EL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS

THE ORGANIZATIONAL CLIMATE AS A FACTOR IN THE JOB SATISFACTION OF A SERVICE COMPANY

MSc. Karina Govea Andrade
karina.govea@cu.ucsg.edu.ec
MSc. Doménica Zuñiga Briones
domimalena97@gmail.com
UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Recibido: Enero 18, 2020
Aceptado: Marzo 12, 2020
DOI: https://doi.org/10.38147/inv&neg.v13i21.80

Resumen

En el presente trabajo se determinó la relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, mediante una investigación no experimental de alcance descriptivo y correlacional en una población de 40 colaboradores dentro de una empresa de servicios en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. El instrumento utilizado para analizar el clima organizacional fue el cuestionario de Work Environment Scale (WES) de Moos compuesto por 90 ítems que integra factores como implicación, cohesión, apoyo, autonomía, organización, presión, claridad, control, innovación y comodidad; mientras que, para la satisfacción laboral se utilizó la escala de satisfacción de Warr, Cook y Wall que consta de 15 interrogantes para medir la satisfacción intrínseca y extrínseca. Los resultados fueron procesados mediante tablas de frecuencia de datos obtenidos y datos esperados con un nivel de confianza del 90% y con 4 de grados de libertad. Los resultados indicaron que 24 personas estuvieron conformes con el clima organizacional de la empresa, en cambio y para la satisfacción laboral se obtuvieron 32 personas satisfechas. Para comprobar las hipótesis planteadas, complementándose con la encuesta realizada, se utilizó la prueba chi-cuadrado obteniendo 10,57, en comparación con el chi-crítico de 7,779, se determinó que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es positiva.

Palabras Claves: Clima organizacional, Satisfacción laboral, Empresa de Servicios.

Abstract

In the present work we determined the positive relationship between organizational climate and job satisfaction, through a quantitative, non-experimental research in a population of 40 staff within a service company in the city of guayaquil-ecuador. The instrument used to analyze the organizational climate was the Questionnaire of Work Environment Scale (WES) Moos composed of 90 items that integrates factors such as involvement, cohesion, support, autonomy, organization, pressure, clarity, control, innovation and comfort; while, for job satisfaction was used the satisfaction scale of Warr, Cook and Wall that consists of 15 questions to measure the intrinsic and extrinsic satisfaction. The results were processed using frequency tables of data obtained and expected data with a confidence level of 90% and with 4 degrees of freedom. The results indicated that 24 people were satisfied with the organizational climate of the company, in change and job satisfaction were obtained 32 people met. To test the hypothesis raised, along with the survey, the chi-square test was used getting 10.57, compared with the chi-critical of 7.779, it was determined that the relationship between the organizational climate and job satisfaction is positive.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, Service Company.

Introducción

En los últimos años, diversas organizaciones ya sean de producción, comercialización o de servicio, se encaminan a obtener un clima organizacional (CO) óptimo para sus colaboradores. Mantener este enfoque, puede llevar a conseguir la satisfacción laboral entre las personas dentro de la empresa y lograr cumplir con los objetivos planteados. Ali , Romero, Vizcaíno y Ceballos (2012) mencionaron que el CO se refiere a las percepciones comunes que son compartidas con los colaboradores como el trabajo, las relaciones interpersonales, políticas, normas, entre otras. Para Chiang, Martin y Nuñez (2010) el CO es importante porque lo primordial son las personas, su conducta y/o sentimientos dentro del trabajo. Segredo Pérez y otros (2015) establecen al CO como un elemento indispensable para el cumplimiento de las estrategias, además de diagnosticar los cambios en el entorno para cumplir con los requerimientos de la empresa. El CO de una empresa manifiesta las facilidades o dificultades que encuentra un colaborador para aumentar o disminuir su productividad, con la finalidad de encontrar el punto de equilibrio entre los objetivos del colaborador y la empresa, Segredo y Pérez (2007). Se evidencia como el clima organizacional se considera entre los colaboradores de diversas formas, dado que depende en gran parte de la susceptibilidad del mismo, y esto afectará a su rendimiento dentro de la organización.

Delgado y Vanegas (2013) señalan que "el pionero sobre el concepto del clima organizacional fue Kurt Lewin para definir los hechos que determinan la conducta de un individuo, lo que podría afectarle a la persona esté o no en su espacio físico". De acuerdo a Alcover, Moriano, Osca, y Topa (2012) "en los años setenta, Likert y McGregor se enfocaron en analizar el modo en que los directivos y responsables organizacionales crean el clima para que los subordinados lleven a cabo sus tareas", por lo que ellos fueron los siguientes a Lewin para mejorar la definición sobre el clima organizacional. Esta situación implica que la percepción del colaborador sobre el clima organizacional no solo es por parte de los compañeros, también dependerá de la relación y el trato que mantengan con sus jefes directos.

Según Gaspar (2011) citando a Litwin y Stringer en 1978, existen nueve dimensiones para medir el clima organizacional dentro de una organización, entre ellos se encuentran la estructura que representa la percepción de los empleados sobre las reglas, tramites o limitaciones en su desarrollo; la responsabilidad por su autonomía en las decisiones de sus funciones; recompensa por su buen trabajo, desafío de los procesos a realizar; las relaciones sobre un ambiente agradable entre compañeros y jefes; cooperación mutua por arte de sus compañeros y de los directivos; estándares que pone la organización como las normas, conflictos que se solucionan de forma rápida y efectiva; y la identidad que siente cada colaborador siendo parte de la empresa como factor importante.

Para Segredo (2013) las organizaciones se componen de personas diferentes, lo que ocasiona diversos comportamientos en los sistemas. Por ello, de acuerdo con Alanis, Cruz y Orrante (2015) para poder cumplir con los objetivos se debe lograr que las personas interactúen con la organización, estableciendo un contrato psicológico entre las partes, tan fuerte que permita el desenvolvimiento de forma acorde a todas normas y valores de la organización. Si en la empresa no se mantiene una conexión cordial y amera entre todos los colaboradores, se verá reflejado en actividades cotidianas como pedir algún documento o facilitar información por la falta de familiaridad con sus colegas. A pesar que las empresas se enfoquen en mantener un clima organizacional agradable para todos los colaboradores, dependerá en gran parte la percepción de cada persona. En este sentido Cardona y Zambrano (2014) exponen que en las organizaciones deben estudiar especialmente en el enfoque social de personas, estructura y objetivos.

Paco y Matas (2015) mencionaron que cuando existe una falta de buen clima organizacional no solo influye en el rendimiento del colaborador, también podría generar problemas en las relaciones interpersonales o cambios en la conducta del mismo. Torres y Zegarra (2014) indicaron que uno de los principales problemas para lograr un clima organizacional óptimo es la dificultad de encontrar directores líderes, ya que sus funciones se basan en obedecer y hacer que los colaboradores se incorporen a los cambios sea o no sea de su agrado las decisiones, adicionando sus funciones cotidianas.

En la investigación sobre el clima organizacional de Sandoval (2004) evidencia como las organizaciones cuentan con sus propias características que las hacen únicas, además que el ambiente interno influye en la actitud del trabajador y su eficiencia en el trabajo. En un estudio para evaluar el clima organizacional en una empresa, se determinó que las mayores fortalezas en la misma son las relaciones interpersonales y la comunicación entre subordinados y directivos, Pedraza, Socarrás, Jiménez , y Romero (2014). Bajo este contexto, Ali , Romero, Vizaíno y Ceballos (2012) concluyeron en el estudio del CO que en una empresa de servicios, una buena comunicación entre los niveles jerárquicos de la organización conlleva al compromiso de los colaboradores. Las personas en cualquier ambiente que se encuentren, serán susceptibles al trato recibido por los individuos a su alrededor, por ello, las organizaciones deberán enfocarse en como el colaborador se siente dentro de la empresa, si reciben el trato que merecen por parte de sus jefes, si la actitud de sus compañeros es respetuosa y si es aceptado dentro del grupo de trabajo.

En relación con la bibliografía mencionada anteriormente, se evidencia como un buen clima laboral

conlleva a obtener ventajas para la empresa. Este factor es influyente en la satisfacción laboral que puede existir en los colaboradores de una empresa porque aporta al comportamiento del mismo.

Para Arana (2014) es relevante conocer si los empleados están satisfechos con su trabajo, mismo que servirá para diagnosticar problemas internos, puesto que será el resultado del ambiente laboral y las indicaciones que implementan los directivos de la empresa para cumplir con los objetivos planteados. "La satisfacción es un concepto intimamente relacionado con la motivación, el clima laboral o la comunicación, sin embargo, no es equivalente a esos conceptos dado que presenta algunos matices diferenciadores respecto a los mismos" Gan y Triginé (2012, p. 285). Para la satisfacción laboral según Páez (2010) citando las características del trabajo de Hackman y Oldham en 1976 "están la autonomía del trabajador, el uso de sus habilidades, la retroalimentación, la satisfacción de un proceso terminado o la importancia de una función para la organización y/o individuo".

También existen factores internos y externos que inciden en la satisfacción laboral. Entre los factores internos pueden encontrarse según Rodríguez, et al. (2004) citando a Katz y Kahn en 1966 "variables como las personas, antigüedad en el puesto y con funciones directivas que tendrán mayor reconocimiento, horario y situación del trabajo que influenciarán en el colaborador" (p.137). Mientras que, factores externos con base en Sánchez,M; Sánchez,P; Cruz y Sánchez,F (2014) "la satisfacción en el trabajo debe incluir distintas variables, las cuales pueden ser organizacional, funcional o individual, como la remuneración, la actividad realizada, las relaciones humanas, la seguridad, las condiciones ambientales, entre otras" (p. 538).

De acuerdo a Sanín y Salanova (2014) la satisfacción laboral se ve intervenida por la flexibilidad y facilidad al cambio de forma positiva. Por ello, las medidas tomadas dentro de la organización deben ser favorables para los colaboradores, de esta manera ellos estarán satisfechos con su entorno.

Todos los colaboradores se sentirán laboralmente satisfechos por diversas razones, y las organizaciones no pueden cumplir con todos los requerimientos, no obstante, se pueden cumplir variables básicas. De acuerdo a la pirámide de Maslow, existen cinco niveles fundamentales que deberían poder cubrirse dentro de una organización, entre ellos se encuentran las necesidades de: (a) fisiológicas, (b) seguridad, (c) relación social, (d) auto-afirmación y (e) auto-realización, Villar (2009). Si el colaborador considera que podrá cumplir todas estas variables dentro de la organización, tendra un buen desempeño y mayor productividad, lo cual será beneficio para ambas partes.

Basándose en una investigación realizada por Rico (2012) se demostró que el clima laboral entre otros factores, intervienen de forma positiva a la satisfacción laboral, no obstante, elementos como información errónea, falta de información u horas extras influyen en el bienestar del subordinado. Comprender la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral según Alva y Domínguez (2015) permitirá a los directivos y ejecutivos tener una mejor visión de los problemas que pueden ocasionar un clima inadecuado y hostil en la satisfacción laboral lo cual evita el cumplimiento de los objetivos.

En un estudio realizado por Juárez (2012), se encontró que existe una alta correlación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional, esto se comprobó dado que mientras mayor era el nivel de organización del trabajo, la relación entre ambas variables se tornaba más considerable. Además, en una investigación realizada por Medina, Mañas , Díaz, López y Llopis (2015) dio a conocer que el clima organizacional está relacionado con la satisfacción laboral mediante la influencia de los estados afectivos y cognitivos de los colaboradores.

Arias G & Arias C (2014) indicaron que la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional es de forma moderada por las relaciones fuertes entre la flexibilidad y reconocimiento, pero se dieron diferencias entre los varones y mujeres, en su grado de institución y el área de trabajo. Además, una investigación realizada por Salgado, Remeseiro e Iglesias (1996) Indica que el clima organizacional y la satisfacción laboral son independientes, pero se correlacionan positivamente. Asimismo, se comprobó en un estudio realizado por Cohara (2016) "a los colaboradores de una empresa, que elementos como autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales del clima organizacional inciden en la satisfacción laboral de las personas".

De acuerdo a los antecedentes expuestos, se evidencia que existen diversos estudios los cuales complementan al conocimiento de la relación de dichas variables, sin embargo, con la presente investigación se espera determinar la relación positiva existente entre clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa de servicios en la ciudad de Guayaquil-Ecuador, debido que las organizaciones en dicha ciudad no han realizado estudios sobre variables mencionadas.

Después de haber realizado la revisión literaria de las variables involucradas, en la cual se identificaron estudios que indicaban la relación existente de las mismas, se procedió a definir las hipótesis que se utilizará para la investigación empírica.

H_0= No existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

H_1= Existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Importancia del problema

La siguiente investigación es relevante a estudiar dado la controversia que se evidencio en la literatura con la relación entre dichas variables, debido que autores confirman su relación de forma positiva y significativa, mientras que, otros autores consideran que existe una relación, mas no es significativa por diversos factores. Adicional, dicha relación dentro de la ciudad de Guayaquil-Ecuador no ha sido evaluada de manera significante porque las empresas no se enfocan en conocer y comprender el clima organizacional y satisfacción laboral ya que desconocen los beneficios que traería a la empresa como mayor productividad y mejora en las relaciones entre colaboradores. Además, se debe recalcar la ayuda que será para la empresa conocer cómo influyen dichas variables y tomar medidas que promuevan el cambio a largo plazo.

Metodología

El estudio no experimental de alcance descriptivo y correlacional, se realizó para conocer como el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en una empresa de servicios conformada por 40 colaboradores, 51.28% asesores comerciales, 15.38% técnicos, 5.13% supervisores, 20.51% telemercadeo y 7.69% administrativo.

Mediante un estudio cuantitativo con datos de tipo corte transversal, se realizó el levantamiento de información mediante encuestas, con un cuestionario para el clima organizacional y satisfacción laboral respectivamente.

Para evaluar la satisfacción laboral dentro de la empresa seleccionada se usó la Escala de satisfacción en el trabajo de Warr, Cook y Wall; la misma que consta de 15 interrogantes para medir la satisfacción interna y externa.

En el caso del clima organizacional, se evaluó mediante el cuestionario de Work Environment Scale (WES) de Moos, la misma que consiste por 90 ítems y evalúa las categorías de implicación, cohesión, apoyo (las 3 forman parte de las relaciones interpersonales), autonomía, organización, presión (mismas que determinan la autorrealización), claridad, control, innovación y comodidad (conforman la estabilidad y/o cambios).

En el caso de ambos cuestionarios, se utilizó la escala de Likert de 5 puntos: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, esto con el fin de facilitar la tabulación los datos obtenidos. Se contó con la autorización de la gerencia ocultando el nombre de la institución por motivo de confidencialidad. El cuestionario se realizó dentro del horario laboral con un tiempo aproximado de 20 minutos para cada colaborador.

La información de la encuesta realizada fue analizada mediante Microsoft Excel y en cuanto al análisis de los datos obtenidos, se realizó mediante la tabla de frecuencias observadas, luego se procedió a realizar la tabla de frecuencias esperadas, la misma que se realizó con la siguiente fórmula:

$$X=\frac{(\text{total columna}*\text{total fila})}{\text{suma total}}$$

Consiguiente a ello, se utilizó la siguiente fórmula para realizar el chi-cuadrado calculado.

$$X^2=\sum_{j=1}^{k}\frac{(o_j-e_j)^2}{e_j}$$

Donde:

= Frecuencias observadas.

= Frecuencias esperadas.

En la cual si significa que la frecuencia observada y la esperada coinciden, si implica que los resultados obtenidos no son lo esperado. También se calculó los grados de libertad del estudio mediante: . Se debe acotar que el nivel de significancia fue del 10%.

Mediante estos resultados, se comparó las hipótesis

planteadas y se conoció si el clima organizacional y la satisfacción laboral tienen una relación positiva dentro de la organización.

Resultados

Los datos cuantitativos obtenidos en las entrevistas de clima organizacional y satisfacción laboral realizadas en la empresa de servicios, se analizaron mediante tablas de frecuencias observadas y de frecuencias esperadas, con un nivel de confianza del 90%.

Tabla 1

Datos observados en la encuesta de clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa de servicios

Categoría	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Sumatoria
Clima Laboral	10	14	8	6	3	40
Satisfacción laboral	7	25	8	0	0	40
Sumatoria	17	39	15	6	3	80

Fuente: Autores

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 1, los colaboradores de la empresa encuestada se encuentran en su mayoría a gusto con el clima organizacional que se mantiene internamente, esto se ve reflejado en las 24 personas que estuvieron de acuerdo y totalmente de acuerdo con el mismo. Sin embargo, se observa que 8 personas se encontraron indecisas o en desacuerdo, lo cual se puede deber al tiempo del colaborador dentro de la empresa, debido que la empresa mantiene una rotación del personal constante.

Enfocándose en la satisfacción laboral, 32 personas se encuentran satisfechos con la empresa de forma extrínseca e intrínseca, lo cual es positivo para la organización porque las personas podrán incrementar su productividad dado que consideran la posibilidad de cubrir sus necesidades dentro de la empresa. Al contrario, las 8 personas restantes se encontraron indecisas con elección, y esta situación se vincula con la rotación del personal, dado que las personas mantienen la incertidumbre que en un momento determinado por no cumplir con las metas dadas se le realice un despido intempestivo, lo cual impide el desarrollo completo del trabajador dentro de sus funciones.

Tabla 2

Datos esperados en la encuesta de clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa de servicios.

Categoría	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Clima Laboral	9	19	8	3	1
Satisfacción laboral	9	19	8	3	1

Fuente: Autores

De acuerdo a los datos esperados en la tabla 2, para el clima organizacional, se evidencia como en la variable de acuerdo se obtuvo 5 personas menos a lo esperado, las cuales se encuentran dentro de las otras métricas dadas en el cuestionario como totalmente de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Esta situación es negativa para la empresa dado que implica la desconformidad de los trabajadores en la compañía frente al CO.

Sin embargo, en el caso de la satisfacción laboral, nadie en la organización seleccionó las variables en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, adicional se consiguió 2 personas menos a lo esperado en totalmente de acuerdo, lo que repercute en el resultado de la métrica de acuerdo dado que 25 personas seleccionaron esa variable. Estos resultados demuestran que la variable de la satisfacción laboral obtuvo mejores resultados dentro de la organización que el clima organizacional.

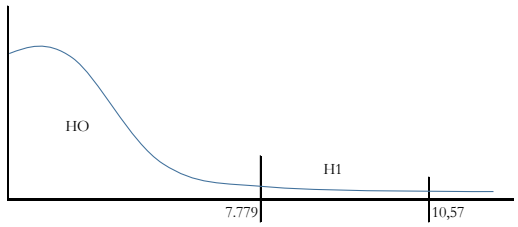
Luego de obtener las tablas de frecuencia de los datos obtenidos y esperados, se implementó la fórmula descrita en la metodología para realizar el chi-cuadrado, en la cual se obtuvieron los siguientes resultados:

$$X^2 = 0.1256 + 1.4278 + 0.0027 + 2.2478 + 1.4833 + 0.1256 + 1.4278 + 0.0027 + 2.2478 + 1.4833 = 10.5748$$

El resultado obtenido de 10,5748 representa el chi calculado, el cual será comparado con el chi-crítico, que se obtiene en la tabla de distribución del chi-cuadrado con el chi calculado y los grados de libertad. Para el estudio realizado se obtuvo 4 para los grados de libertad, dado que se usaron 5 clasificaciones en la encuesta (totalmente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo) y fueron 2 variables a estudiar (clima organizacional y satisfacción laboral). Por lo tanto, el chi-crítico obtenido fue de 7.779. Para mejor ilustración de los resultados obtenidos, se colocaron los puntos del chi-calculado y chi-crítico en la campana de Gauss o curva de distribución normal.

Gráfico 1

Gráfica de distribución normal



Fuente: Autores

De acuerdo a la gráfica 1 de distribución, se evidencia como el chi-calculado obtenido fue de 10,57, mientras que, el chi-crítico fue de 7,779. A causa de que el chi-crítico es menor al chi-calculado, la hipótesis de investigación se acepta, la cual indica la relación positiva entre el clima organizacional y satisfacción laboral.

Discusión

El objetivo de la investigación era contrastar las hipótesis planteadas que implicaban conocer si existe una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. De acuerdo a investigaciones pasadas, el impacto de las variables analizadas tiene una gran influencia en los colaboradores de acuerdo a sus personalidades y/o necesidades. En el estudio realizado por Alva y Domínguez (2015) se determinó que si existe una relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral debido que mediante la encuesta realizada para ambas variables, el mayor porcentaje de las personas opinó que el CO y la satisfacción laboral dentro de la organización era favorable. Está situación aconteció en nuestra investigación dado que dentro de la empresa usada como población, la mayoría de los individuos opinaron que estaban de acuerdo con la influencia de ambas variables dentro de la organización.

Sin embargo, este estudio no es el primero que se enfoca en comprender la relación entre dichas variables, en una investigación por Medina *et.al*. (2015) se llegó a la conclusión que el clima organizacional tienen una relación positiva y significativa en la satisfacción laboral dado que fomenta una organización saludable y responsable socialmente. Cuando se realizo la investigación dentro de la organización se evidenció que existía una relación amera y agradable entre colaboradores y directivos, en consecuencia este ambiente promovió a que los resultados obtenidos fueran favorables.

Sin embargo, existe cierta controversia en el impacto que tiene la variable independiente sobre la satisfacción laboral. De acuerdo a un estudio de Arias *et al.* (2014) indicaba que la relación entre ambas variables era moderada más no significativa dado las diferencias existentes entre los hombres y mujeres, por su grado de instrucción y/o por el área de trabajo. A pesar de esta situación, comparándose con los resultados obtenidos dentro de la investigación, existió un factor fundamental que influyó en la aceptación del clima organizacional dentro de la satisfacción laboral como la edad de los colaboradores, dado que el personal de telemercadeo y asesores comerciales los cuales proporcionan gran parte de la poblacion a estudiar, se encontraban dentro del los 23 a 26 años de edad y era notoria la grata relación existente dentro de ellos al momento de realizar el estudio.

Los resultados obtenidos en el trabajo realizado, son relevantes para la empresa que permitió realizar el estudio y similares a ella, dado que permiten comprender la relevancia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores. En primera instancia, un factor que interviene en el clima organizacional y la satisfacción laboral será de tamaño de la empresa, en el caso de las medianas empresas existirá mayor comunicación por el número de colaboradores, asimismo se generan menos conflictos, lo que conlleva a que el individuo se sienta a gusto dentro de la organización. También se determinó que las personalidades de los colaboradores influirán en la productividad debido a que todos diferentes, y se debe lograr un equilibrio entre sus pensamientos y características para un ambiente agradable de trabajo. De acuerdo a la información obtenida, se evidencia como estas variables son importantes dentro de la empresa, sin embargo, se recomienda incluir nuevas variables, como la motivación laboral, puesto que también es un factor relevante dentro de las organizaciones, adicional de realizar un análisis cualitativo que evidencie variables que pueden intervenir en los resultados cuantitativos.

Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos, 24 colaboradores estuvieron de acuerdo o totalmente de acuerdo con los literales tomados en cuenta en el cuestionario WES, lo cual implica un buen clima dentro de la organización. Esto se pudo acontecer debido a que los colaboradores de la empresa mantienen casi la misma edad, por lo que mantener una buena relación entre ellos es más factible.

Por consiguiente, se obtuvieron resultados positivos en la encuesta de la satisfacción laboral, debido que 32 personas del total de la población indicaron estar satisfechos dentro de la organización. Esto pudo surgir dada la apertura que tienen los directivos con los colaboradores en cuanto a la comunicación y también los incentivos monetarios por su productividad, lo que conlleva a que los individuos se sientan a gusto con el ambiente laboral.

Se evidenció como dichas variables mantienen relación mediante las tablas de frecuencia de datos observados y

datos esperados, las mismas que fueron necesarias para poder calcular el chi-cuadrado, en donde el resultado fue de 10,57; el mismo que fue comparado con el chi crítico, obtenido mediante la tabla de distribución del chi-cuadrado, el cual fue de 7.779. Dichos análisis realizados aportaron al conocimiento de la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral dentro de una empresa de servicios.

Referencias

- Alanis , L., Cruz, H., & Orrante, D. (2015). *Diagnóstico del clima laboral en una empresa pymes del sector servicios*. Red Internacional de Investigadores en Competitividad, pp. 1090-1102.
- Alcover, C., Moriano, J., Osca, A., & Topa, G. (2012). *Psicología del trabajo*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Ali , W., Romero, I., Vizaíno, C., & Ceballos, G. (2012). Estudio del clima organizacional en una empresa prestadora de servicio de vigilancia y seguridad privada. *Clío América*, pp. 99-122.
- Alva Fructuoso, J., & Domínguez Díaz, L. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote. *In Crescendo Institucional*, pp. 90-102.
- Arana Rodríguez, M. (2014). *La motivación medida en sus factores extrínsecos e intrínsecos y su relación con la satisfacción laboral del personal del Colegio Unión.* Universidad Peruana Unión, pp. 21-28.
- Arias G, W., & Arias C, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia & Trabajo*, pp. 185-191.
- Cardona Echeverri , D., & Zambrano Cruz , R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. *Estudios Gerenciales*, pp. 184-189.
- Chiang Vega, M., Martin Rodrigo, M., & Nuñez Partido, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.* Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Cohara, J. (2016). *Relación del clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Almapo SRL del distrito de Castilla, provincia de Piura, departamento de Piura.* Recuperado de: http://repositorio.uigv.edu.pe/ bitstream/handle/20.500.11818/634/t_maes.gsrrhh_42779100_cohara_silvera_johans%20carlos.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Delgado Abella, L., & Vanegas Garcia , M. (2013). *Psicología organizacional*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Gan , F., & Triginé , J. (2012). *Clima laboral*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Gaspar, F. (2011). *Manual de recursos humanos*. Barcelona: Editorial UOC.
- Juárez Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, pp. 307-314.
- Medina, V., Mañas , M., Díaz, P., López, J., & Llopis, J. (2015). Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario. *Anales de Psicología*, pp. 658-666.
- Paco Ccora, R., & Matas Castañeda , J. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral docente en instituciones. *Apuntes de Ciencia & Sociedad,* pp. 334-338.
- Páez Gabriunas, I. (2010). La influencia del desempeño social corporativo en la satisfacción laboral de los empleados: una revisión teórica desde una perspectiva multinivel. *Estudios Gerenciales*, pp. 63-81.
- Pedraza, L., Socarrás, X., Jiménez , M., & Romero, I. (2014). Estudio del clima organizacional en una empresa prestadora de servicios en salud ocupacional de la ciudad de Santa Marta, Colombia. *Clío América*, pp. 47-74.
- Rico, P. (2012). Satisfacción laboral de los asalariados en España. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, pp. 137-158.
- Rodríguez , A., Díaz , F., Montalbán, Montalbán, M., Sánchez, E., & Zarco, V. (2004). *Psicología de las organizaciones.* Barcelona: Editorial UOC.
- Salgado, J., Remeseiro, C., & Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una pyme. *Psicothema*, pp. 329-335.
- Sánchez, M., Sánchez, P., Cruz , M., & Sánchez , F. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *Revista de Administração de Empresas*, pp. 537-547.
- Sandoval, M. d. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de ciencias económico administrativas*, pp. 78-82.
- Sanín, J., & Salanova, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, pp. 95-107.
- Segredo Pérez , A., Rigñack Ramirez, L., García Nieblas, R., Perdomo Victoria, I., León Cabrera , P., & García Milián, A. (2015). Evaluación del clima organizacional en instituciones docentes de la Universidad de Ciencias Médicas de La Habana. *Educación Médica Superior*, pp. 532-542.

- Segredo Pérez, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana Salud Pública*, pp. 385-393.
- Segredo, A., & Pérez, L. (2007). El clima organizacional en el desarrollo de los sistemas organizativos. *Información para directivos de la salud,* pp. 1-6.
- Torres Pacheco, E., & Zegarra ugarte, S. (2014). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno-2014-Perú. *Comuni@cción*, pp. 5-14.
- Villar, J. (2009). *Estados de comunicación.* España: Cultivalibros.