 sobre 5. Sin embargo se puede notar que el promedio más bajo entre los locales es de 2,89 en Solca, evidenciando que los colaboradores no están seguros en relación al clima percibido en este hospital, debido a la relación con los supervisores, la cantidad de sanciones disciplinarias recibidas, las constantes quejas y el alto índice de rotación. La dimensión más afectada de manera general es la de “autonomía” alcanzando un promedio de 2.73, por lo cual se determina que los auxiliares de limpieza no están de acuerdo en relación a la misma, y es que, debido a la naturaleza del cargo, estos deben seguir procedimientos establecidos para el cumplimiento de las tareas, careciendo de independencia a la hora de realizar las mismas.

En cuanto a la variable satisfacción laboral, la mayoría de los operarios no están seguros en cuanto a la satisfacción que ellos sienten, el promedio se encuentra en un 3,44. El promedio más bajo entre los locales es 3,28 en Solca, que posee los promedios más bajos en varias de la dimensiones que componen la satisfacción laboral, siendo una de las principales causas el tipo de liderazgo ejercido por los supervisores. La dimensión de satisfacción laboral de forma general más afectada es “Relación supervisor – subordinado” alcanzando un promedio de 3.04, por lo cual se determina que los auxiliares de limpieza no están seguros en cuanto a la satisfacción experimentada en relación a dicha dimensión. Se concluye que, en base a lo anteriormente mencionado tanto la percepción general del clima organizacional como la satisfacción general laboral, se encuentran en un nivel medio de aceptación. En cuanto al análisis por género se concluye que no hay mayor diferencia en cuanto a percepción tanto de clima como satisfacción laboral por parte de hombres y mujeres. En cuanto al análisis por locales se concluye que el local hospitalario Solca posee los picos más bajos en cuanto a clima con un promedio de 2.89 y satisfacción con un promedio de 3.28.

## RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones se brindan las siguientes recomendaciones:

- Replicar el análisis de medición de clima y satisfacción laboral a nivel administrativo, a fin de determinar que otros aspectos y situaciones puntuales inciden sobre la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores.
- Establecer un plan de incentivos no monetarios a nivel operativo basado en el cumplimiento de objetivos y desempeño, a fin de mejorar los resultados y generar compromiso afectivo con la organización.
- Fomentar la comunicación y relaciones interpersonales entre los supervisores y auxiliares de limpieza a través del establecimiento de canales de comunicación efectivos, así como programas o eventos sociales orientados a fortalecer la integración y confraternización entre ellos.
- Crear un buzón de sugerencias a fin que los auxiliares de limpieza de los diversos locales hospitalarios puedan expresar sus opiniones, sugerencias e ideas de manera anónima.
- Establecer un programa de formación de líderes dirigido hacia los supervisores de los diversos locales hospitalarios.
- Establecer sesiones de retroalimentación por parte de los supervisores de cada local hospitalario para con el personal operativo a su cargo.
- Reestructurar los procesos de reclutamiento y selección, por un lado haciendo uso de los portales web de trabajo y similares para publicar las vacantes, por otro, incorporando baterías de test y pruebas para la selección del personal operativo.
- Realizar una reestructuración del proceso de inducción, a fin de acercar a los nuevos colaboradores hacia las tareas a realizar, así como al local o locales hospitalarios donde deban hacer su ingreso.
- Una vez ejecutada la reestructuración del proceso de inducción, realizar el respectivo seguimiento de mismo.
- Capacitar a los auxiliares de limpieza en temas concernientes a las tareas realizadas.

- Evaluar los resultados y rendimiento de los auxiliares de limpieza a través de indicadores de gestión.
- Establecer un cronograma de medición de clima y satisfacción laboral en donde se lo realice por lo menos una vez cada dos años

## REFERENCIAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional un enfoque aplicado* (Sexta ed.). México: Cengage Learning Editores S.A. de C.V.
- Alcover, C., Moriano, J., Osca, A., y Topa, G. (2012). *Psicología del Trabajo*. Madrid : Universidad Nacional de Educación a Distancia UNED.
- Beneyto, P., De La Torre, I., y Nova, P. (2014). *Trabajo y Empresa*. Valencia: Tirant Lo Blanch.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Bordas, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: UNED Publicaciones.
- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas S.A. de C.V.
- Chiang, M., Martín , M., y Núñez, A. (2010). Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. Madrid. Obtenido de <https://reader.bluebottlebiz.com/relaciones-entre-el-clima-organizacional-y-la-satisfaccion-laboral/read>
- Chiang, M., Salazar, M., Huerta , P., y Núñez, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sectoral estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65027765004>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos El capital humano en las organizaciones* (Octava ed.). Mexico: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos El capital humano en las organizaciones* (Novena ed.). México D.F.: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.



- Daft, R. (2011). *Teoría y diseño organizacional* (Décima ed.). México D.F.: Cengage Learning Editores S.A. de C.V.
- Gan, F., y Berbel, G. (2011). *Manual de Recursos Humanos 10 programas para la gestión y el desarrollo del Factor humano en las organizaciones actuales*. Barcelona: UOL.
- Izquierdo, A. (2018). *Verdadero Business Partner: cómo recursos humanos puede ser un auténtico socio de negocio*. Madrid: LID Editorial Empresarial.
- Koys, D., y DeCotiis, T. (1991). *Inductives Measures of Psychological Climate*. Sage Publications.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional* (Undécima ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Mejías, C. (2010). *El sillón vacío: selección y outplacement de talentos en el siglo XXI*. Buenos Aires: Editorial Granica.
- Moinuddin, K., y Murty, T. (Enero de 2014). *International Monthly Refereed Journal of Research In Management & Technology*. Obtenido de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.836.9328&rep=rep1&type=pdf>
- Nogareda, C., y Nogareda, S. (1998). *INSHT Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Obtenido de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp\\_455.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_455.pdf)
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimotercera ed.). México D.F.: Pearson Educación.
- Rodríguez, A., Díaz, F., Fuertes, F., Martín, M., Montalbán, M., Santa-Bárbara, E., y Zarco, V. (2014). *Psicología de las Organizaciones*. Barcelona: Editorial UOC.
- Uribe, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional trabajo, salud y factores psicosociales*. Obtenido de

[https://www.researchgate.net/profile/Herman\\_Littlewood/publication/309718447\\_Justicia\\_interpersonal\\_y\\_personalidad\\_Su\\_relacion\\_con\\_calidad\\_de\\_vida\\_en\\_el\\_trabajo/links/581e5a6e08aeccc08af06dbc/Justicia-interpersonal-y-personalidad-Su-relacion-con-calidad-d](https://www.researchgate.net/profile/Herman_Littlewood/publication/309718447_Justicia_interpersonal_y_personalidad_Su_relacion_con_calidad_de_vida_en_el_trabajo/links/581e5a6e08aeccc08af06dbc/Justicia-interpersonal-y-personalidad-Su-relacion-con-calidad-d)

## ANEXOS

### Modelo de encuesta de Clima Organizacional

#### Encuesta de clima laboral

Instrucciones: Marque con una "X" o indique en la línea, según sea el caso, la respuesta que usted considere de acuerdo a las situaciones que a continuación se plantean.

**Nota: esta evaluación se realiza con propósitos netamente académicos.**

**La información proporcionada será confidencial por lo que es necesario que el cuestionario sea respondido con toda la honestidad del caso. Se agradece anticipadamente por su tiempo y su colaboración.**

#### Datos Generales

**Local:** Gilbert \_\_\_\_ Paulson \_\_\_\_ Solca \_\_\_\_

**Turno de trabajo:** \_\_\_\_\_

**Género:** M \_\_\_\_ F \_\_\_\_

(Muy de acuerdo = 5, De acuerdo = 4, No estoy seguro = 3, En desacuerdo = 2, Totalmente en desacuerdo = 1)

<b>Autonomía</b>					
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo.					
Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo.					
Yo propongo mis propias actividades de trabajo.					
Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.					
Organizo mi trabajo como mejor me parece.					

<b>Cohesión</b>					
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Las personas que trabajan en mi empresa se ayudan los unos a los otros.					
Las personas que trabajan en mi empresa se llevan bien entre sí.					
Las personas que trabajan en mi empresa tienen un interés personal el uno por el otro.					
Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en mi empresa.					
Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi unidad.					
<b>Confianza</b>					
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.					
Mi jefe es una persona de principios definidos.					
Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.					
Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.					
No es probable que mi jefe me dé un mal consejo.					
<b>Presión</b>					
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.					

Mi institución es un lugar relajado para trabajar.					
En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.					
Me siento como si nunca tuviese un día libre.					
Muchas de los trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.					
<b>Apoyo</b>					
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito.					
A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente.					
Mi jefe me respalda 100%.					
Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.					
Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores					
<b>Reconocimiento</b>					
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.					
La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.					
Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.					
Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.					

Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.					
<b>Equidad</b>					
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.					
Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.					
Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.					
Mi jefe no tiene favoritos.					
Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.					
<b>Innovación</b>					
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.					
A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distintas formas.					
Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas.					
Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.					
Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.					

## Modelo de encuesta de Satisfacción Laboral

### Encuesta de satisfacción laboral

Instrucciones: Marque con una "X" o indique en la línea, según sea el caso, la respuesta que usted considere de acuerdo a las situaciones que a continuación se plantean.

**Nota: esta evaluación se realiza con propósitos netamente académicos.**

**La información proporcionada será confidencial por lo que es necesario que el cuestionario sea respondido con toda la honestidad del caso. Se agradece anticipadamente por su tiempo y su colaboración.**

#### Datos Generales

**Local:** Gilbert \_\_\_\_ Paulson \_\_\_\_ Solca \_\_\_\_

**Turno de trabajo:** \_\_\_\_\_

**Género:** M \_\_\_\_ F \_\_\_\_

(Muy satisfecho = 5, Satisfecho = 4, No estoy seguro = 3, Insatisfecho = 2, Totalmente insatisfecho = 1)

Satisfacción por el trabajo en general					
	5	4	3	2	1
Hay buena relación entre los miembros de la unidad.					
En mi unidad de trabajo circula la información y hay espíritu de colaboración y ayuda.					
La unidad me estimula para mejorar mi trabajo.					
Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección.					
Sus colegas de su grupo de trabajo.					

Atención que se presta a sus sugerencias.					
Reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo.					
La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo.					
Con respecto a la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo.					
El apoyo administrativo que usted recibe.					
<b>Satisfacción con el ambiente físico del trabajo</b>					
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
La iluminación de su lugar de trabajo.					
La ventilación de su lugar de trabajo.					
El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo					
Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo.					
La temperatura de su local de trabajo.					
La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.					
La disponibilidad de recursos tecnológicos/herramientas en su lugar de trabajo.					
<b>Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo</b>					
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.					



Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.					
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.					
Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar.					
Con su relación con sus autoridades más inmediatas.					
El apoyo que recibe de sus superiores.					
<b>Satisfacción con las oportunidades de desarrollo</b>					
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece su institución.					
Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece la institución.					
La estabilidad en sus funciones de su trabajo					
La «igualdad» y «justicia» de trato que recibe de su institución.					
El grado en que su institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.					
Su grado de satisfacción general con esta Institución.					
Las oportunidades de promoción con que se cuenta.					
<b>Satisfacción con la relación subordinado – supervisor</b>					
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
La proximidad y frecuencia con que es supervisado.					
La supervisión que ejercen sobre usted.					

La forma en que sus superiores juzgan su tarea.					
La forma en que usted es dirigido.					
<b>Satisfacción con la remuneración</b>					
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
El salario que usted recibe.					
Sus condiciones laborales.					
La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos.					

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Moreira Rivera Víctor Hugo** con C.C: # 0921881793 autor del trabajo de titulación: **Estudio sobre la relación del clima organizacional y la satisfacción de los auxiliares de limpieza en el sector hospitalario de la empresa Algagicorp S.A.** previo a la obtención del título de **Psicólogo Organizacional** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **13 de marzo de 2019**

f. \_\_\_\_\_

Nombre: **Moreira Rivera Víctor Hugo**

C.C: **0921881793**



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Sánchez Rosero, Jorge Xavier** con C.C: # 0917670002 autor del trabajo de titulación: **Estudio sobre la relación del clima organizacional y la satisfacción de los auxiliares de limpieza en el sector hospitalario de la empresa Algagicorp S.A.** previo a la obtención del título de **Psicólogo Organizacional** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **13 de marzo de 2019**

f. \_\_\_\_\_

Nombre: **Sánchez Rosero, Jorge Xavier**

C.C: **0917670002**



<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>			
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN</b>			
<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Estudio sobre la relación del clima organizacional y la satisfacción de los auxiliares de limpieza en el sector hospitalario de la empresa Algagicorp S.A.		
<b>AUTOR(ES)</b>	Víctor Hugo Moreira Rivera, Jorge Xavier Sánchez Rosero		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Belén Elizabeth Cabezas Córdova		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación		
<b>CARRERA:</b>	Psicología Organizacional		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Licenciado en Psicología Organizacional		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	<b>13 de marzo de 2019</b>	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	<b>101</b>
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	<b>Clima organizacional, Satisfacción laboral, Desarrollo de Talento Humano.</b>		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Clima organizacional, satisfacción laboral, percepción, dimensiones, variables, influencia, relación.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b>	<p>El presente trabajo de investigación realiza un estudio sobre la relación del clima organizacional y la satisfacción de los auxiliares de limpieza en el sector hospitalario de la empresa Algagicorp S.A. en la ciudad de Guayaquil. El fin de dicho trabajo es adentrarse a la realidad vivencial del personal operativo para conocer su percepción en cuanto a clima y satisfacción respecto a los locales: Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert, Hospital de la Mujer Alfredo Paulson y Hospital Solca. Para el efecto se procedió a encuestar a 120 colaboradores, resultantes de la aplicación de una fórmula muestral en donde la totalidad de individuos ascendía a 136 operarios. Mismos a quienes por un lado, se les aplicó una prueba de medición de clima organizacional de autoría de Koys y DeCotiis (1991) y por otro, se les aplicó un instrumento de medición de satisfacción laboral de autoría de Chiang, Salazar, Huerta, y Núñez (2008). Esta investigación se lleva a cabo bajo un método cuantitativo, ya que se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, así también el alcance será descriptivo ya que la intención es describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos que se den en los locales donde los auxiliares de limpieza de Algagicorp S.A. prestan sus servicios. Se destaca también la importancia de comprender los conceptos de clima organizacional y satisfacción laboral, ya que son variables de suma relevancia puesto que direccionan la ejecución de tareas, son sinónimos de ventaja competitiva y su entendimiento y manejo contribuye a la generación de contextos laborales estables. Es allí en donde radica la relevancia de esta investigación.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-4-985877600 +593-4-994447951	E-mail: hugomoreira2@hotmail.com jxsanchezrosero@hotmail.com	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::</b>	<b>Nombre:</b> Carrillo Saldarrega Sofía Viviana, Mgs.		
	<b>Teléfono:</b> +593-4-2209210 ext. 1413 - 1419		
	<b>E-mail:</b> sofia.carrillo@cu.ucsg.edu.ec		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			