

ASOCIACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EMPRESAS DE SERVICIOS

Ma. del Rosario García Velázquez, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo-México
Tirso Javier Hernández Gracia, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo-México
Eleazar González Villegas, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo-México
Sergio Demetrio Polo Jiménez, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo-México

RESUMEN

Un tema fundamental para el desarrollo de las organizaciones que hoy impera en nuestro país, es la constante evaluación y monitoreo de los factores tendientes a elevar el nivel de satisfacción y el clima organizacional que los miembros de las empresas tienen o perciben en su trabajo. El presente estudio se llevó a cabo con empleados de tres empresas de servicios en Pachuca de Soto Hidalgo. Se utilizaron dos instrumentos, el de clima organizacional de Brown y Leigh y el de satisfacción laboral (S21/26) de J. L. Meliá, la muestra fue de 255 empleados, es una investigación de corte cuantitativo, descriptivo, correlacional, donde como resultado se identificó, que cuando más favorable es la percepción de clima organizacional en las empresas los empleados están satisfechos laboralmente.

PALABRAS CLAVE: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral, Empresas De Servicios

THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL CLIMATE AND JOB SATISFACTION IN SERVICE COMPANIES

ABSTRACT

Organizational Development and specifically the evaluation and monitoring of employee perceived factors that that increase satisfaction level and organizational climate is fundamental. This study examines a sample of 255 employees from three service companies at Pachuca de Soto, Hidalgo. The research was quantitative, descriptive and correlational and uses two instruments: Brown & Leigh's Organizational Climate and J. L. Melia's Job Satisfaction (S21/26). The results show that as favorable perception of the organizational climate increases so does the members/employees' satisfaction.

JEL: L29

KEYWORDS: Organizational Climate, Job Satisfaction, Service Companies

INTRODUCCIÓN

En las organizaciones el factor humano juega un papel importante, por ello es fundamental que se mantenga un adecuado clima organizacional y a su vez conlleve a los empleados a sentirse satisfechos laboralmente, por lo tanto, continua siendo de gran relevancia los estudios clima organizacional y satisfacción laboral, para conocer cómo es percibido por los trabajadores, debido que existe una serie de factores que influyen fuertemente como son: métodos y estilos de dirección, sistemas de estimación, reconocimiento, control y supervisión, comunicación, solución de problemas, toma de

decisiones, salarios, entre otros (Aguilar, Pereyra y Alcazar, 2003). En las organizaciones los cambios tecnológicos, sociales y económicos que han llevado a incrementar la competitividad, han propiciado que la administración de las personas sea de mayor complejidad, ya que son estas las que pueden hacer la diferencia en una organización, sus habilidades, el entusiasmo, la satisfacción en el trabajo, la lealtad, entre otras variables influyen en los resultados de calidad, productividad, eficiencia y en la competitividad organizacional, siendo esta última un reto actual de toda empresa, por lo que por lo que es fundamental crear herramientas útiles para que el factor humano llegue a comprometerse con los objetivos institucionales (Domínguez, Ramírez y García, 2013).

El tema del clima organizacional, adquiere especial interés por su influencia en los procesos organizacionales y psicológicos como: la comunicación, la toma de decisiones, la solución de problemas, el aprendizaje, la motivación entre otros, por ende, su influencia en la eficiencia de la organización y en la satisfacción de sus miembros, como se identifica en la investigación desarrollada por Patlán, Martínez y Hernández (2012) quienes comentan que factores de clima organizacional están asociados a los factores de satisfacción laboral principalmente con compañeros de trabajo ($\beta=.160$; $pp\leq.05$), lo que interpretan que cuanto mayor prevalece un clima de autonomía en el puesto, existe menores niveles de satisfacción con los compañeros de trabajo y muy probablemente, las organizaciones deban fomentar un ambiente de relación interpersonal y un clima organizacional más favorable que contribuya a la satisfacción de los trabajadores. Referido de lo anterior y como estrategia la observación la situación identificada actualmente en las empresas de servicios es que los trabajadores se enfrentan con situaciones que los llevan a realizar trabajos que no les corresponden y de manera apresurada, existen tratos preferenciales, cargas de trabajo saturadas, trabajos no reconocidos entre otros, lo anteriormente descrito ha generado un descontento que conlleva a acciones y actitudes negativas, por consecuencia se genera la necesidad de conocer clima organizacional que se vive en las organizaciones y cómo influye en la satisfacción laboral .

El determinar el nivel de clima organizacional y relación con la satisfacción laboral de los empleados de las empresas de servicios, a fin de que los directivos conozcan las principales fuentes de insatisfacción y por ende, dirigir sus acciones específicas para mejorar o cambiar, o sea, tendrán la oportunidad de planificar estrategias empresariales para influir tanto en el factor humanos como en el desarrollo de la organización sin perder de vista la importancia de este en el desarrollo de la empresa (Aguilar, Pereyra y Alcazar, 2003). Por consiguiente la presente investigación tiene como objetivo principal presentar los resultados de la relación de dos constructos y sus dimensiones particularmente el clima organizacional y la satisfacción laboral, se desarrollo tiene corte cuantitativo, correlacional, con una muestra de 255 empleados de tres empresas de servicios de Pachuca de Soto Hidalgo, el estado de Hidalgo – México. Está sustentado con la revisión de la literatura, donde se aborda los fundamentos teóricos tanto de clima organizacional como de satisfacción laboral y la importancia que los empleados lo perciban dentro de las empresas, Adicionalmente, se exponen algunos estudios recientes que se han sido desarrollado por otros investigadores en relación con la temática que se expone en este estudio. Finalmente, se presentan los resultados obtenidos, las conclusiones y referencias consultadas.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Méndez (2008) manifiesta que el origen del clima organizacional está en la sociología y lo refiere como el resultado de la forma en que las personas establecen los procesos de interacción social, que están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias, así como también de su ambiente interno. La relevancia está en la función que cumple como vínculo entre aspectos generales, objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los trabajadores. Con base en un enfoque objetivo, el clima refiere al conjunto de características permanentes que describen a una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que la conforman, involucran el tamaño, la estructura organizacional, la complejidad de los sistemas, el liderazgo y las direcciones de metas. De acuerdo al enfoque subjetivo, se plantea como la opinión que el empleado se forma derivado de cómo se llevan a cabo

las acciones en la organización. De acuerdo con los enfoques anteriores se pudiera percibir que los empleados llegan al trabajo con ideas preconcebidas sobre sí mismos, quiénes son, qué se merecen, y qué son capaces de realizar. Lo que tiene que ver con: el estilo de los jefes, la estructura organizacional, y la opinión del grupo de trabajo, el empleo y su ambiente, cabe referenciar que el desempeño de un empleado no solo está gobernado por su análisis objetivo de la situación, sino también por sus impresiones subjetivas. Lo que implica que la investigación al ser una herramienta administrativa importante en la toma de decisiones, permite proyectar un incremento en la productividad, conducir la gestión de los cambios para el mejoramiento continuo y la supervivencia de las empresas (Segredo y Pérez, 2008).

La variable Clima Organizacional es compleja, ya que se relaciona con múltiples factores que están presentes en la organización. Este constructo puede entenderse como: *“las características que distinguen una organización de otra, que perduran a través del tiempo y que influyen en el comportamiento de los trabajadores”* (García, 2006). El clima organizacional adquiere especial interés por su influencia en los procesos organizacionales y psicológicos como la comunicación, la toma de decisiones, la solución de problemas, el aprendizaje, la motivación y por ende, su influencia en la eficiencia de la organización y en la satisfacción de sus miembros. Debe señalarse que el clima organizacional es un fenómeno cíclico, donde las características psicológicas de los trabajadores, tales como las actitudes, apreciaciones, personalidad, valores entre otros, sirven para interpretar la realidad que se vive y el impacto en la organización (González y Parera, 2005). En el caso de Hernández, Méndez y Contreras (2012) mencionan que, con el paso de los años, las organizaciones han tenido un gran giro en la forma de realizar sus procesos y funciones, así como en la perspectiva y en la manera de como adaptan el trabajo, ya que actualmente se le otorga mayor grado de importancia al ambiente interno en el cual los colaboradores realizan sus actividades.

Esta temática ha sido abordada por múltiples autores y desde diversos puntos de vista, con el objetivo de analizar la causa-efecto y plantear opciones de mejora en el ambiente de trabajo, desde una perspectiva de desarrollo organizacional. De investigaciones que refieren al clima organizacional como se mencionan la de García (2009) que concluye que la percepción y apreciación de los empleados con relación a los aspectos estructurales (proceso y procedimientos), las relaciones entre las personas y el ambiente físico (infraestructura y elementos de trabajo), afectan las relaciones e inciden en el comportamiento del trabajador, lo que impacta consecuentemente el desarrollo productivo. En el caso de Hernández, Méndez y Contreras (2012) determinaron que el clima organizacional está fundamentado en “percepciones colectivas del personal con relación a las actividades que realiza en el trabajo y la interacción cotidiana. Segredo (2013) refiere al clima organizacional como factor dependiente entre sí, aporta al desarrollo y al cambio organizacional. Domínguez, Ramírez y García (2013) mencionan que cuando los empleados valoran positivamente el clima organizacional, principalmente en las dimensiones de dirección y estructura, infraestructura, la permanencia y el desempeño personal, existe una amplia aceptación del empleado y los jefes, principalmente cuando no son únicamente preferencias del jefe.

Por lo tanto, es fundamental realizar estudios que refieran al clima organizacional, con el fin de identificar por un lado, los diferentes elementos que constituyen el concepto como tal y por el otro, los diversos métodos de diagnóstico utilizados actualmente en las organizaciones y el impacto en su desarrollo. Lo que implica hacer un análisis de las actitudes de los trabajadores hacia la organización, al mismo tiempo identificar como contribuyen al desarrollo de cambios efectivos en las mismas. Ahora bien en virtud que las empresas en el país crecen bajo el contexto del perfeccionamiento empresarial, los estudios del clima se convierten en una tarea necesaria para entender cómo ven los empleados a la organización, determinar cuáles son los factores que influyen en ellos y comprender sus conductas, resultados que permitirán el planteamiento de estrategias que beneficien el comportamiento del factor humano, eleven la productividad, alcancen la calidad en el trabajo, mejoren las relaciones laborales, la comunicación y que contribuyan a alcanzar la eficiencia de la organización (García, Hernández, Navarrete y Sánchez, 2014). Tomando en consideración que en el marco de la psicología, la satisfacción laboral se ha conceptualizado de muchas maneras, estas coinciden ampliamente en la idea de concebirla, siendo una respuesta afectiva del trabajador

hacia diferentes aspectos de su trabajo, la cual estará condicionada por circunstancias del mismo y las características de cada persona (Cantera, 2003). Robbins y Judge, (2009) refieren que la satisfacción laboral depende tanto de las características individuales de cada persona, como de lo que realiza en el trabajo, es una sensación positiva que tienen el individuo sobre el trabajo propio, de ahí, que tendrá una actitud afectiva o emocional hacia las facetas en las que se presenta, produciendo satisfacción en áreas específicas de trabajo e insatisfacción en otras. A partir de los estudios destinados a conocer y medir el nivel de satisfacción laboral y se identifica que esta puede estar asociada a variables que tienen que ver con la conducta humana. Sin embargo han surgido algunas interrogantes como: ¿Qué se entiende por satisfacción? y ¿Cuáles son sus diferencias con la motivación? y principalmente ¿Cuáles son los determinantes de satisfacción laboral? (Price, 2002). Situaciones que se han disipado a través de los resultados de investigaciones como las desarrolladas por: Fernández y Ovejero (1994) que determinaron que no se debe olvidar que entre la satisfacción y el rendimiento, existe otra variable esencial a tener en cuenta, que es la motivación. Para Robinson (1996) la asociación de la satisfacción en el trabajo y con la motivación, consideran que los factores involucrados, son distintos de aquellos factores que llevan a la insatisfacción en el trabajo, por lo que es conveniente estudiarlos por separado. En el caso de Galaz (2003) refiere a la satisfacción laboral como un estado emocional placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias personales en el trabajo

Las investigaciones de satisfacción laboral se han sustentado en diversas teorías que refieren a las normas de conducta del ser humano en las organizaciones y se consideran las confrontaciones de las experiencias profesionales que viven en su momento (Koontz y O'Donnel, 1995). Por mencionar algunas teorías, se encuentran: motivación e higiene, satisfacción laboral de Locke, privación relativa, equidad de Adams, la del valor, de los dos factores, entre otras. La teoría de la motivación ha sido la de mayor influencia en el área de la satisfacción laboral, se basa en la creencia de que las relaciones de un individuo con su trabajo son básicas y que su actividad hacia el desarrollo de una buena labor puede determinar el éxito o el fracaso de las personas. Esta teoría fue concebida con el fin de mejorar el conocimiento sobre el comportamiento de las personas en el trabajo y, en particular, sobre los factores (higiénicos y motivacionales) que determinan la satisfacción o insatisfacción en el mismo. Los factores higiénicos poseen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento de los trabajadores, en cambio los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción de modo sustancial (Chiavenato, 2003).

En el caso de Herzberg, determina en su teoría, que la satisfacción en el trabajo es función resultante de las actividades y estimulantes del cargo cuando se habla de los factores motivacionales y con respecto a los higiénicos puede derivar en la insatisfacción en el cargo, en el ambiente, en la supervisión, con los colegas y del contexto de la empresa en general, si es una percepción contraria. Se toma como referente que el clima organizacional es un buen descriptor de la estructura de una organización, en el modelo de Renis Likert de corte integrador plantea que el comportamiento de los trabajadores es causado por las características administrativas y organizacionales, así como por la información que los trabajadores poseen de la empresa, sus percepciones y capacidades, las causas y efectos, así mismo tanto para los factores objetivos como para los factores subjetivos (Arias y Arias, 2014).

Robinson (1996) considera a la relación del individuo con su trabajo como básica, en sus estudios, permitió que la gente describiera a detalle las situaciones de cómo se sentía en su ambiente laboral y esto influía en su actitud hacia el puesto, encontró que, lo opuesto a la satisfacción no es la insatisfacción y de igual manera lo opuesto a insatisfacción no es la no satisfacción. Resultados que permitieron la confrontación y cuando el clima organizacional que se observa es hostil, provoca roces constantes entre compañeros, ocasionados principalmente por una mala comunicación. Con el paso del tiempo, la satisfacción en el trabajo ha pasado a ser considerada como una variable valiosa, como un componente esencial de la calidad de vida laboral. En la literatura, son innumerables las investigaciones que consideran como variables a la satisfacción laboral y el clima organizacional, donde se han identificado factores asociados que se agrupan en características personales (e.g., personalidad, edad, escolaridad, número de dependientes económicos),

características del puesto (e.g., actividad, nivel jerárquico, salario, prestaciones) y características de las organizaciones (e.g. liderazgo, trabajo en equipo, estructura, apoyo). Autores como Chiang, Salazar y Núñez (2007) han identificado asociaciones significativas entre los factores del clima organizacional y la satisfacción laboral, como son: comunicación interna, reconocimiento, relaciones interpersonales, calidad en el trabajo, toma de decisiones, objetivos de la institución, compromiso, adaptación al cambio, delegación de actividades y funciones, coordinación externa y eficiencia de la productividad.

Hablar de clima organizacional y satisfacción laboral aun con el paso del tiempo es un tema constantemente estudiado, ya que influye en el desarrollo de los empleados como personas. De igual manera es subrayado al relacionar la satisfacción en el trabajo con la felicidad y la confianza de los individuos, dado que el tratamiento del mismo se basa en la percepción genérica de situaciones (Patlán, Martínez y Hernández, 2012). Hernández, Sánchez y García (2013) refieren que los directivos, se notan preocupados ante diversas situaciones, ya que entienden que al enfrentarse con empleados con distintas necesidades, dificulta la relación y el ambiente laboral, pero a pesar de ello, desde años anteriores el capital humano se ha mantenido unido y dispuesto a desarrollar un trabajo colaborativo. Todo lo anterior permite identificar que la satisfacción laboral se ha asociado en investigaciones a diversas variables como: motivación, burnout, esfuerzo, bienestar, participación, rendimiento, logro, clima organizacional, compromiso organizacional, liderazgo, nuevas tecnologías, entre otras, las investigaciones se han desarrollado en contextos con el personal de hospitales, empresas industriales, en PyMEs, en IES. Dirigidas a alumnos, profesores, secretarios, personal sanitario, de salud mental, entre otros y las investigaciones se han llevado a cabo en diversos países como: España, Perú, México, Estados Unidos, Venezuela, entre otros.

METODOLOGÍA

La investigación forma parte del proyecto: Salud Organizacional en Empresas Mexicanas en donde son variables fundamentales el clima organizacional y la satisfacción laboral, esta primera parte se desarrolló en el año 2015. Se llevó a cabo bajo diseño no experimental, con enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal, ex – post – facto, correlacional y explicativo. El instrumento se aplicó en un solo momento a una muestra de 255 los empleados de tres empresas de servicios de Pachuca de Soto, Hidalgo.

Instrumento de medición: Existió la necesidad de la integración de las baterías de clima organizacional y satisfacción laboral. En la Tabla 1 se presenta la estructura del instrumento de clima organizacional que Brown y Leigh incluye seis factores para identificar la percepción que tienen las personas con respecto al clima organizacional, está integrado por 21 ítems, congregados en un conjunto de propiedades del ambiente laboral percibidas por los empleados.

Sus factores son: apoyo del superior inmediato, claridad del rol, expresión de los propios sentimientos, contribución personal, reconocimiento y trabajo como reto, estos se agrupan en dos enfoques: uno relativo a la seguridad psicológica y el otro a la significación psicológica. La Tabla 2 presenta las características del instrumento de medición de la variable de satisfacción laboral, denominado S21/26 desarrollado por Meliá, orientado al trabajo profesional que consta de 26 ítems, integrados en seis factores de que permiten identificar el grado de satisfacción percibido por los trabajadores en sus centros de trabajo, dichos factores refieren a los aspectos que tienen importancia central en las organizaciones, encierran el impacto de los individuos, grupos y estructuras, como son: satisfacción con la supervisión y participación en la organización, satisfacción con la remuneración y las prestaciones, satisfacción intrínseca del trabajo, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con la cantidad de trabajo producido y satisfacción con la calidad de producción.

Tabla 1: Operacionalización de la Variable de Clima Organizacional

Factores	Definición de los Factores	No. de Ítems	Escala de Medición
Apoyo del superior inmediato	Percepción que tiene el subordinado ante la supervisión de su jefe hacia él.	5	El instrumento está diseñado para ser utilizado con la escala de Likert y sumativa de 5 posiciones: 1= totalmente en desacuerdo 2= en desacuerdo 3= indeciso 4. de acuerdo 5= totalmente de acuerdo
Claridad del rol	Precisión de los empleados en la descripción de las funciones y expectativas de un trabajo. Situaciones del trabajo respecto a la manera de lograr, los niveles de estrés se incrementan, la satisfacción y el compromiso disminuye.	3	
Contribución personal	Percepción de un trabajador acerca de la importancia y significado de su trabajo como medio para el logro de las metas, si la persona siente que su esfuerzo tiene sentido, muy probablemente se sienta identificada y comprometida.	4	
Reconocimiento	Percepción que tiene el empleado con respecto a que la organización aprecia y valora el esfuerzo del trabajador, lo que trae como consecuencia mayor compromiso.	3	
Expresión de los propios sentimientos	Percepción del trabajador sobre consecuencias organizacionales para manifestar sus ideas y sentimientos. Si los miembros de la organización se sienten tratados como individuos muy probablemente se sientan más comprometidos y tener la libertad de poder expresar sus sentimientos.	4	
Trabajo como reto	Percepción del trabajador sobre el grado en el que su trabajo le exige el uso de sus capacidades y habilidades. Y tener la capacidad de enfrentarse a problemas y resolverlos con las habilidades y creatividad.	2	
Total de ítems		21	

El instrumento de clima organizacional de Brown y Leigh está integrado en 6 dimensiones, 21 ítems, con escala de Likert de 5 puntos, ha presentado para esta investigación un Alpha de Cronbach de 0.901. Fuente: Elaboración propia a partir del fundamento teórico de clima organizacional (Kahn, 1990).

Tabla 2: Operacionalización de la Variable de Satisfacción Laboral

Factores	Definición Conceptual de los Factores	No. de Ítems	Unidad de Medición	Escala de Medición
Satisfacción laboral con la supervisión y participación en la organización	Es la supervisión de los superiores y la relación con los mismos, la frecuencia de esta, la justicia con el trato recibido, la formación recibida y con la participación.	9	El puntaje obtenido de las respuestas a los reactivos del instrumento S26/21 de Meliá (1998) de 26 ítems	El instrumento está diseñado para ser utilizado con la escala de Likert y sumativa de 5 posiciones: 1= totalmente en desacuerdo 2= en desacuerdo 3= indeciso 4. de acuerdo 5= totalmente de acuerdo
Satisfacción laboral con la remuneración y las prestaciones.	Es el cumplimiento de convenios laborales, referente a incentivos económicos, salarios y a las negociaciones laborales	5		
Satisfacción laboral intrínseca del trabajo.	Es el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y la capacidad para decidir por uno mismo.	4		
Satisfacción laboral con el ambiente físico.	Es lo relativo al entorno físico y al espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación.	4		
Satisfacción laboral con la cantidad de trabajo producido.	Es el ritmo y cantidad en que el trabajo se desarrolla y la satisfacción que produce al sujeto.	2		
Satisfacción laboral con la calidad de producción.	Son los medios materiales de los que el trabajador dispone para realizar su trabajo con calidad.	2		
Total de ítems		26		

El instrumento de satisfacción laboral S21/26 está integrado en 6 dimensiones, 26 ítems, con escala de Likert de 5 puntos, fue desarrollado por Meliá en 1998, ha presentado para esta investigación un Alpha de Cronbach de 0.921. Fuente: Elaboración propia a partir de Meliá, 1998.

RESULTADOS

Para determinar la existencia y relación de dos constructos se realizan pruebas estadísticas y coeficiente de correlación lo que se identifica en los siguientes resultados. En la Tabla 3 muestran el análisis estadístico

realizado a la variable de clima organizacional que existe en las empresas de servicios, se obtuvo la puntuación media más alta en el factor de (C6TR) trabajo como reto, siendo de 4.50 y la más baja en el factor de (C4R) reconocimiento con una puntuación de 3.52. En estos resultados se identifica que en el factor de (C6TR) trabajo como reto los trabajadores perciben que es adecuado el grado en que su trabajo le exige el uso de sus capacidades y habilidades para desarrollarlo. La menor puntuación se obtuvo en el factor de (C4R) reconocimiento, se puede interpretar que los trabajadores perciben que el esfuerzo que realizan y sus contribuciones, no son reconocidos por los directivos.

Tabla 3: Estadísticas Descriptivas de la Variable de Clima Organizacional en las IES Públicas de Pachuca Que Conforman la Muestra

Estadística Descriptiva	Factores de Clima Organizacional					
	C _{1ASI}	C _{2CR}	C _{3CP}	C _{4R}	C _{5EPS}	C _{6TR}
Media	3.71	4.17	4.21	3.52	3.87	4.50
Mediana	3.80	4.33	4.25	3.67	4.00	4.50
Moda	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00
Desviación estándar	0.78	0.57	0.57	1.04	0.80	0.56

C_{1ASI} Apoyo del superior inmediato, C_{2CR} Claridad del rol, C_{3CP} Contribución personal, C_{4R} Reconocimiento, C_{5EPS} Expresión de los propios sentimientos, C_{6TR} Trabajo como reto

El análisis estadístico realizado a la variable de satisfacción laboral se presenta en la Tabla 4. En la cual se identifica que la puntuación más alta de la media se encuentra en el factor de satisfacción laboral intrínseca del trabajo (S3SI) (Media =4.42) y la puntuación menor de la media es en el factor de satisfacción laboral con la remuneración y las prestaciones (S2SR) (Media=3.30). En estos resultados se identificó que los empleados están más satisfechos con las oportunidades que les ofrece su trabajo y realizar aquello que les gusta y el decidir por sí mismo aspectos de su trabajo y están menos satisfechos con el cumplimiento de convenios laborales, con los incentivos económicos, así como con las negociaciones laborales y el salario.

Tabla 4: Estadísticas Descriptivas de los Factores de la Variable de Satisfacción Laboral en los Docentes de las IES Públicas del Pachuca de Soto Hidalgo

Estadística Descriptiva	Factores de Satisfacción Laboral					
	S _{1SS}	S _{2SR}	S _{3SI}	S _{4SA}	F _{5SCT}	F _{6SCP}
Media	3.74	3.30	4.42	3.67	3.89	4.25
Mediana	3.89	3.40	4.50	4.00	4.00	4.00
Moda	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Desviación estándar	0.81	0.97	0.67	0.84	0.98	0.58

S_{1SS} Satisfacción con la supervisión y participación en la organización, S_{2SR} Satisfacción con la remuneración y las prestaciones, S_{3SI} Satisfacción intrínseca del trabajo, S_{4SA} Satisfacción con el ambiente físico, F_{5SCT} Satisfacción con la cantidad de trabajo producido, F_{6SCP} Satisfacción con la calidad de producción.

Finalmente en la Tabla 5 se determinó a partir del coeficiente de correlación de Pearson la asociación de los seis factores de la variable de satisfacción laboral (SL), con los seis factores de la variable de clima organizacional y se identificó que el clima organizacional (CO) está correlacionado a la satisfacción laboral que los empleados perciben en la tres empresas de servicios de Pachuca de Soto Hidalgo (Ver tabla 3), identificando lo siguiente:

En el factor de (S_{1SS}) SL con la supervisión y participación en la organización se observó una correlación significativa positiva con factores de CO tales como: (C_{1ASI}) (r=0.739; p≤.01), (C_{2CR}) (r=0.573; p≤.01), (C_{3CP}) (r=0.460; p≤.01), (C_{4R}) (r=0.858; p≤.01), (C_{5EPS}) (r=0.705; p≤.01) y (C_{6TR}) (r=0.212; p≤.01). Se identificó que cuando más favorable es la percepción de clima organizacional en las empresas los empleados están satisfechos con la supervisión y participación en la organización.

En el factor de (S_{2SR}) SL con la remuneración y las prestaciones se obtuvo correlación significativa positiva con los factores de la variable de CO como son: (C_{1ASI}) (r=0.562; p≤.01), (C_{2CR}) (r=0.552; p≤.01), (C_{3CP}) (r=0.326; p≤.01), (C_{4R}) (r=0.721; p≤.01), (C_{5EPS}) (r=0.661; p≤.01) y (C_{6TR}) (r=0.133; p≤.05). Lo que implica que los empleados cuando más favorable es el clima organizacional que perciben, están más satisfechos con las remuneraciones y las prestaciones.

En el factor de (S_{3SI}) SL intrínseca del trabajo, se encontró una correlación significativa positiva con los factores de la variable de CO como son: (C_{1ASI}) (r=0.345; p≤.01), (C_{2CR}) (r=0.332; p≤.01), (C_{3CP}) (r=0.341; p≤.01), (C_{4R}) (r=0.435; p≤.01), (C_{5EPS}) (r=0.368; p≤.01) y (C_{6TR}) (r=0.183; p≤.01). Los resultados indican que los empleados perciben que entre más favorable es el clima organizacional, es mayor la satisfacción intrínseca del trabajo.

En el factor de (S_{4SA}) SL con el ambiente físico, se observó una correlación significativa positiva con los factores de la variable de CO como son: (C_{1ASI}) (r=0.517; p≤.01), (C_{2CR}) (r=0.560; p≤.01), (C_{3CP}) (r=0.380; p≤.01), (C_{4R}) (r=0.507; p≤.01), (C_{5EPS}) (r=0.671; p≤.01) y (C_{6TR}) (r=0.178; p≤.01). Lo cual refleja que los empleados cuando perciben que es más favorable el clima organizacional es mayor la satisfacción laboral con el ambiente físico.

En el factor de SL con la cantidad de trabajo producido (S_{5SCT}), se identificó una correlación significativa positiva con los factores de la variable de CO como son: (C_{1ASI}) (r=0.383; p≤.01), (C_{2CR}) (r=0.513; p≤.01), (C_{3CP}) (r=0.330; p≤.01), (C_{4R}) (r=0.357; p≤.01), (C_{5EPS}) (r=0.466; p≤.01) y (C_{6TR}) (r=0.220; p≤.01). Lo que implica que los empleados entre más perciben que el clima organizacional es favorable, están más satisfechos con la cantidad de trabajo producido.

Por último el factor de SL con la calidad de producción (S_{6SCP}), obtuvo una correlación significativa positiva con los factores de la variable de CO como son: (C_{1ASI}) (r=0.514; p≤.01), (C_{2CR}) (r=0.530; p≤.01), (C_{3CP}) (r=0.517; p≤.01), (C_{4R}) (r=0.546; p≤.01), (C_{5EPS}) (r=0.599; p≤.01) y (C_{6TR}) (r=0.404; p≤.01). Lo que indica que cuando mayor es el clima organizacional, mayor es la satisfacción con la calidad de producción.

Lo que demuestra que existe una relación estadísticamente significativa positiva entre los factores de clima organizacional, con los factores de la variable dependiente de satisfacción laboral, lo que implica que cuando los empleados perciben que existe un favorable clima organizacional se sienten más satisfechos laboralmente en la institución.

Tabla 5: Coeficiente de Correlación de Pearson los Factores de la Variable de Satisfacción Laboral y la Variable de Clima Organizacional

Factores	C _{1ASI}	C _{2CR}	C _{3CP}	C _{4R}	C _{5EPS}	C _{6TR}
S _{1SS}	0.739**	0.573**	0.460**	0.858**	0.705**	0.212**
S _{2SR}	0.562**	0.552**	0.326**	0.721**	0.661**	0.133*
S _{3SI}	0.345**	0.332**	0.341**	0.435**	0.368**	0.183**
S _{4SA}	0.517**	0.560**	0.380**	0.507**	0.671**	0.178**
F _{5SCT}	0.383**	0.513**	0.330**	0.357**	0.466**	0.220**
F _{6SCP}	0.514**	0.530**	0.517**	0.546**	0.599**	0.404**

S_{1SS} Satisfacción con la supervisión y participación en la organización, S_{2SR} Satisfacción con la remuneración y las prestaciones, S_{3SI} Satisfacción intrínseca del trabajo, S_{4SA} Satisfacción con el ambiente físico, F_{5SCT} Satisfacción con la cantidad de trabajo producido, F_{6SCP} Satisfacción con la calidad de producción. C_{1ASI} Apoyo del superior inmediato, C_{2CR} Claridad del rol, C_{3CP} Contribución personal, C_{4R} Reconocimiento, C_{5EPS} Expresión de los propios sentimientos, C_{6TR} Trabajo como reto. El mayor valor en la correlación significativa entre los factores de satisfacción laboral con los factores de clima organizacional se identificó entre el factor de satisfacción con la supervisión y participación en la organización y el factor de reconocimiento (S_{1SS}; C_{4R}) (r=0.858; p≤.01). De igual forma se identifica que el menor valor obtenido se observó entre el factor de satisfacción con la remuneración y con el factor de trabajo como reto (S_{2SR}; C_{6TR}) (r=0.133; p≤.05). **p≤.01; *p≤.05

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Hoy en día se resalta la importancia de la actividad que juegan los empleados dentro de las organizaciones, principalmente porque contribuyen a lograr los objetivos y metas establecidas. Por tal motivo la satisfacción laboral de los empleados y el clima organizacional en el cual se desempeñan son factores determinantes. Por lo que se consideran como referentes lo que en otros momento han obtenido como resultado Brüggemann (citado por Padrón, 1995) que refieren que la satisfacción es el resultado de una comparación entre lo que se hace y lo que debería de hacerse, de los resultados obtenidos es necesario poner atención en diversas acciones con el fin de lograr una percepción deferente de que existe satisfacción laboral y un buen clima organizacional.

En el caso de la teoría de Herzberg, refiere que la satisfacción en el trabajo es función resultante de las actividades cargo, puede derivar en la insatisfacción, en el ambiente, en la supervisión, con los colegas y del contexto de la empresa en general. En el caso de lo que refiere el modelo de Renis Likert con respecto al comportamiento de los trabajadores que es causado por las características administrativas y organizacionales. Por lo tanto, si se considera las teorías antes mencionadas y refiriendo al ideal que los empleados deben estar satisfechos en y con su trabajo, así como desempeñarse en un ambiente cordial para fortalecer el clima organizacional de la organización, es necesario propiciar que las actividades que estos realizan sean reconocidas para estén más satisfechos con la supervisión y participación en organización.

Así mismo se debe otorgar la libertad para expresar sus ideas y sentimientos, que las remuneraciones y prestaciones sean equitativas, que se den incentivos y apoyo por parte de sus superiores, definir con mayor claridad el rol del empleado dentro de la organización, propiciar las condiciones para que desarrollen su trabajo de acuerdo con las normas de la empresa, cantidad y calidad. De igual forma los empleados deben tener una relación cordial con su superior inmediato, que la supervisión sea adecuada, que se dé cumplimiento a los convenios, normas, políticas y reglamentos, que se evalúen las capacidades de los empleados para asignarles el trabajo adecuado, que se consideren sus habilidades, se les asigne el espacio propicio, proporcionar los materiales y recursos necesarios para realizar su trabajo, estableciendo la cantidad y calidad necesaria. Es fundamental que se propicie y mantenga un cordial clima organizacional entre los empleados de las empresas, que estén definidas sus funciones, que tengan la posibilidad de plantear sus expectativas de trabajo, es necesario que se reconozca el trabajo que realizan.

Factores de suma importancia para lograr las metas organizacionales, se debe apreciar y valorar el esfuerzo y las contribuciones de los empleados, así como permitirles expresar sus ideas, considerar sus aportaciones, propiciar que los trabajadores sepan enfrentarse a problemas, que aplique sus habilidades y creatividad en la resolución de estos y propiciará el desarrollo de actividades dentro de la institución. Aun cuando han existido estudios que relaciona las variables que aquí se abordan en el estado de Hidalgo no existe un estudio que permita conocer la asociación de estas variables y cómo perciben los trabajadores de las empresas de servicios tanto el clima organizacional, como la satisfacción en su trabajo. Este estudio da la oportunidad a futuras investigación principalmente a realizar la intervención, continuar con el proyecto a fin de identificar el comportamiento del trabajador a partir de que hayan cambiado las condiciones de trabajo. Así mismo se pueden correlacionar ambas variables y realizar proyectos en otros contextos como en empresas de la rama industrial o comercial. El desarrollo de la investigación se limitó dado que algunos trabajadores no dieron respuesta al instrumento, en virtud que consideraban que podrían ser identificados por los directivos según las respuestas que dieran y en futuro verse afectados en su trabajo, lo que se atribuye a una falta de cultura de evaluación, en otros casos se encontraban comisionados o de permiso.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, W. L. y Arias, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia & Trabajo*. Núm. 51.

Aguilar, M., Pereyra, L.F. y Alcazar, R.M. (2004). Clima, Cultura, cambio y Desarrollo Organizacional. Recuperado: www.gestiopolis.com/recursos/documentos.

Cantera, F. (2003). Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos. Revista electrónica Interuniversitaria de formación del profesorado.

Chiavenato, I. (2003). Administración de Recursos Humanos. Colombia: Mc Graw-Hill.

Chiang, V., Salazar, B. y Nuñez, P. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal. Red de Revistas Científicas de América Latina, Universidad Autónoma del Estado de México.

Domínguez, L.R., Ramírez A.F. y García A. (2013). El clima organizacional como elemento del compromiso organizacional. Revista Nacional de Administración. Vol. 4.

Fernández, J. y Ovejero, A. (1994). Satisfacción laboral en un centro hospitalario: un análisis del cuestionario de Porter. Psicología del trabajo y Organizaciones, 39-61.

Galaz, J. F. (2003). La satisfacción laboral de los académicos mexicanos en una universidad estatal pública: La realidad institucional bajo la lente del profesorado. México: ANUIES.

García, I. (2006). La formación del Clima Psicológico y su relación con los estilos de Liderazgo. Tesis de doctorado, Universidad de Granada, Colombia.

García, R., Hernández, T.J., Navarrete D.M., Corichi, A. y Sánchez, G.V. (2014). Elementos determinantes del clima organizacional. European Scientific Journal. Vol. 10, No. 28.

García S. M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Universidad del Valle, Colombia. Cuadernos de Administración.

González, N. y Parera, M. (2005). Clima organizacional: Resultado del diagnóstico en una empresa. Revista Transporte, Desarrollo y Medio Ambiente, Vol. 25, No. I, 54-60.

Hernández T.J., Sánchez, V.G. y García, R. (2013). Síndrome de burnout y clima organizacional: Relación y percepción en el personal médico que labora en los centros de salud. E-Book Análisis organizacional, política científica y desarrollo tecnológico. Universidad Michoacana de San Nicolás Hidalgo.

Hernández, R., Méndez, S. y Contreras, R. (2012). Construcción de un Instrumento para medir el clima organizacional en función del Modelo de los Valores en Competencia. Revista de Contaduría y Administración.

Kahn, W. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. Academy of Management Journal, Vol. 33 No. 4.

Koontz y O'Donnel. (1995). Curso de administración moderna. México: Mc Graw-Hill.

Meliá, J. L. (1998). Estructura factorial, fiabilidad y validez del cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26. Psicología de la Seguridad Laboral, 12.

Méndez, S. (2008). Caracterización del clima y la cultura organizacional del primer club de afiliación y lealtad para un equipo de fútbol en México. Tesis de maestría no publicada, Universidad de Celaya, Guanajuato, México.

Padrón, M. (1995). Satisfacción profesional del profesorado. (Tesis doctoral). Universidad de la Laguna, México.

Patlán, J. Martínez, E. y Hernández R. (2012). El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. *Revista Internacional Administración y Finanzas*. Vol. 5. Num. 5.

Price M. (2002) Job satisfaction of registered nurses working in an acute hospital. *British Journal of Nursing*.

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Printice Hall, Pearson.

Robbins, S. (1996). *Comportamiento organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones*. México: Printice Hall, Hispanoamericana.

Segredo Pérez AM, Pérez Perea L. (2008). El Clima organizacional en el desarrollo de los Sistemas Organizativos. *INFODIR*.

Segredo, A.M. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo se la organización. *Revista cubana de salud pública*, Vol. 39, nom. 2. La Habana, Cuba.

RECONOCIMIENTO

Los autores reconocen el apoyo académico y financiero de la UAEH para el desarrollo de la presente investigación así como la difusión de los resultados en eventos de investigación internacionales, de igual manera el reconocimiento a las empresas y empleados de las mismas que facilitaron el proceso.

BIOGRAFÍA

Ma. Del Rosario García Velázquez es Doctora en Ciencias Administrativas por la Universidad Autónoma de Tlaxcala. Profesor Investigador del Área Académica de Administración del Instituto de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Campus La Concepción, km. 2.5, San Juan Tilcuautla, Hidalgo; Teléfono (01 771) 717-2000 ext. 4141. Mail: rosy_gave@hotmail.com

Tirso Javier Hernández Gracia es Doctor en Ciencias Administrativas por la Universidad Autónoma de Tlaxcala. Profesor Investigador del Área Académica de Administración del Instituto de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Campus La Concepción, km. 2.5, San Juan Tilcuautla, Hidalgo; Teléfono (01 771) 717-2000 ext. 4141. Mail: thernan@uaeh.edu.mx

Eleazar Villegas González es Doctor en Desarrollo Económico y Sectorial Estratégico por la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla. Profesor Investigador del Área Académica de Contaduría del Instituto de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Campus La Concepción, km. 2.5, San Juan Tilcuautla, Hidalgo; Teléfono (01 771) 717-2000 ext. 4141. Mail: eleazarvillegas@hotmail.com

Sergio Demetrio Polo Jiménez es Doctor por la Universidad de Santander España. Profesor Investigador del Área Académica de Contaduría del Instituto de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Campus La Concepción, km. 2.5, San Juan Tilcuautla, Hidalgo; Teléfono (01 771) 717-2000 ext. 4141. Mail: sjimenez221266@yahoo.com.mx