



UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA DE LAS AMÉRICAS

Facultad de Educación Social y Desarrollo Humano

Escuela de Desarrollo Humano

**Trabajo de grado para optar por el título de Licenciado en Psicología con
Énfasis en Educativa**

TESIS

**Satisfacción laboral y clima organizacional en los colaboradores de la
empresa Construimos Ingeniería S.A. (C.I.S.A), Veraguas**

Presentado por:

Pinzón Leones, Melvin Yoel 9-751-578

Asesor:

Córdoba, Dona

Panamá, 2022

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de grado especialmente a mis padres Domitilo Pinzón y Elvia Leones, por el apoyo incondicional que me han brindado durante mi periodo universitario.

A mis hermanos y sobrino, quienes han sido una fuente de inspiración para la superación de mis metas y querer convertirme en mejor persona en el ámbito familiar y profesional.

A Luis Escobar y Ghislaine Atencio, por su sincera amistad y el cariño que me han brindado durante esta etapa de mi vida, quienes me han dado su apoyo emocional y moral durante todo este tiempo.

Pinzón Leones, Melvin Yoel

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por haberme otorgado las fortalezas y sabiduría para poder culminar mis estudios con éxito.

Mayormente al apoyo de mis compañeros y profesores quienes estuvieron durante este largo proceso de aprendizaje y enseñanza para el desarrollo personal, quienes representaron

A mi asesora, la magister Dona Córdoba, por compartir sus conocimientos y guía para la realización de este trabajo investigativo.

A la Universidad Especializada de las Américas extensión universitaria en Santiago de Veraguas, por darme la oportunidad de formarme como profesional de la Psicología.

A mis profesores, por su dedicación, conocimientos y motivación a lo largo de mis estudios universitarios.

Pinzón Leones, Melvin Yoel

RESUMEN

La satisfacción laboral dentro de las empresas es un tema que a lo largo del tiempo ha sido valorado como trascendental para el desarrollo sostenible de la misma. Teniendo en cuenta la situación actual y su impacto tanto en la economía como en la salud del personal activo, el conocer los niveles de satisfacción hacia la tarea en los colaboradores se convierte en una necesidad que pretende motivar a los mismos por medio de incentivos y muestras de interés mutuamente.

De este modo, se realizó la investigación llamada "Satisfacción laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Construimos Ingeniería S.A. (C.I.S.A), Veraguas", en una población conformada por colaboradores del género masculino con edades entre los 20 a 61 años. En cuanto a las pruebas y test utilizado para la medición de la satisfacción laboral y el clima organizacional se utilizaron la Escala de Satisfacción laboral ("Overall Job Satisfaction" de Warr, Cook y Wall) y el test de Medición del Clima Laboral.

Los resultados muestran que los colaboradores de la empresa Construimos Ingeniería (CISA), existe un nivel aceptable de satisfacción laboral y calidad de vida, mostrando mayores indicadores en aspectos como el ambiente laboral, las relaciones interpersonales, la remuneración, entre otros. Sin embargo, otros aspectos como la relación entre administradores y trabajadores, la posibilidad de ascenso y la autonomía, presentaron resultados mayormente negativos.

Palabras claves

Satisfacción laboral, Clima Organizacional, Organización, Ambiente Laboral, colaboradores.

ABSTRACT

Job satisfaction within companies is an issue that over time has been valued as one of the most important for the sustainable development of the same. Taking into account the current situation and its impact on both the economy and the health of active personnel, knowing the levels of satisfaction towards the task in the collaborators becomes a necessity that aims to motivate them by means of incentives and signs of mutual interest.

In this way, the research called "Job satisfaction and organizational climate in the collaborators of the company Construimos Ingenieria S.A (C.I.S.A) Veraguas", in a population made up of collaborators of the male gender aged between 20 and 61 years. As for the tests used to measure job satisfaction and organizational climate, they were used the Overall Job Satisfaction Scale ("Overall Job Satisfaction" by Warr, Cook and Wall) and the Work Environment Measurement test.

The results show that the collaborators of the company Construimos Ingeniería (CI SA), there is an acceptable level of job satisfaction and quality of life, showing higher indicators in aspects such as the work environment, interpersonal relationships, remuneration, among others, however, other aspects such as the relationship between managers and workers, the possibility of increase and autonomy, presented mostly negative results.

Palabras claves

Job satisfaction, Organizational climate, Organization, Work environment, Collaborators.

CONTENIDO GENERAL

.....	1
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.1 Planteamiento del problema	11
1.1.1 Problema de investigación.....	16
1.2 Justificación	16
1.3 Hipótesis de la investigación.....	18
1.4 Objetivos de la investigación	18
1.4.1 Objetivo general.....	18
1.4.2 Objetivos específicos.....	18
CAPÍTULO II.....	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	21
2.1. Satisfacción laboral.....	21
2.2. Teorías sobre la satisfacción laboral.....	22
2.2.1. "Teoría de los dos factores" o "Teoría Bifactorial" de Herzberg (1967).....	22
2.2.2. Teoría de las necesidades de McClelland.....	24
2.2.3. Teoría de la equidad de Stancey Adams.....	26
2.2.4. Teoría de las expectativas de Vroom.....	28
2.2.5 Teoría de la fijación de metas de Edwin Locke.....	30
2.3. Evaluación de la satisfacción laboral	31
2.4. Clima organizacional	34
2.4.1 Factores que componen el clima organizacional.....	35
2.4.2. Características que posee el clima organizacional.....	37
2.4.3. Dimensiones acerca del clima organizacional	38
2.4.4. Importancia del Clima Organizacional	43
2.5. Teoría de Rensis Likert acerca del Clima Organizacional	44
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	47
3.1 Diseño de la investigación y tipo de estudio.....	47
3.2 Población, sujetos y tipo de muestra	47
3.3 Variables, definición conceptual y definición operacional	47

3.4 Instrumentos y/o herramientas de recolección y/o materiales- equipo	48
3.5 Procedimiento	50
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	52
CONCLUSIONES	62
LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES	64
REFERENCIAS BILIOGRÁFICAS E INFOGRAFÍA	66
ANEXOS	73
ÍNDICE DE CUADROS	112
ÍNDICE DE GRÁFICAS.....	113

INTRODUCCIÓN

Los temas acerca de la satisfacción laboral y del clima organizacional son considerados de gran importancia para las grandes empresas que buscan un desarrollo óptimo en los campos que abarcan, buscando ofrecer a sus trabajadores una experiencia enriquecedora y espacios que aseguren que su desempeño y productividad sea constante. De aquí parte la necesidad de realizar estudios constantes que midan la importancia de ambas variables dentro de una organización.

Esta investigación pretende evaluar el nivel de ambas variables en los colaboradores de la empresa Construimos Ingeniería S.A, demostrando la importancia de la medición y conocimiento de la satisfacción laboral y del clima organizacional, factores que influyen en el desarrollo de las actividades organizacionales.

Dentro del Capítulo I, se encuentra detallado el planteamiento del problema, donde se muestra la situación actual de las variables en cuestión; asimismo, los estudios que anteceden a la investigación, la justificación y los objetivos de estudios.

Por su parte, en el Capítulo II se presenta la información correspondiente al marco teórico que respalda la investigación, dentro del cual se establecen los conceptos claves que rigen dicho estudio. Se encuentran teorías, aportes, puntos de vista de diferentes autores que hacen referencia al tema central, estableciendo las bases que representan las variables.

El Capítulo III describe la metodología de la investigación, el diseño y tipo de investigación, la población y la muestra que serán utilizadas. Además, de detallan las definiciones conceptuales y operacionales de ambas variables y los instrumentos que fueron utilizados para la obtención de los resultados previstos, la Escala de Satisfacción laboral ("Overall Job Satisfaction" de Warr, Cook y Wall) y el "test" de Medición del Clima Laboral.

El Capítulo IV muestra la interpretación de los resultados de los "test" escogidos para la investigación, utilizando cuadros y gráficos que contienen la información con la que se pretende contestar la pregunta de la investigación y alcanzar los objetivos establecidos previamente.

Por último, se establecen las conclusiones, recomendaciones y limitaciones referentes al análisis de los resultados, así como también las referencias bibliográficas y los anexos que complementan la investigación.

CAPÍTULO I

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

Andresen, Domsch y Cascorbi (2007, citados por Gonzales 2011), encuentran en su investigación acerca de la satisfacción laboral como factor crítico para la calidad, que la satisfacción laboral es definida como aquel estado emocional, el cual es definido por el individuo, como placentero o positivo que aparece como resultado de la experiencia dentro de su trabajo, satisfaciendo de este modo requerimientos individuales por medio de este.

Hannoun (2011) en su investigación sobre la satisfacción laboral la trata desde un punto de vista adverso, considerando que un colaborador que no se encuentre satisfecho acerca de las labores que realiza, es posible que no cumpla su tarea de manera efectiva. p. 23

Fuentes (2012) por su parte, concluye que aspectos fijos tales como la estabilidad laboral, las relaciones dentro del trabajo, los pensamientos positivos acerca del empleo, las condiciones laborales en general y el factor de antigüedad, influyen en la satisfacción de los colaboradores. p. 83

Por otro lado, Molina (2014) en su exposición acerca de un programa de satisfacción laboral en el personal de una empresa demuestra la importancia de la percepción que tiene el colaborador en cuanto a la estabilidad laboral ofrecida por la empresa, demostrando que, cuando no hay estabilidad, el trabajador no desarrollara un sentido de pertenecía o compromiso con la misma. pp.111-112

González (2016) realiza un estudio acerca de la satisfacción laboral y las estrategias de cambio donde describe con base a sus antecedentes, que la satisfacción laboral se relaciona con la tarea que el colaborador desempeña, el nivel de dedicación que

debe invertirle, el sentido de pertenecía hacia la organización y su estado de ánimo.
p.14

Ramírez (2012, citado por Castillo y Martínez 2016) en el estudio acerca de la satisfacción laboral en una institución educativa, los resultados reflejaron que aun cuando los trabajadores no se sienten satisfechos frente a sus labores, se mantienen en ellos sin buscar un cambio, basándose en la seguridad que estos sienten ante una paga segura; sin embargo, su productividad decrece con el pasar del tiempo.

Sánchez y García (2017), realizan una publicación acerca de su estudio de la satisfacción laboral en los entornos de trabajo, en ella, encuentran que, la satisfacción laboral se relaciona de manera directa con el desarrollo de una persona dentro de la empresa, involucrando factores como la experiencia, las emociones y la percepción que culminan en el comportamiento de cada individuo. p.162

En cuanto a Olivares (2015, citado por Aguilar, P. et al. 2018) realiza un estudio en donde indica que existe una relación que es directamente proporcional entre la satisfacción laboral y el compromiso del colaborador con la empresa, a su motivación y a la productividad. Entre mayor sea la satisfacción hacia su trabajo mayor productividad se obtendrá. p.5

Vallellano (2019) dentro de su estudio de la satisfacción laboral en profesiones asistenciales, en el cual define a raíz de sus resultados, que aquello a lo que denominamos satisfacción laboral hace referencia a los resultados de la percepción ante la comparación de las condiciones actuales que presenta el empleo y las expectativas que se tienen del mismo. p.202

Flores y Salazar (2019) señalan dentro de su estudio acerca de la influencia de la satisfacción laboral en la productividad, que las variables de ambiente de trabajo, la remuneración o pagos, las oportunidades ofrecidas al colaborador y las relaciones

interpersonales entre los administrativos y los empleados, pueden estar relacionadas con niveles bajos de satisfacción laboral.

Del mismo modo concluyen que, un empleado no debe ser conservado en un mismo puesto y con las mismas obligaciones durante mucho tiempo, esto debido a que el colaborador que se mantenga bajo esta situación aumenta las probabilidades de ser improductivo, recomendando la rotación de personal para evitar trabajos monótonos. p.80

Machuca (2020) en su estudio sobre la satisfacción laboral entre trabajadores operativos y operadores de una empresa privada de servicios generales, en donde se indica que las empresas que realizan una correcta gestión de calidad acerca de los empleos que ofrecen, obtiene un incremento en la satisfacción laboral y en el clima organizacional de sus colaboradores. p.2

Morales (2012) en su análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral, observa que, factores como la falta de autonomía para la toma de decisiones, la ausencia de una igualdad entre los colaboradores y sus superiores, el no reconocimiento por las tareas realizadas y la falta de relaciones interpersonales entre los trabajadores de la empresa, son provocadoras de un clima organizacional negativo. p.104

Gonzáles (2015) en su estudio acerca del clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud, concluye acerca del clima laboral en el ámbito de la salud, que este se ve influenciado por el ambiente que se maneja dentro de las empresas hospitalarias, resaltando que, un ambiente percibido como favorable es positivo para el desarrollo del compromiso y del desempeño de los colaboradores. p.17

Por su parte, Chacon (2015) realizó un análisis acerca del clima organizacional en una empresa de Guatemala, en el cual dentro de sus resultados se resalta la

retroalimentación para los colaboradores como un aspecto importante dentro del clima organizacional, de esta manera, se verá favorecida la organización de modo que los empleados se encontraran motivados. p.90

En ese sentido, resalta el estilo de liderazgo democrático como un factor primordial en el desarrollo del clima organizacional dentro de la empresa, ya que los colaboradores generan un sentido de pertenecía mayor debido a la percepción de su participación dentro de la organización (Chacon, 2015).

McClelland (1967, citado por Gallardo 2016), comparte en su libro "The Achieving Society" la teoría de necesidades aprendidas, basada en el equilibrio de 3 canales, la probabilidad de éxito y desafío, la necesidad de poder o deseo de influencia y reconocimiento y la necesidad de afiliación o de pertenencia, asociación y contacto cercano para con otros.

Galicia y García (2017), consideran que para que las empresas lleguen a funcionar de manera efectiva, es de gran importancia un clima laboral en donde se refleje la armonía, es decir, se deben tener en cuenta la relación entre la conducta y el comportamiento de los colaboradores y la percepción que estos tienen entorno a su trabajo.

Ochoa, A. (2021), dentro de su estudio acerca del clima organizacional y desempeño laboral en una empresa de Perú, obtiene un resultado que demuestra la relación positiva entre ambas variables, indicando de este modo que una buena gestión del clima organizacional procurara un desempeño óptimo en los colaboradores. p.15

También para Pérez (2021) dentro de su artículo sobre el clima organizacional que el mantener una cultural laboral percibida como positiva afirmará el valor y el sentido de pertenecía de los colaboradores, generando un beneficio para ambas partes, la

empresa recibirá un mayor desempeño de parte de sus trabajadores y los colaboradores tendrán un sentido de crecimiento profesional y personal.

En la actualidad, existen estudios como los de Salas y Cuevas et al (2021), donde se demostró que existe una relación entre la satisfacción laboral y la motivación, viéndose todo esto reflejado en el comportamiento y rendimiento en el trabajo.

Por su parte Reyes y Salgado (2021), señalan en los resultados de su investigación, que, aunque fuese menor, el no reconocimiento dado por la empresa hacia el logro alcanzado de las actividades propuestas representa una insatisfacción en los colaboradores.

Aparecen investigaciones en Panamá como la de Mojica (2019) acerca del clima organizacional, donde señala que, el personal perteneciente a la organización se ve directamente relacionada con factores como los valores individuales y los recursos ofrecidos por la empresa para realizar la labor, por ende, la empresa debe demostrar la importancia necesaria a esos temas. p.33

También de manera reciente, Salazar y Acosta (2021) en su investigación sobre la satisfacción laboral y el clima organizacional, encuentran una relación significativa positiva entre ambas variables, en donde la correlación apunta que entre mayor percepción del clima organizacional tengan los colaboradores, mayor será la satisfacción laboral de los trabajadores.

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) resalta el valor del clima dentro de las labores de una empresa, recalcando la empatía y el diálogo positivo entre los trabajadores y señalando que el espacio laboral se relaciona de manera directa con el bienestar de estos, por ende, con el éxito de la organización (OIT, 2021).

En el entorno nacional, Panamá América (2021), realiza una publicación en el ámbito de la educación que establece que el clima organizacional entre los docentes es formado sobre sus percepciones acerca de la institución a la que pertenecen, siendo un indicativo directo de su rendimiento dentro de la misma.

También, La Estrella de Panamá (2022) en una publicación destaca que, en los últimos años y durante la pandemia, las remuneraciones y el trabajo fueron afectadas involucrando la satisfacción laboral de los colaboradores.

Por esta razón, la importancia de este estudio es elevada, realizada para ser utilizada como base para futuros investigadores, a su vez para mostrar el valor del conocimiento de ambas variables dentro del desarrollo óptimo y la consecución de buenos resultados dentro de una organización por parte de sus colaboradores.

1.1.1 Problema de investigación

Tomando en consideración los antecedentes presentados, surge el problema que se plantea a continuación:

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral y clima organizacional en colaboradores de la empresa Construimos ingeniería S.A., Veraguas?

1.2 Justificación

Durante mucho tiempo las variables de satisfacción laboral y clima organizacional han sido de gran importancia para las empresas, estos han experimentado algunos cambios que se encuentra relacionados con la globalización y la salud. El tema del clima y satisfacción laboral agrupa las experiencias vividas por colaborador dentro de su trabajo, además de los cambios sociales, económicos y políticos (Dávila y Agüero, 2021).

En la actualidad, las instituciones de trabajo toman el tema del ambiente laboral con una importancia mayor, esto debido a la evidencia sobre la mejora en la conducta y desempeño de los colaboradores a raíz de las condiciones laborales y calidad de vida. La obtención de un comportamiento organizacional adecuado es directamente influida por una gestión del factor humano, siendo así responsabilidad empresarial la eficacia y eficiencia de las labores de cada individuo. Siempre que exista una organización o empresa, es necesario poder describir, entender, predecir, y mejorar la gestión del comportamiento individual (Velasco, 2021).

El estudio de aquellos aspectos como la gestión del comportamiento humano entre los trabajadores como parte de los procesos de recursos humanos, es considerada como una capacidad estratégica que distingue a las grandes organizaciones públicas y privadas en la actualidad, en relación al reconocimiento del aporte que representa el ser humano a la funcionalidad de las mismas (Pedraza, 2020).

El tema de la satisfacción laboral se debe contemplar como uno de los más importantes con relación a los colaboradores, esto teniendo en cuenta que el comportamiento, las relaciones y las actitudes del personal en un nivel institucional, están estrechamente relacionados con su productividad y desempeño dentro de la organización. La satisfacción o insatisfacción por parte de los empleados hacia su trabajo se ve influida por como estos perciben su entorno, por lo que crear espacios donde se fomenten las buenas relaciones procura, entre otras cosas, el cumplimiento de los objetivos empresariales.

En este contexto, el valor e importancia de la satisfacción laboral y el clima organizacional dentro de las instituciones, es medido por su efecto en los trabajadores, en su rendimiento y en lo que esto representa para el desarrollo óptimo de las actividades dentro de las organizaciones, crear programas de

seguimiento de estas variables se convierte en una ventaja para las empresas u organizaciones que pretenden evolucionar de manera constante.

De acuerdo con estos precedentes, se demuestra la relevancia de esta investigación que se encuentra encaminada a la medición del nivel de satisfacción laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Construimos Ingeniería S.A., creando información valiosa que podrá ser utilizada por los directores de la organización en cuestión, pudiendo así implementar programas y estrategias que tengan como finalidad una gestión del recurso humano eficaz.

1.3 Hipótesis de la investigación

H¹: Existe buen nivel satisfacción laboral y clima organizacional en colaboradores de la empresa Construimos Ingeniería S.A., Veraguas.

H²: No existe un buen nivel satisfacción laboral y clima organizacional en colaboradores de la empresa Construimos Ingeniería S.A., Veraguas.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

- Determinar el nivel de satisfacción laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Construimos Ingeniería S.A., Veraguas.

1.4.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Construimos Ingeniería S.A., Veraguas.
- Señalar los aspectos presentes relativos al clima organizacional en los colaboradores de la empresa Construimos Ingeniería S.A., Veraguas.

- Destacar la importancia que tiene la satisfacción laboral y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Construimos Ingeniería S.A., Veraguas.

CAPÍTULO II

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Satisfacción laboral

Robbins (2013, citado por Serafín 2017) afirma que la definición de la satisfacción laboral se refiere al sentimiento identificado como positivo hacia el trabajo, resultante de la evaluación de las características de este. Aquellos factores que influyen en esta satisfacción se separan de los que generan insatisfacción laboral, aclarando así, que no se deben señalar los factores como opuestos sino más bien separarlos dependiendo aquello que se quiera estudiar, la satisfacción o la insatisfacción laboral. (p.29)

La satisfacción laboral se determinará según el atractivo que genere la tarea, las recompensas que se asocien a ella, las relaciones entre los colaboradores y aquellas condiciones ambientales a los que estén expuestos los colaboradores (Robbins 2013, citado por Serafín, 2017). Así mismo, señala que los factores que se relacionen con la personalidad del colaborador, el cómo estos perciben su bienestar y cuan complacidos se sienten con su trabajo, estableciendo la relación entre ambos conceptos, existiría una posibilidad mayor de contar con colaboradores que estén satisfechos. (p. 34)

Se trata de aquella actitud del colaborador hacia el trabajo a realizar, teniendo en cuenta los aspectos que se vinculan como las posibilidades que tienen los mismos para el desarrollo personal, los beneficios laborales ofrecidos y la remuneración que es recibida, las relaciones con la autoridad y los compañeros, las condiciones ambientales y materiales que funcionen como facilitadores de la tarea y el desempeño en las actividades generales de la organización. (Palma 2005, citado por Guzmán, 2018).

Del mismo modo, se identifica a un colaborador motivado como un trabajador positivo (Guzmán, 2018). En el momento en que un colaborador se encuentra

motivado e identifica las tareas y actividades que realiza de una manera positiva, se desempeñará con mayor eficacia y por ende obtendrá mejores resultados. (p. 42)

Atalaya (1999, citado por Contreras 2018), señala la dificultad que existe en la diferenciación del concepto de la motivación y la satisfacción laboral, ya que se encuentran estrechamente relacionadas. La satisfacción laboral significa, un grupo de actitudes hacia la tarea, describiéndola como la disposición psicológica del colaborador hacia su trabajo, aquello que piensa de él, suponiendo un grupo de actitudes y sentimientos.

En la psicología se plantean una serie de teorías distintas que intentan explicar de manera detallada el comportamiento organizacional productivo y responder a preguntas como, qué tipo de personas son más exitosas, la eficiencia de las personas puede mejorar, que factores son los que motivan a los colaboradores, entre otras (Contreras, 2018).

Dentro de dichas teorías se pueden resaltar:

- Teoría de los dos factores o bifactorial de Herzberg (1967)
- Teoría de las necesidades de McClelland
- Teoría de la equidad de Stacey Adams
- Teoría de las expectativas de Vroom
- Teoría de la fijación de metas de Edwin Locke

2.2. Teorías sobre la satisfacción laboral

2.2.1. "Teoría de los dos factores" o "Teoría Bifactorial" de Herzberg (1967)

Una de las primeras teorías acerca de la satisfacción laboral es propuesta por Frederick Herzberg, llamada “Teoría de los dos factores” o “Teoría bifactorial”, la cual expone que tanto la satisfacción como la insatisfacción de cada persona dentro

de su trabajo, es producida por la relación que estos tienen con su empleo y aquellas actitudes que toman hacia el mismo (Atalaya, 2000).

Esta teoría se realizó con base a una de sus investigaciones, que contó con la participación de 200 ingenieros y contadores, con una conclusión descrita por los participantes como una experiencia de trabajo “muy buena” y otra realmente “mala” (Contreras, 2018). Del estudio se obtienen resultados que indican aspectos como la sensación de logro, el avance profesional, la responsabilidad, el reconocimiento, son tomados como principales fuentes de experiencias agradables y positivas; por otro lado, el pago, la supervisión del personal. Las relaciones entre los compañeros, el ambiente laboral y las políticas de la organización son reconocidas como principales fuentes de experiencias desagradables y negativas (Atalaya, 2000).

Según la teoría expuesta de Herzberg, se señalan dos factores principales que deben ser tomados en cuenta, los “Factores de Higiene”, los cuales corresponden al entorno que rodea al colaborador cuya presencia no generara motivación en ellos, pero su ausencia sí provoca insatisfacción en los mismos. Definidos como extrínsecos, incluyendo factores como el pago y la seguridad laboral, son las condiciones mínimas consideradas como indispensables (Madero, 2019).

Y los factores motivadores, descritos como aquellos que se encuentran relacionados con la tarea que se realiza, su ausencia no causa insatisfacción; sin embargo, su presencia es un factor que lleva a convertirse al colaborador en una persona motivada (Alvarado & Arguello, 2018). Son conocidos como intrínsecos, incluyendo aspectos como el logro y el reconocimiento (Madero, 2019).

Se puede delimitar ambos grupos de factores de la siguiente manera:

- Factores extrínsecos, las políticas de la empresa y su administración, las relaciones que se generen dentro del trabajo, la remuneración, la supervisión y el ambiente laboral o condiciones del trabajo.

- Factores intrínsecos, relacionados con el reconocimiento, la posibilidad de promoción, la estimulación laboral y las responsabilidades.

Existe una diferencia entre los factores de motivación (intrínsecos) e higiénicos (extrínsecos), describiendo a los motivadores como parte del trabajo, por ende, ocurren cuando el colaborador realiza sus actividades laborales, estimulada porque el trabajo en sí es gratificador, por otro lado, los higiénicos son representados por recompensas externas que son significativas luego de desempeñar la labor o fuera del lugar, la paga, por ejemplo. (Velázquez, 2013)

Herzberg supuso en dicha teoría, que existe una relación entre la satisfacción y la productividad del colaborador; sin embargo, su metodología únicamente estaba enfocada en la satisfacción en sí misma y no a la productividad como factor. Para que la teoría tuviese mayor relevancia en cuanto a la relación expuesta se debió profundizar más en ella (Segarra, 2017).

2.2.2. Teoría de las necesidades de McClelland

El psicólogo David McClelland desarrolló una manera diferente de describir las necesidades individuales, basándose en todo momento en el éxito que tenían las industrias en algunos países generando preguntas tales como ¿Cuál es la razón de que Estados Unidos tenga mayor éxito comparado a otros países? Esto se atribuyó al predominio de una de las necesidades descritas por el investigador, la necesidad de logro manifestada por los administradores de los países con mayor industrialización (Atalaya, 2000).

Con base a esto y con el pasar del tiempo se amplió las necesidades a tres:

- Necesidad de logro.

Se trata de la necesidad del individuo por alcanzar los objetivos propuestos y resaltar sus aptitudes. Aquellos que muestran la existencia de esta necesidad se encuentran direccionando su energía hacia la terminación de la tarea de manera rápida y efectiva. Tomar riesgos por el logro de sus metas de manera premeditada es una de las cualidades que comparten quienes presentan dicha necesidad, esperando retroalimentación sobre la labor desempeñada (Torres, 2017).

- Necesidad de afiliación

Por otro lado, la necesidad de afiliación se trata del afecto, amor e interacción con la sociedad expresado por cada individuo, los deseos por pertenecer a los grupos sociales formados dentro de su ambiente son predominantes en aquellos que demuestran dicha necesidad, buscan encajar con los demás por lo cual suelen aceptar de manera constante opiniones de las demás personas (Torres, 2017).

- Necesidad de poder.

Según Gordon (1997, citado por Serrano 2014) la necesidad de poder es el reflejo de las intenciones de manifestar control sobre el personal y el de los demás participantes de la organización. Los individuos que presentan una elevada necesidad de poder, disfrutan de la competencia entre sus compañeros con la finalidad de ganar sus puestos.

Para McClelland todos los individuos poseemos cada una de las necesidades antes expuestas, sin embargo, las proporciones de todas son diferentes para cada persona, una va a predominar sobre otra (Dessler, 2011).

La teoría de McClelland pretende describir las motivaciones que sienten los colaboradores por medio de la satisfacción de sus necesidades personales, en ella,

se destacan dichas necesidades adquiridas, aquellas que las personas desarrollan a lo largo de su vida por medio de experiencias, la interacción con las demás personas y con el ambiente que los rodea (Nunes, 2017).

En cuanto a la medición y evaluación de las necesidades que rigen a una persona, McClelland solicita a los individuos relatar de forma escrita historias que serán ambiguas, cada una de ellas supondrá la proyección de pensamientos, sentimientos y necesidades de cada evaluado al darle un significado a las historias que describieron (Atalaya, 2000).

2.2.3. Teoría de la equidad de Stancey Adams

Según expresa Ruiz (2019), la teoría de la equidad de Stancey Adams se basa en varios conceptos en los que resalta la comparación social y la disonancia cognitiva del autor Festinger, para el primero se hace referencia a la acción de compararnos con otros individuos para crear una valoración de nosotros mismos, no obstante, no nos comparamos con personas al azar sino más bien, individuos con características determinadas.

Para la disonancia cognitiva por su parte, nos referimos a aquel estado en el que una persona se encuentra incomoda al no coincidir entre lo que piensa y lo que siente, intentando desaparecer dicha disonancia cambiando el pensamiento para que concuerde con el sentir o viceversa (Ruiz, 2019).

Distintos autores relatan que dentro de la teoría se establecen tres puntos claves para definirla:

- **Comparación entre contribuciones:** La cual describe el hecho de que las personas distinguen dos tipos de elementos al momento de encontrarse con una relación social de intercambio, es decir, aquello que aportan a dicha relación y aquello que reciben de la misma. De este modo, las partes serán

consientes de cuánto aportarán y será relacionado con el cuanto han de recibir, en consecuencia, existirá o no la motivación por un cambio si se demuestra una diferencia entre estos dos aspectos (Ruiz, 2019).

- **Tensión o fuerza motivadora:** En el momento en que la situación en específico es analizada por el individuo, donde este compara el contexto determinado entre lo que se da y lo que se recibe, se va a generar motivación o tensión respectivamente al ser poco equilibrada y se impulsa a la realización de cambios (Peiró, 2016).
- **Acción o actuación:** Una vez sea percibida la desigualdad por parte del individuo en cuanto a lo que da y aquello que recibe, la tensión aumenta, por ende, se plantea una acción ya sea por medio de la reducción de esfuerzos o el exigir recompensas mayores. La teoría de la equidad señala también, que otro modelo de acción es el cambiar las referencias por las cuales la persona se compara por otras, por relaciones distintas o por empresas con ideales diferentes (Ruiz, 2019).

El concepto de Justicia Distributiva aparece como una de las ideas centrales de la teoría de la equidad, en el cual son descritos cuestionamientos sobre la recompensa. Dentro de sus planteamientos, se describe que en la justicia distributiva es posible que dos o más personas puedan recibir recompensas de un mismo tercero, es aquí donde la teoría de la equidad intenta cerrar la brecha que puede ser creada por la desigualdad con la obtención final de la satisfacción del individuo como resultado final (Salas, 2016).

La teoría de Stacy Adams pone en consideración que tanto la motivación como la satisfacción en el trabajo serán el resultado de la comparación existente entre los resultados y las entradas que un colaborador percibe con relación a los resultados y las entradas de otro colaborador dentro de la empresa (Salas, 2016).

2.2.4. Teoría de las expectativas de Vroom

La teoría descrita por el profesor de la Universidad de Yale Víctor Vroom, llamada Teoría de las Expectativas, se desenvuelve sobre un punto de vista motivacional el cual plantea que una persona se comportará de cierta manera impulsado por la motivación de obtener un resultado por dicho comportamiento (SyCorvo, 2019).

Dicha teoría señala que cada individuo se puede sentir motivado por alcanzar metas siempre que crean en la existencia de una relación positiva entre el esfuerzo y desempeño que tendrán sobre una tarea y el resultado final que contenga una recompensa deseable (SyCorvo, 2019).

Méndez (2009, citado por Ulasalle 2015) expresa en su artículo, que una de las grandes características de la teoría de Vroom es el reconocimiento de las necesidades y motivaciones de cada individuo y su importancia, ajustándose a un concepto de armonía entre los objetivos personales y las metas empresariales.

Para garantizar el rendimiento laboral óptimo según la teoría de las expectativas, es necesario el cuidado de tres tipos diferentes de relaciones que deben darse en los procesos de trabajo, procurando que se mantengan activas las fuerzas motivadoras en cada colaborador lo que finalmente se refleja en su rendimiento eficiencia (Sanchis, 2020).

Los tres aspectos tipos de relación son:

- **Relación esfuerzo y desempeño:** debe existir una relación directa entre el esfuerzo del trabajador y el rendimiento que obtendrá a raíz de su conducta, si no se da una relación positiva entre estas, el colaborador no se sentirá motivado hacia la realización de la tarea en cuestión (Atalaya, 2000).

- **Relación rendimiento y refuerzo:** por otro lado, se debe procurar el refuerzo hacia los mejores rendimientos ofrecidos, a mayor rendimiento obtenido mayor recompensa como respuesta, en cantidad o calidad (Sanchis, 2020).
- **Relación refuerzo y valor:** en este caso, se trata sobre la importancia vista en que la recompensa escogida para el trabajador debe tener un valor positivo a su percepción procurando la motivación de su conducta. Las recompensas pueden no ser deseables para todos los colaboradores, algunos van a preferir recompensas monetarias mientras otros pueden preferir el reconocimiento (Linares, 2019).

Existen tres factores claves dentro de la teoría que serán condicionales para la motivación existente hacia la tarea del colaborador (Sanchus, 2020), estos son:

- **Expectativa:** la cual hace referencia de aquella percepción que el colaborador expresa acerca del resultado que podrá obtener de acuerdo con su conducta. Puede demostrar un valor entre el 0 y el 1.
- **Instrumentalidad:** se trata de la percepción que mantiene el colaborador acerca de que su conducta como integrante de la organización, será un factor determinante para alcanzar los resultados que se esperan. De igual manera, se puntúa entre el 0 y el 1.
- **Valencia:** expresada como aquel valor o significancia que el colaborador les da a los resultados finalmente obtenidos por la conducta o tarea realizada. En este caso los valores se encontrarán entre -1 y 1.

2.2.5 Teoría de la fijación de metas de Edwin Locke

La teoría propuesta por el psicólogo Edwin Locke, resalta que la intención por alcanzar metas es también una fuente de motivación laboral para el individuo. Es considerada una de las teorías con mayor relevancia en el ámbito de la gestión de recursos humano (Ruiz, 2018).

Para cada individuo, la satisfacción que sienten acerca de su rendimiento, estará directamente relacionada con el grado en el que se puedan conseguir los objetivos propuestos a través de dicho rendimiento (Prada, 2018). La teoría de Edwin Locke señala que, aquellas intenciones del individuo de realizar la tarea para así conseguir un objetivo es la principal fuente de motivación hacia el esfuerzo laboral.

Según Edwin Locke la definición de meta es aquel elemento que se caracteriza por la capacidad de lograr focalizar la atención del individuo en la tarea que se desea realizar, la canalización de energía en los mismos, el aumento en su persistencia y por ende en su rendimiento o su función como motivador de la creación de estrategias (Martin, 2018).

Establecer objetivos claros, fijos y relacionados con la capacidad de la empresa, aumenta de manera notoria el nivel de ejecución y logro de las metas a comparación de aquellos objetivos establecidos de manera vaga, cuando la focalización de los objetivos es mayor, mayor será la eficacia en cuanto a la realización del comportamiento deseado en los colaboradores (Martin, 2018).

Según la teoría de la fijación de metas, existe mejor eficacia cuando se tienen en cuenta los siguientes 4 elementos (Atalaya, 2000):

- **Aceptación de la meta:** Una meta que se considere eficiente debe ser tanto entendida por el colaborador como aceptada por el mismo, aquellos que se encuentren al mando deberán explicar el propósito y la necesidad que la empresa sostiene acerca de ellas.
- **Especificidad:** Una meta debe ser completamente específica además de claras y capaces de ser evaluadas por los colaboradores, teniendo así la posibilidad de saber cuándo son alcanzadas y medir así su progreso.
- **Reto:** En general, la energía de los colaboradores se ve más alta cuando las son propuestas metas difíciles de lograr en comparación a las más fáciles, el reto se ve relacionado con el impulso de logro.
- **Retroalimentación:** Se debe tener en cuenta que la información constante y clara acerca del desempeño que están logrando, de este modo, tendrán la sensación de trabajar sin conocer su éxito.

2.3. Evaluación de la satisfacción laboral

La medición de la satisfacción laboral puede ser dada a través de distintos factores determinantes que podrán permitir el análisis de cuan es la relación positiva existente entre los colaboradores y los beneficios que brinda la organización, dichos factores son los que se tomarán en cuenta para medir esta variable (Lomas, 2017):

- **Reto de la tarea:** Según Robbins (2005, citado por Lomas 2017) el reto del trabajo se trata del conjunto de habilidades empleadas por el trabajador para poder realizar diversas actividades en la empresa, esto lo hacen mediante indicadores tales como:

- 1) **Identidad de la tarea:** La cual es considerada como cuanto precisa la labor a completar que el individuo en cuestión la realice de manera completa.
 - 2) **Significación de la tarea:** Se trata del grado de impacto que ejerce el puesto de trabajo sobre el ambiente laboral, la vida del colaborador o el trabajo de las demás personas en la empresa.
 - 3) **Autonomía:** Cuánta libertad, independencia y discreción puede ofrecer el puesto de trabajo al colaborador para el desenvolvimiento en su trabajo y la utilización de herramientas para el mismo fin.
 - 4) **Retroalimentación del puesto mismo:** El nivel de oportunidad para que el trabajador conozca de manera clara y directa el desempeño obtenido a través de sus acciones.
- **Remuneraciones:** Las recompensas son generalmente conocidas como remuneración o aquellos asensos que la empresa suele brindar a sus trabajadores debido a su esfuerzo dentro de las actividades propuestas, con la finalidad de que el mismo sienta satisfacción y perciba un sistema laboral justo (Lomas, 2017).

Las recompensas deben estar elaboradas para ser reconocidas como suficientes en lo que respecta a la satisfacción de las necesidades del personal, de no ser de este modo, los colaboradores no se sentirán satisfechos hacia la organización, ya que existe la tendencia en comparar los sistemas de recompensa con otras organizaciones afines, de igual forma, las recompensas deben ser equitativas puesto que también suelen compararlas con las de otros miembros de la misma empresa (Montenegro, 2013).

- **Condiciones de trabajo** Según Roa (2006, citado por Gonzales 2016), la definición de condiciones laborales se basa en que son aquellas en las que se presenta el trabajo y las circunstancias ambientales que pueden influir en la vida laboral, son aspectos como el modo, tiempo y lugar del trabajo a realizar y de la remuneración recibida a cambio.
- **Factores en las condiciones de trabajo**

Para Mattie (1994, citado por Reyes 2016), aquellas condiciones sobre las cuales se caracteriza el proceso laboral y por las cuales se reproduce el mismo, están relacionadas a factores como:

1) La organización y el contenido del trabajo

Tiene que ver con la división social que se ve dentro del trabajo, es decir, como se ejecutará y en que partes estará dividido dicho proceso.

2) La duración del tiempo de trabajo

Se trata de los efectos que pueden causar en el colaborador la duración de su jornada laboral y de las características que está presente, se tienen en cuenta la alimentación y el descanso, las horas de sobre tiempo, jornadas nocturnas, entre otras.

3) Sistemas de remuneración

Se debe tener en cuenta el tipo de remuneración del colaborador, sea por jornada de trabajo o por el rendimiento logrado en cierto tiempo, valorando la hipótesis que señala una variación entre la tensión vista en una persona que debe mantener un nivel de rendimiento

ascendente es mayor en comparación a quienes solo deben cumplir un horario fijo, lo que demuestra diferencias en sus comportamientos.

4) Ergonomía

Es la capacidad que tienen los materiales ofrecidos para realizar el proceso de trabajo, de adaptarse a las características de los colaboradores que realizarán dicha labor, tales como la edad, el sexo, diversidad funcional, entre otras.

5) Gestión de la fuerza de trabajo

Se hace referencia a la estabilidad y seguridad que pueda obtener el colaborador de su puesto dentro de la organización además de sus consecuencias sobre él acerca de sus factores psicológicos y su autoestima los cuales pueden afectar su desempeño de forma negativa.

2.4. Clima organizacional

A lo largo de la historia el concepto de clima organizacional se ha encontrado con diferentes definiciones mediante un proceso de evolución constante, siendo nombrada de formas diferentes como ambiente o atmósfera. Algunas definiciones se basan en las cualidades del espacio mientras otras en la percepción de acuerdo con los factores individuales de cada colaborador (Santamaria, 2018).

Desde el punto de vista de la Escuela de Relaciones Humanas de Elton Mayo, los primeros estudios acerca de los planeamientos conductuales dentro de una organización se vieron en 1933, dentro de la planta de Hawthorne en la ciudad de Chicago, en dicho estudio se pretendió estudiar la existencia de un incremento en la productividad de los colaboradores con un aumento o con la disminución de la

iluminación ambiental, llegando a la conclusión de que la productividad de un colaborador puede variar según la atención brindada por sus superiores, además de las condiciones ambientales que les rodean (Arano. 2016).

Por su parte Forehand y Gilmer (1964, citados por Arano 2016), consideran que el clima organizacional se trata de un grupo de aspectos de la empresa que son percibidos por los colaboradores capaces de distinguirlas de otras, estos pueden variar en el tiempo dependiendo de factores como el comportamiento de los trabajadores dentro de la organización.

Para Chiavenato (1975, citado por Espinosa 2018), el concepto de clima organizacional está constituido por el espacio interno de una empresa, aquel ambiente que existe en las organizaciones incluyendo aspectos como el tipo de empresa, sus reglamentos, las metas que la representan, sus reglamentos, entre otros.

La percepción de cada uno de los trabajadores de una organización es distinta, por lo cual es importante reconocer dicha diferencia, ya que esta determina su comportamiento dentro de la empresa (Guzmán, 2018).

2.4.1 Factores que componen el clima organizacional

Guerra (2015, citado por Arenas 2020) considera que el clima organizacional está conformado por diversos factores, entre los cuales se resaltan los siguientes:

- a) Liderazgo:** Según Chiavenato (2004, citado por Herrera 2021) es definido como la influencia de nivel interpersonal que ejerce una persona mediante un proceso que involucra la comunicación para llegar al logro de objetivos previamente establecidos.

De este modo, el liderazgo se describe como el proceso de dirigir por medio de la influencia que puede ejercer una persona llamada líder, en los seguidores con los que cuenta con la finalidad de lograr un objetivo en común (Herrera, 2021).

- b) **Comunicación:** Para Chiavenato (2006, citado por Torres 2020), se refiere al proceso mediante el cual la información es compartida entre dos o más personas, por ende, afirma que la comunicación se da entre aquel que envía el mensaje y quien o quienes lo reciben.

Por su parte Martínez y Nosnik (1998, citados por Torres 2020) definen a la comunicación como una serie de sucesos mediante los cuales un individuo se relaciona con otro por medio de un mensaje. Se trata de un proceso para contactarse con los demás individuos expresando ideas, pensamientos o conductas, esperando una respuesta.

- c) **Trabajo en equipo:** Reza (2013, citado por Treviño 2017) describe a los equipos como un grupo de individuos quienes tienen la capacidad de comunicarse abiertamente, con funciones detalladas, que mantienen un alto nivel de organización y que trabajan con el fin de alcanzar una meta previamente establecida. Dichos equipos comparten compromisos que buscan el desempeño grupal, por ende, las metas serán alcanzadas únicamente con la interacción de quienes lo conforman (Treviño, 2017).

- d) **Motivación:** Al hablar de motivación, se hace referencia a un proceso mediante el cual un individuo es impulsado para que realice una tarea teniendo en cuenta que recibirá un beneficio propio y a su vez un beneficio para la empresa (Correa, 2016). Es reconocida como una herramienta de mayor utilidad en lo que respecta al aumento en el desempeño de los colaboradores.

García Correa, et al. (2016) describen la motivación desde un punto de vista laboral, señalándola como un proceso por el cual se evidencia la activación y orientación del comportamiento de los colaboradores y encargados hacia el logro de los objetivos establecidos por la organización, basados en esto muestra la importancia de conocer aquellas causas de motivación en los individuos de una empresa, ya que de este modo los administrativos podrán gestionar dichos elementos asegurando la eficacia en sus procesos y a la vez los colaboradores se sientan satisfechos.

2.4.2. Características que posee el clima organizacional

Para Pintado (2011, citado por Mendoza 2018) establece una serie de características que definen al clima organizacional, las cuales son:

- El clima organizacional está directamente relacionado de manera directa con el comportamiento de los colaboradores de una organización, lo que añade complejidad a la coordinación por parte de los líderes de dicha empresa.
- Del mismo modo el clima organizacional se relaciona con el compromiso y la identificación de los colaboradores con la empresa afectándolo de manera positiva o negativa respectivamente.
- No solo tiene que ver con los comportamientos y actitudes de los colaboradores, sino que también afecta y es afectada por dichos aspectos.
- Los métodos utilizados para la dirección de la organización, las políticas de la empresa o los planes de gestión de recursos humanos son variables que determinan un clima laboral.

- El clima organizacional se trata de una variable que puede ser moldeada y ajustada por medio de cambios constantes que se adapten a las necesidades de los colaboradores y de la empresa.
- Se basa en la realidad del entorno descrita desde el punto de vista del observador y las características que este le adjudica (Ramos, 2013).
- Es visto como un grupo de actitudes y de expectativas que representan las características de la empresa en cuestión.
- El clima organizacional es un aspecto que varía según la organización, esto debido a que la percepción de los trabajadores es diferente entre cada uno, y se determina por el comportamiento laboral que expresa. (Guzmán, 2018).

2.4.3. Dimensiones acerca del clima organizacional

Sandoval (2014, citado por Espinoza 2016) expresa que son consideradas dimensiones del clima organizacional a aquellas características que pueden ser evaluadas y por ende medidas dentro de una organización y que a su vez pueden influir de distintas maneras en el cómo se comportan los colaboradores dentro de ella.

Según la perspectiva de Rensis Likert, dentro de sus cuestionarios, el clima organizacional es medido basándose en ocho (8) dimensiones distintas (Espinoza, 2018):

- a) La manera de administrar, cómo se ve y se utiliza el liderazgo de los superiores para influir en los colaboradores.

- b) La motivación y sus características, aquellos procesos en los cuales la finalidad es la motivación de los empleados y en la valoración de sus necesidades.
- c) Los procesos de comunicación, su origen o naturaleza, cuáles son y cómo se ejercen dentro de la organización.
- d) La influencia, el cómo se da la relación entre los superiores y los colaboradores para el establecimiento de los objetivos de la empresa.
- e) La toma de decisiones, la forma en que son repartidas las informaciones y la razón final de las decisiones, además de cómo se reparten las funciones.
- f) Como se evidencia la planificación, en que forma es establecido un proceso en el cual las metas, objetivos y directrices son tomadas.
- g) El control, visto como los estilos de mando que se manejan entre los administrativos.
- h) La búsqueda del rendimiento, la forma en que se da la planificación de cómo se obtendrán los fines deseados por la empresa.

Por su parte, Litwin (1978, citado por Guzmán 2018) evalúan el clima organizacional basados en nueve dimensiones que describen su existencia en una organización, estando estas relacionadas con propiedades que componen a dicha empresa:

- a) **La estructura:** dimensión que caracteriza a la percepción que un colaborador sostiene en relación con las reglas, los procedimientos y a los trámites a los cuales se enfrentan en medio de la realización de sus labores. Se tiene en cuenta la importancia que la organización le dé el mantenimiento de espacios equilibrados entre un ambiente burocrático y uno estructurado.

- b) **La responsabilidad:** descrita como un sentimiento de parte de los participantes de la organización hacia la autonomía que les es ofrecida sobre la toma de decisiones relacionadas a su tarea.
- c) **Las recompensas:** las cuales son percibidas por los colaboradores desde el punto de vista de las adecuaciones ofrecidas por los superiores en el cómo es recompensado un trabajo bien hecho.
- d) **El nivel de desafío:** como los colaboradores se sienten en relación con los desafíos que el trabajo les representa. Definida como la medida en que es promovida la superación de obstáculos con el fin de llegar a las metas finales.
- e) **Las relaciones:** se trata de la visión que tienen los miembros de la organización acerca de la posibilidad de crear buenas relaciones en el trabajo.
- f) **La cooperación:** vista como la existencia de ayuda por parte de los coordinadores y de los demás colaboradores, el apoyo entre los integrantes de la organización en general.
- g) **Estándares:** dimensión descrita como el énfasis que la organización sostiene en los niveles de rendimiento esperados de los colaboradores.
- h) **Niveles de tolerancia al conflicto:** indica cuál es el grado de aceptación de opiniones opuestas a las propias y la búsqueda de soluciones ante los problemas emergentes.
- i) **El sentimiento de identidad:** relacionado con el nivel de pertenencia que demuestran los empleados hacia la organización, así como el reconocimiento del valor representativo como individuo para la empresa.

Además, se encuentran evaluaciones del clima organizacional como las de Pritchard & Karasick (1973, citados por Abarca 2018), quienes en su instrumento para la medida de dicha variable compuesto por las siguientes once dimensiones:

1. **La autonomía** es la cantidad de libertad ofrecida al individuo participante de tomar decisiones y resolver problemas en lo que a su labor respecta.
2. **El conflicto y la cooperación:** los cuales son aspectos referentes a la colaboración existente entre los colaboradores para la realización de sus labores, se toma en cuenta el apoyo tanto material como humano.
3. **Relaciones sociales:** el ambiente social entre los participantes de la organización.
4. **La estructura:** la cual es conformada por las directrices, las políticas empresariales y los procesos asignados que afectaran la ejecución de las distintas tareas.
5. **Remuneración:** que representan directamente a los medios de remuneración empleados hacia los colaboradores.
6. **El rendimiento:** se trata de la relación que se establece entre las remuneraciones del empleado con las habilidades que el mismo demuestra en la ejecución de la tarea.
7. **La motivación:** definida como un sentimiento de impulso en los trabajadores, se toman en cuenta los aspectos que los motivan generados por la organización.
8. **El estatus:** la jerarquía establecida entre los superiores y los subordinados, haciendo énfasis en la importancia que la empresa le da a dichas diferencias.

9. **La flexibilidad y la innovación:** siendo representada por la posibilidad que ofrece la empresa de incursionar en nuevos métodos para alcanzar las metas propuestas.
10. **La centralización de la toma de decisiones:** dentro de esta dimensión se evalúa la delegación y ejecución de procesos para la toma de decisiones teniendo en cuenta la jerarquía establecida.
11. **El Apoyo:** visto por los colaboradores como la manera en que la organización les brinda ayuda para la solución de problemas que pueden estar relacionados o no con su labor.

Por último, Brunet (2011, citado por Abarca 2018) señala que la evaluación del clima organizacional debe contar de manera indispensable con la valoración de cuatro dimensiones primordiales:

a) La autonomía Individual

Dicha dimensión está conformada por aspectos como la responsabilidad, la libertad de los individuos y la flexibilidad de las normativas propuestas por la empresa. La idea central se basa en las posibilidades que se les da a los individuos de manejar las responsabilidades sobre las decisiones.

b) Grado de estructura que impone el puesto

En este caso se evalúan como los modelos de trabajo son establecidos y estos son expuestos a los colaboradores por parte de los coordinadores.

c) Los tipos de recompensa

Se toman en cuenta dos aspectos, el factor monetario recibido por realizar la tarea y la posibilidad de ser promovidos.

d) **Consideración, agradecimiento y apoyo**

Por último, se evalúa la cantidad y calidad del estímulo y el apoyo recibido por el colaborador de parte de sus superiores.

2.4.4. Importancia del Clima Organizacional

Brunet (1987, citado por Guzmán 2018) lo alude desde una perspectiva general, que el clima organizacional es un reflejo de aspectos como los valores, las actitudes mostradas y las creencias de los colaboradores, de este modo se demuestra la importancia de analizar y poder comprender el clima organizacional dentro de una empresa, sintetizándolo en tres razones:

1. La evaluación de las causas de conflictos, malestares o insatisfacciones en sí que conducen a la creación de actitudes negativas con respecto a la empresa.
2. Lograr realizar cambios constantes bajo supervisión que permitan a los administradores identificar los aspectos sobre los cuales debe trabajar.
3. Continuar con un desarrollo constante previendo las situaciones que puedan significar problemas para la organización.

De este modo, los encargados podrán mantener un manejo claro sobre el clima organizacional y facilitar de este modo la administración de esta (Guzmán, 2018)

Por su parte Ribas (2003, citado por Arenas 2020) señala que la importancia de la variable de clima organizacional reside en su capacidad de evaluar por medio de sí

misma el desarrollo de aspectos como el rendimiento laboral, la productividad, el absentismo laboral, la satisfacción, entre otras. El conocimiento de todos estos aspectos facilita de manera directa el trabajo de los administrativos con respecto a la planificación y evaluación de procesos necesarios para alcanzar metas propuestas.

2.5. Teoría de Rensis Likert acerca del Clima Organizacional

Sandoval (2004, citado por Abarca 2018) señala que dentro de las teorías de Likert acerca del clima organizacional se establece que el comportamiento de los colaboradores es el resultado de cómo actúa el sector administrativo, además del ambiente que perciben, incluyendo sus capacidades, los valores que los representan y sus esperanzas.

Rensis Likert describe tres variables que representan a las características de una empresa que influyen en como el individuo percibe el clima organizacional (Guzmán, 2018):

- **Las variables causales**

Este grupo de variables son conocidas como variables independientes ya que estas se encuentran relacionadas con la evolución de la empresa en aras de la consecución de resultados. Están conformadas por la estructura de la organización, las normativas empresariales, las decisiones, la competencia establecida y por las aptitudes de los colaboradores, la modificación de dichas variables modifica a su vez demás variables.

- **Las variables intermedias**

Las variables intermedias se encuentran constituidas por los procedimientos de la empresa los cuales son la representación del estado interno de la

misma. Están conformadas por la motivación individual, la actitud de los colaboradores, los objetivos empresariales, la comunicación y los procesos implementados en la toma de decisiones.

- **Las variables finales**

Por su parte, las variables finales son también conocidas como dependientes, representan el resultado del cambio en las variables independientes y las intermedias, están conformadas por la productividad, los gastos empresariales, las ganancias finales, así como las pérdidas.

CAPÍTULO III

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Diseño de la investigación y tipo de estudio

Se seleccionó el diseño no experimental, ya que los datos se recolectarán sobre los colaboradores de la empresa Construimos Ingeniería S.A., Veraguas, sin realizar ningún tipo de modificación sobre ellos.

La presente investigación se presenta de tipo descriptivo, ya que se busca conocer las características existentes o no existentes de la satisfacción laboral y el clima organizacional entre los trabajadores.

3.2 Población, sujetos y tipo de muestra

- **Población:** Está constituida por colaboradores de la empresa Construimos Ingeniería S.A., Veraguas, que pertenecen a la cuadrilla de trabajo, los cuales representan un total de 30 colaboradores.
- **Muestra:** Para la actual investigación, se utilizará la totalidad de la población, es decir, los colaboradores con los que actualmente cuenta la empresa Construimos Ingeniería S.A., los cuales representan un total de 30 trabajadores.

3.3 Variables, definición conceptual y definición operacional

V1: Satisfacción laboral

Definición conceptual: La satisfacción laboral se trata de las emociones positivas o negativas que son derivadas de aquellas experiencias laborales de cada trabajador, la cual se ve definida entre el rol que cada colaborador quiere cumplir y en el que finalmente desempeña (Marín y Placencia, 2017).

Definición operacional: La satisfacción laboral será conocida a través de los siguientes factores:

- Factores intrínsecos: el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea.
- Factores extrínsecos: la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo.

V2: Clima organizacional

Definición conceptual: El clima organizacional se refiere a aquel ambiente dentro del trabajo que es percibido por los colaboradores, este incluye la estructura, el estilo de liderazgo, la motivación de estos, la comunicación interpersonal y las recompensas obtenidas por la realización de la tarea (Sandoval Caraveo, 2004).

Definición operacional: En el caso de la evaluación del clima organizacional se tomarán en cuenta los aspectos tales como:

- Motivación
- Comunicación
- Relaciones interpersonales y de trabajo
- Condiciones del trabajo.
- Estímulo al desarrollo organizacional
- Liderazgo
- Participación
- Solución de conflictos
- Trabajo en equipo

3.4 Instrumentos y/o herramientas de recolección y/o materiales-equipo

- Escala de satisfacción laboral

Se trata de una escala creada debido a la necesidad de una evaluación que fuese corta, pero que tomará los valores importantes de la variable a profundidad, siendo fáciles de completar por todo tipo de colaborador independientemente de su

formación. Está diseñada para abordar los valores que fuesen tanto extrínsecos como intrínsecos que condicionan la percepción del individuo en el trabajo dividiéndola en dos subescalas de la siguiente manera;

a) Subescala de factores intrínsecos: la cual abordará factores como el reconocimiento obtenido por el trabajo realizado, la responsabilidad, la posibilidad de escalar o promoción y aspectos relacionados con el contenido de su trabajo. Dentro de la prueba está representada por los ítems: números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14.

b) Subescala de factores extrínsecos: por su parte, esta subescala pretende indagar acerca de la satisfacción del colaborador con los aspectos que se relacionan con el trabajo tales como el horario, la remuneración y las condiciones físicas del trabajo. Dentro de la prueba está representada por los ítems: números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15.

- Instrumento para la evaluación del clima organizacional (Alina María Sagredo Pérez, 2017).

Este instrumento basa su interés en la medición del clima organizacional en una empresa teniendo en cuenta 3 dimensiones distintas que a su vez están divididas en varias categorías que pretenden abarcar los distintos escenarios importantes dentro de dicha variable. Estas dimensiones se encuentran estructuradas de la siguiente manera:

- Dimensión del comportamiento organizacional: que a su vez se divide entre las categorías de motivación (ítem, 10, 15, 29, 35, 45), comunicación (ítem, 2, 17, 22, 37, 48) y relaciones interpersonales y de trabajo (ítem, 3, 18, 23, 38, 46).
- Dimensión de estructura organizacional: que a su vez se divide entre las categorías de funcionamiento (ítem, 6, 11, 25, 30, 43), condiciones de trabajo (ítem, 1, 16, 21, 36, 47) y estímulo al desarrollo organizacional (ítem, 5, 20, 31, 40, 50).

- Dimensión del estilo de dirección: que a su vez se divide entre las categorías de liderazgo (ítem, 7, 12, 26, 32, 41), participación (ítem, 4, 19, 24, 39, 49), solución de conflictos (ítem, 9, 14, 28, 34, 44) y trabajo en equipo (ítem, 8, 13, 27, 33, 42).

3.5 Procedimiento

Fase 1: Se realiza la recolección de datos y los antecedentes de investigación con la finalidad de crear las bases y propósitos de la misma, las variables de satisfacción laboral y de clima organizacional son investigadas a profundidad mediante diversos estudios e investigaciones que representen una información confiable y detallada.

Fase 2: Se establecen la población y muestra que se utilizaran en el presente estudio, procediendo a estudiar, determinar y delimitar la información de acuerdo a las variables para cumplir los objetivos de la investigación.

Fase 3: Planeación y ejecución de fechas de aplicación de los cuestionarios seleccionados para la recolección de los datos necesarios para esta investigación. Se toman en cuenta los horarios convenientes entre el entrevistador y la empresa que se ha elegido, Construimos Ingeniería S.A., Veraguas.

Fase 4: Se realizan los análisis basándose en los resultados obtenidos en las pruebas aplicadas, con la finalidad de determinar la existencia de las variables en cada individuo entrevistado.

Fase 5: Se da la elaboración de un informe referente al análisis final, se toman en cuenta los objetivos previamente establecidos, las hipótesis planteadas y la finalidad del estudio.

CAPÍTULO IV

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El siguiente análisis planteado de forma descriptiva se basa en los resultados provenientes de cada uno de los instrumentos utilizados en la investigación. La población está compuesta por 30 colaboradores de la empresa Construimos Ingeniería S.A. (CISA), Veraguas, los cuales fueron evaluados en su totalidad.

Para la aplicación de los cuestionarios se realizaron bajo la metodología presencial, en el cual, se les da un tiempo acordado entre la empresa y el encargado de la evaluación, para que completen ambos documentos.

Los resultados son valorados de bajo el método cuantitativo, con la finalidad de responder al objetivo general de la investigación previamente establecido, determinando el nivel de Satisfacción Laboral y de Clima Organizacional de los trabajadores de la empresa Construimos Ingeniería S.A. (CISA).

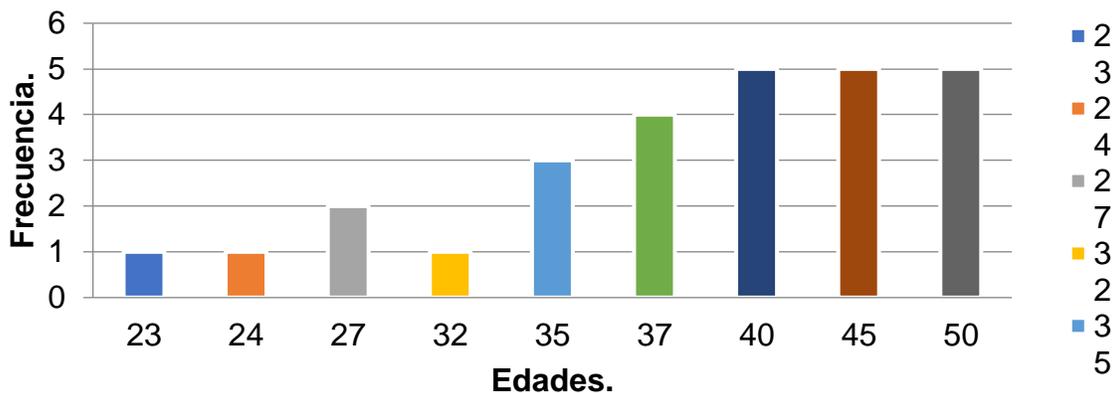
Cuadro N. ° 1. División por edad de los trabajadores de la empresa Construimos Ingeniería S.A. (CISA), Veraguas 2022, de 23 a 56 años.

Numero	Edad	Frecuencia	Porcentaje
1	23	1	3%
2	24	1	3%
3	27	2	7%
4	32	1	3%
5	35	3	10%
6	37	4	13%
7	40	5	17%
8	45	5	17%
9	50	5	17%
10	54	3	10%
	Total	30	100%

Fuente: Pinzón M., 2022.

Dentro de la investigación se tomaron en cuenta para ser evaluados el total de los trabajadores de la empresa Construimos Ingeniería (CISA), cuyas edades varían desde los 23 hasta los 54 años. De acuerdo con los datos observados se puede deducir que las edades menos recurrentes son las que oscilan entre los 23 y 32 años, mientras que, entre los 37 y 54 años son más recurrentes y se concluye que el área de la construcción es mayor mente poblada por personas de edades mayores.

Gráfico N° 1. Distribución por edades de colaboradores evaluados 2019, de 24 a 48 años.



Fuente: Cuadro N. ° 1

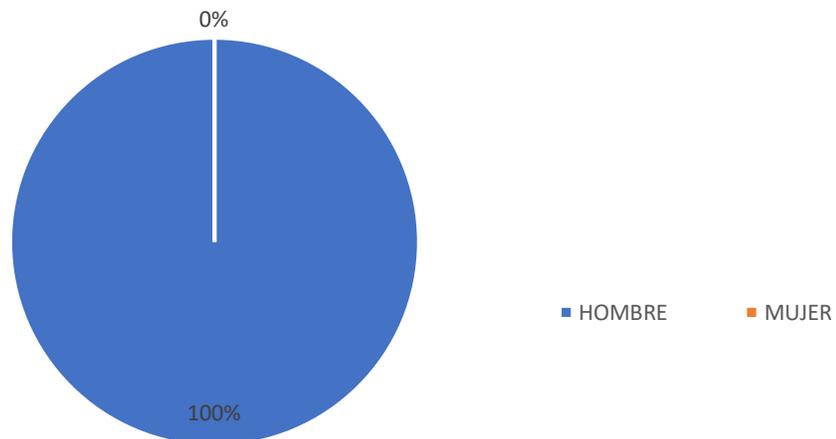
Cuadro N.º 2: División según el sexo de los trabajadores de la empresa Construimos Ingeniería S.A. (CISA), Veraguas 2022, de 23 a 56 años

SEXO	Frecuencia	%
Hombre	30	100%
Mujer	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Pinzón M., 2022.

Los colaboradores que fueron evaluados demuestran una tendencia según el sexo de una población del 100% hombres, de acuerdo con lo anterior, los empleos en el área de la construcción es mayor mente ocupada por hombres.

Grafico N° 2. División según el sexo de los trabajadores de la empresa Construimos Ingeniería S.A. (CISA), Veraguas 2022.



Fuente: Cuadro N.º 2

Resultados de la escala de satisfacción laboral ("Overall Job Satisfaction" de Warr, Cook y Wall).

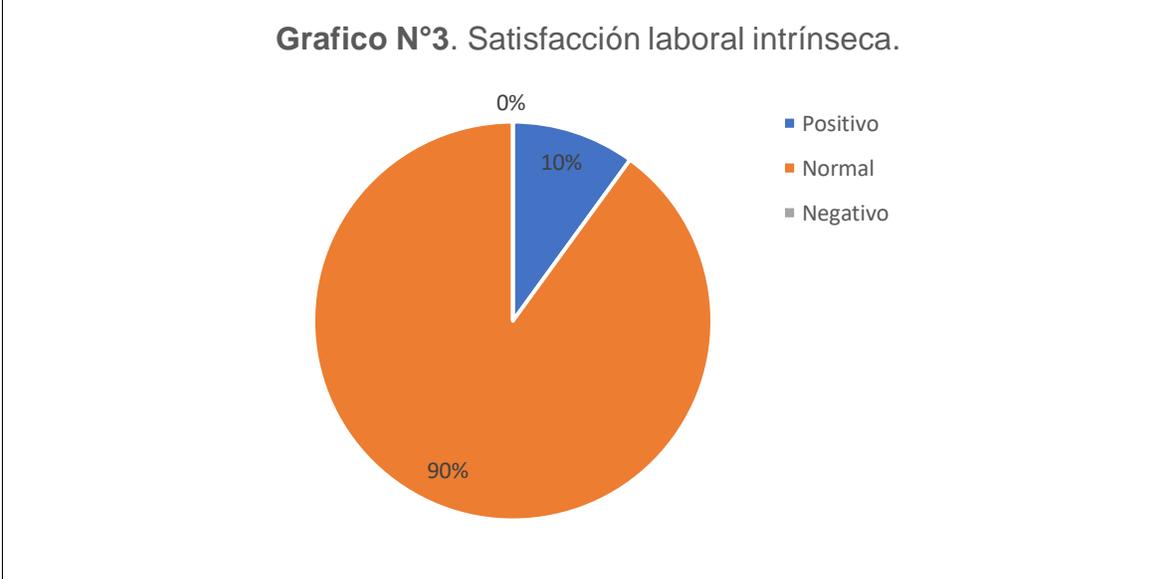
Dentro de esta sección se describen los resultados de la aplicación del cuestionario de satisfacción laboral de forma detallada, señalando los resultados pertinentes relacionados con la variable de satisfacción laboral que han sido propuestos de manera general.

Cuadro N. °3: Satisfacción laboral intrínseca

Resultado	Frecuencia	%
Positivo	3	10%
Normal	27	90%
Negativo	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Pinzón M., 2022.

Para el análisis de la satisfacción laboral intrínseca, se puede observar una tendencia mayor en el resultado "Normal", con un 90% seguido por el puntaje "Positivo" con un 10%. En general, la satisfacción laboral intrínseca, relacionada con aspectos como el reconocimiento, la responsabilidad y el contenido de la tarea, puede ser mejorada por los administradores con el fin de obtener mayores resultados.



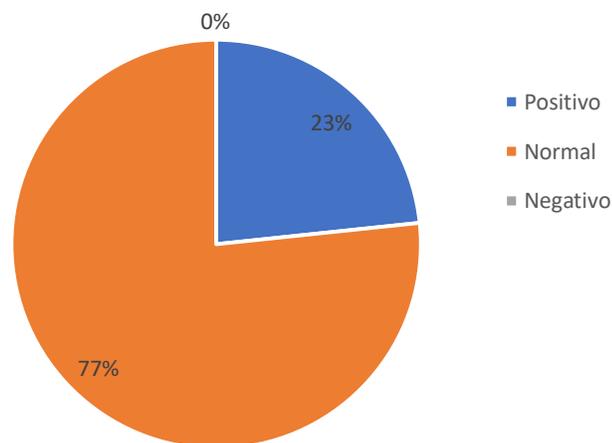
Fuente: Cuadro N. ° 3

Cuadro N. ° 4: Satisfacción laboral extrínseca		
Resultado	Frecuencia	%
Positivo	7	23%
Normal	23	77%
Negativo	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Pinzón M., 2022.

Para la satisfacción laboral extrínseca, se obtienen resultados puntuales que indican que el porcentaje mayor, con un 77%, es “Normal”, seguido por un 23% en la opción “Positivo”. Señalando de este modo que, aunque satisfacción laboral extrínseca, relacionada con aspectos como el horario, la remuneración y las condiciones físicas, no sea percibida como negativa por los colaboradores, se considera que puede ser mejorada en general.

Grafico N°4. Satisfacción laboral extrínseca



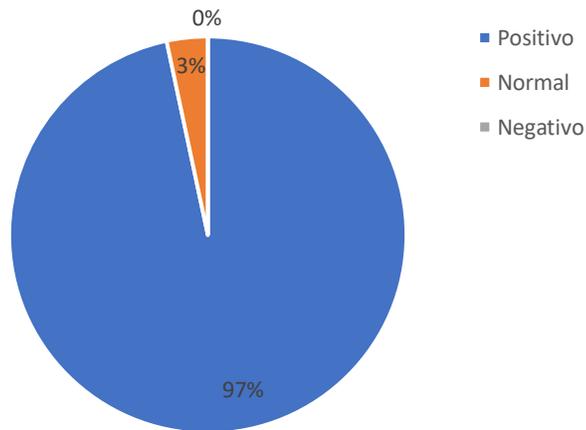
Fuente: Cuadro N. ° 4

Cuadro N. ° 5: Satisfacción laboral general		
Resultado	Frecuencia	%
Positivo	29	97%
Normal	1	3%
Negativo	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Pinzón M., 2022.

En relación con el nivel de satisfacción laboral en general, se obtiene que la mayoría de los colaboradores evaluados perciben una satisfacción laboral “Positiva”, con un 97%, y solo uno como “Normal”, representado como el 3%. Pudiendo concluir que de manera general los trabajadores de la empresa Construimos Ingeniería S.A. (CISA) están cómodos en ella, con aspectos puntuales que pueden ser mejorados.

Grafico N°5. Satisfacción laboral general



Fuente: Cuadro N. ° 5

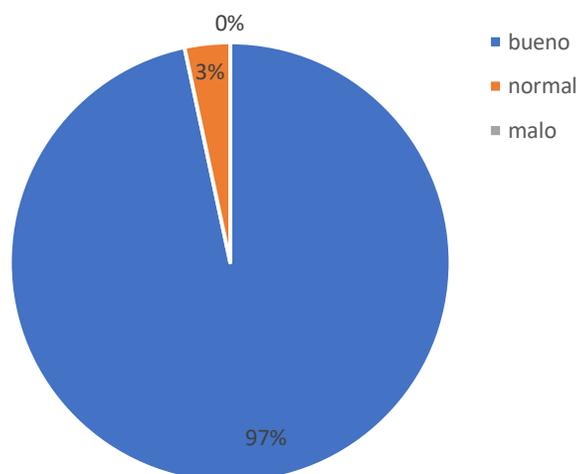
Resultados Cuestionario sobre el Clima Organizacional

Cuadro N. ° 6: Dimensión de Comportamiento organizacional		
Resultado	Frecuencia	%
Bueno	29	97%
Normal	1	3%
Malo	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Pinzón M., 2022.

Dentro del análisis del clima organizacional se observan resultados que indican un 97% de las respuestas en “Bueno” y solo un 3% en “Normal”, señalando que los colaboradores en general perciben un ambiente organizacional sano, resaltando aspectos puntuales como la motivación y las relaciones interpersonales.

Grafico N°6. Comportamiento organizacional.



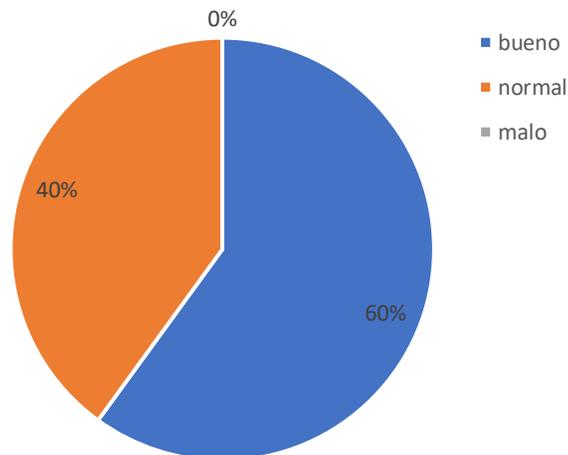
Fuente: Cuadro N.° 6

Cuadro N. °7: Dimensión de Estructura Organizacional		
Resultado	Frecuencia	%
Bueno	18	60%
Normal	12	40%
Malo	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Pinzón M., 2022.

En el cuadro N. °7, el cual corresponde a la dimensión de la estructura organizacional, se muestra una tendencia mayor al resultado “Bueno” con un 60%, quienes se sienten a gusto con el funcionamiento, las condiciones y el estímulo de la organización, mientras que un 12% representa al resultado normal, quienes, aunque no perciben una estructura negativa, pueden mejorar.

Grafico N°7. Dimension de Estructura Organizacional.



Fuente: Cuadro N.° 7

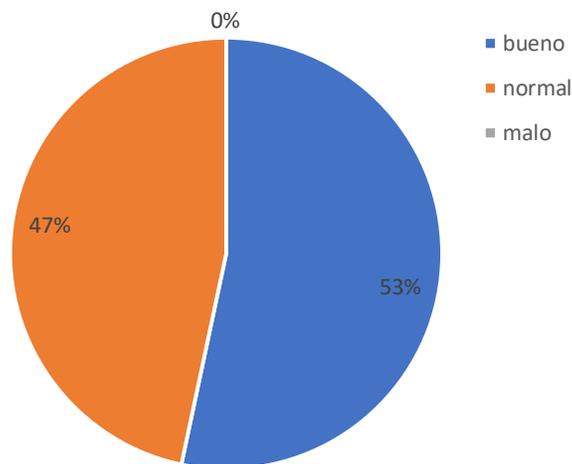
Cuadro N. ° 8: Dimensión de Estilo de Dirección

Resultado	Frecuencia	%
Bueno	16	53%
Normal	14	47%
Malo	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Pinzón M., 2022.

Dentro del cuadro N. ° 8, se muestran los resultados acerca de la dimensión de Estilo de Dirección, estableciendo que un 53% de los colaboradores perciben el estilo de dirección de la empresa como Bueno, y un 47% lo percibe como Normal. A raíz de esto se puede concluir que los trabajadores poseen un pensamiento positivo acerca de aspectos como el liderazgo, la participación y la solución de conflictos por parte de la empresa.

Grafico N°8. Dimension de Estilo de Direccion.



Fuente: Cuadro N.° 8

Cuadro N. ° 9: Clima Organizacional General		
Resultado	Frecuencia	%
Adecuado	30	100%
En riesgo	0	0%
Inadecuado	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Pinzón M., 2022.

De manera general, es evaluado el clima organizacional y se obtiene que se reflejan un 100% de los resultados como un ambiente adecuado percibido por los colaboradores de la empresa Construimos Ingeniería S.A. (CISA). De este modo, se concluye que a pesar de que halla aspectos sobre los cuales se debe trabajar, el clima organizacional es adecuado.

Grafico N°9. Clima Organizacional General.



Fuente: Cuadro N.° 9

CONCLUSIONES

Con base al proceso de recopilación de datos y análisis de resultados se presentan las siguientes conclusiones:

- La satisfacción laboral intrínseca es percibida por los colaboradores en un nivel aceptable; sin embargo, aspectos evaluados por el cuestionario tales como el reconocimiento por el cumplimiento de la tarea, responsabilidad, la posibilidad de ser promovido, aspectos relativos al contenido de la tarea, obtienen bajos puntajes reflejando la necesidad de una atención especial a estos por parte de los administrativos y líderes de la organización. Gráfica 3. Página 56.
- Dentro del análisis de la satisfacción laboral extrínseca se obtienen resultados que indican una percepción con la cual se sienten conformes, a pesar de recibir calificaciones mayores, aspectos evaluados como las condiciones físicas del trabajo, son valoradas con puntajes bajos en algunos colaboradores, indicando la necesidad de atender dichas necesidades para procurar un desarrollo óptimo de los colaboradores dentro de la organización. Gráfica 4. Página 57.
- De acuerdo con el nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Construimos Ingeniería S.A. (CISA), se sienten generalmente conformes acerca de sus trabajos, con resultados que indican una aceptación positiva en la mayoría de los aspectos evaluados que componen a la satisfacción laboral. Gráfica 5. Página 58.
- Con relación a la dimensión del comportamiento organizacional se evalúan aspectos como la motivación, la comunicación y las relaciones interpersonales, en ellas se obtienen puntuaciones que indican un nivel mayormente bueno, señalando un buen manejo de estos aspectos por parte de la empresa. Gráfica 6. Página 59.

- La dimensión de la estructura organizacional se posiciona con los puntajes más bajos en los aspectos que la componen, el funcionamiento, las condiciones de trabajo y el estímulo del desarrollo organizacional. Es necesario establecer metodologías claras para la ejecución de tareas que involucren a los colaboradores, así como dar estímulos positivos ante la realización correcta de sus labores. Gráfica 7. Página 60.
- La dimensión evaluada del estilo de dirección, obtiene resultados positivos sobre el liderazgo, la solución de conflictos y el trabajo en equipo, resaltando la necesidad de atención a la participación que perciben los colaboradores en cuanto a la toma de decisiones. Gráfica 8. Página 61.
- De acuerdo con el nivel del clima organizacional de los colaboradores de la empresa Construimos Ingeniería S.A. (CISA) se obtiene resultados que indican un clima adecuado percibido por ellos, basándose en sus pensamientos acerca de las dimensiones que componen esta variable. Gráfica 9. Página 62.
- La importancia de conocer las variables de satisfacción laboral y clima organizacional radica en la necesidad de conocer los aspectos que pueden motivar al colaborador a crear sentido de pertenencia, responsabilidad, autonomía, entre otros aspectos que aseguran el desarrollo óptimo de la empresa.

LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES

Limitaciones

Durante la realización de la presente investigación aparecen algunas limitaciones, tales como:

- La dificultad para encontrar adaptaciones de cuestionarios que fuesen capaces de cubrir las necesidades de la investigación actual y lo que ella busca en el sector de la construcción.
- La aplicación de ambos cuestionarios, para ello, se debió pactar previamente un espacio donde los colaboradores estuviesen libres de trabajo para no interferir con sus obligaciones.
- Los cuestionarios se aplicaron de manera individual y fueron llenados por el investigador para poder avanzar con rapidez en los cortos tiempos permitidos para la aplicación de las pruebas.
- El COVID-19 es un agente ralentizador para la realización de la investigación, teniendo en cuenta que el transporte y el contacto constante con los colaboradores no es permitido de manera abierta.

Recomendaciones.

- Se recomienda a la empresa la realización constante de programas que permitan medir, evaluar y tratar las necesidades de los colaboradores con la finalidad de potenciar su desarrollo dentro de la empresa. Debido a sus cortos tiempos libres inducciones previas a entrar a labores, charlas, preguntas abiertas, entre otras, son métodos efectivos para esto.

- Que se promuevan dentro de la empresa las posibilidades de ascenso, y la estabilidad como factores motivacionales, la seguridad en los trabajadores es un agente directamente relacionado con su satisfacción laboral, por ende, se encuentra relacionado con su producción y sentido de pertenencia.
- Que se realicen capacitaciones con la finalidad de desarrollar las habilidades de los integrantes de la empresa y darle las herramientas necesarias para que se desenvuelvan de la mejor manera en sus labores diarias, de este modo transformando al colaborador en un agente útil para el desarrollo técnico de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS E INFOGRAFÍA

- Abarca, Y. (2018). El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de huaura. Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion. pp.23-51.
- Aguilar, P., Gaby, F., Becerra, A., Zavaleta, A. & Jesus, G.. (2018, septiembre 27). Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal. SCIÉNDO, 21 Num.3, p.5.
- Arevalo, J., Quiros, S., & Delgado, J.. (2021, octubre 16). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial de un Hospital II- E de San Martín. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5, p.4.
- Barrera, F., & Guadalupe, M. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un instituto educativo de Tarma - Junín 2021. Universidad Continental, Perú. pp.11-13.
- Bazalar, M.. (2020, julio-diciembre). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional del Callao. Revista de Investigación Científica y Tecnológica Llamkasun, 1, p.38.
- Boluarte, A.. (2014, abril). Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español. Revista Medica Herediana, 25, p.1.
- Borrego, A.. (2018, junio 2). Factores higiénicos y motivadores en una agencia automotriz del estado de Sinaloa. Ra Ximhai, 14, pp.207-222.
- Cabrera, A. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana. Universidad Esan. p.17.
- Castillo, C. & Martínez, G. (2016, junio 2). Análisis del efecto de las dimensiones de la Satisfacción Laboral sobre los tipos de Compromiso Organizacional en

- trabajadores de la cadena de Supermercados Único. Universidad de Concepción, pp.51-53.
- Chacon, V. (2015). Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones cem, ubicada en Chiquimula, Chiquimula. Universidad Rafael Landívar. pp.90-91.
- Corredor, A., García, B., & Rodríguez, S. (2019, marzo 30). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 29, pp.65-76.
- Corvo, H.. (abril 25, 2019). Teoría de las expectativas de Vroom: características, principios, ejemplo. febrero 27, 2022, de Lifeder Sitio web: <https://www.lifeder.com/teoria-expectativas-vroom/>
- Davila, M., Agüero, C., Ruiz, N., & Paredes, G.. (2021, mayo 24). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. . *Revista Venezolana de Gerencia* , 26, pp.663-677.
- Deza, A. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica. Universidad Nacional de Huancavelica. p.144.
- Duran, M., Gonzales, G., & Sibaja, B. (2018, mayo 3). Nivel de satisfacción laboral en docentes de licenciatura y posgrado de una escuela pública de la Ciudad de México. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 8, pp.1-7.
- Escalante, L. (2021, octubre 06). 7 síndromes que matan el clima laboral (+3 métodos para enfrentarlos). *El Economista*: <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/7-sindromes-que-matan-el-clima-laboral-3-metodos-para-enfrentarlos-20211005-0120.html>.
- Florez, Y. & Salazar, E. (2019). La Satisfacción Laboral influye en la Productividad. Caso: Empresa Volcan S.A.. Universidad Mayor De San Andrés. pp.80-81.

- Fuentes, S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de quetzaltenango. Universidad Rafael Landivar. p.83.
- Gallegos, W., & Cáceres, E.. (2014, diciembre). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & trabajo*, 16, pp.185-190.
- Gamboa, E.. (2010, septiembre 4). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica*, 12, p.1
- García, J., García, J., & Carreras, P. (2015). Teoría de las expectativas de Vroom. Universidad Politécnica de Valencia. p.1.
- González, B. (2015, enero-marzo). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31, p.15.
- González, M. (2016). Estudio de satisfacción Laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres. Universidad de Extremadura. p.14.
- González, F., López, T. & Sánchez, S. (2011, septiembre 5). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Redalyc*, 20, p.3.
- Hannoun, G. (2011). Satisfacción Laboral. Universidad Latina de Panamá. p. 23.
- Juarez, A.. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 50, pp.307-314.
- Linares, R.. (abril 12, 2020). Teoría De La Expectativa De Vroom: Esfuerzo, Rendimiento Y Resultado.. marzo 03, 2022, de Psicoportal Sitio web: <https://psicoportal.com/teorias-psicologicas/expectativa-de-vroom/>

- Lomas, R. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017. Universidad Cesar Vallejo. pp.54-56.
- Machuca, R. (2020). Satisfacción laboral entre trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales. Universidad Ricardo Palma. p.2.
- Madero, S. (2017, noviembre 24). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. Acta Universitaria, 29, pp. 4-6.
- Marín, H., & Placencia, M. (2017, octubre). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Horizonte Médico, 17, pp.42-50.
- Mojica, C. (2018). Clima organizacional en instituciones de servicio de acueductos y alcantarillados. Universidad Latina de Panama. p. 34.
- Molina, A. (2014). Programa de satisfacción laboral para el personal de una compañía multinacional con sede en guatemala, prestadora de servicios de valor agregado en telecomunicaciones para región de latinoamérica y estados unidos ubicada en la ciudad de guatemala. Universidad de san carlos de guatemala. pp.20-26.
- Montenegro, R. (junio 11, 2013). Recompensas y reconocimientos en los recursos humanos. febrero 17, 2022, de Gestipolis Sitio web: Recuperado de <https://www.gestipolis.com/recompensa-y-reconocimiento-en-los-recursos-humanos/>
- Morales, A. (2012). Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa aerostar s.a.. Universidad Estatal de Milagro, p.104.
- Nasanovsky, N. (2017, marzo 9). Clima laboral: el aliado silencioso de la rentabilidad. El Cronista: <https://www.cronista.com/pyme/negocios->

pyme/Clima-laboral-el-aliado-silencioso-de-la-rentabilidad-20170309-0001.html.

Peiro, R. (agosto 07, 2021). Teoría de la equidad. Marzo 03, 2022, de Econopedia Sitio web: <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-la-equidad.html#:~:text=John%20Stacey%20Adams%20fue%20el,se%20basa%20en%20la%20comparaci%C3%B3n>

Peralta, R. (noviembre 26, 2020). El clima organizacional. marzo, 2022, de Gestipolis Sitio web: <https://www.gestipolis.com/el-clima-organizacional/>

Pradas, C.. (mayo 28, 2018). Teoría del establecimiento de metas u objetivos de Locke. febrero 17, 2022, de Psicología-online Sitio web: <https://www.psicologia-online.com/teoria-del-establecimiento-de-metas-u-objetivos-de-locke-2156.html>

Reyes, A. (2016). Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas Oficina Zonal Tarapoto, año 2016. Universidad Cesar Vallejo. pp.52-53.

Rivas, L. (2018). Clima organizacional en la satisfacción laboral y desempeño docente del DAE. Facultad de Medicina. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. p.2.

Ruiz, L. (2021). Teoría de la equidad: qué es y qué dice sobre las relaciones. Marzo 03, 2022, de Psicología y Mente Sitio web: <https://psicologiaymente.com/social/teoria-de-equidad>

Salazar, A., Fernández, C., Santes, B., Fernández, H., & Hernández, D.. (2021, noviembre 15). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. Enfermería universitaria, 17, p.1.

Sánchez, K. (2021, junio 4). Retos del gestor de RRHH en tiempos de COVID-19. La estrella de Panamá, p.1.

- Sánchez, M. y García, L. (2017, junio 2). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22, pp.161-166.
- Sanchis, S.. (julio 14, 2020). Teoría de las expectativas de Vroom: fórmula y ejemplos. marzo 07, 2022, de Psicología-online Sitio web: <https://www.psicologia-online.com/teoria-de-las-expectativas-de-vroom-formula-y-ejemplos-5118.html#comentarios>
- Segredo, A.. (2017). Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43, pp.57-61.
- Souto, L. (enero 20, 2021). Importancia del clima organizacional y sus dimensiones: motivación, satisfacción laboral, estimulación, liderazgo y comunicación. marzo, 2022, de Gestipolis Sitio web: <https://www.gestipolis.com/importancia-del-clima-organizacional-y-las-dimensiones-que-lo-componen/>
- Tamayo, G. (2007). Dinamica de la equidad. Deposito de investigación Universidad de Sevilla. pp.4-7
- Tettamanti, M. (2019, abril 29). Donde hay buen clima de trabajo, los resultados son mejores. *El Cronista*: <https://www.cronista.com/apertura/columnistas-apertura/donde-hay-buen-clima-de-trabajo-los-resultados-son-mejores/>
- Torres, A. (2019). La teoría de las motivaciones de David McClelland. marzo 24, 2022, de Psicología y Mente Sitio web: <https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-motivaciones-david-mcclelland>
- Torres, N., Falconí, M., & Ramírez, A.. (2019). Desarrollo organizacional Análisis de variables. Riobamba, Ecuador: ESPOCH.
- Valencia, E. (2014). Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu - American. Universidad Andina Simón Bolívar. p.66.

- Vallejo, O. (2010). Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad. Vallejo, O.. (2010). Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad. Barranquilla, Colombia.: Editorial Universitaria de la Costa EDUCOSTA.. p.79.
- Vallellano, M. (2019). La satisfacción laboral en profesiones asistenciales: de la investigación comparativa en trabajo social a una propuesta de intervención. Universidad Complutense de Madrid. p.202.
- Velasco, T. (2021). Clima organizacional y la incidencia en la satisfacción laboral en la EP cuerpo de bomberos. Universidad Tecnica de Ambato . pp.12-17.
- Velázquez, G-. (2013). La salud mental en las organizaciones. En Psicología del trabajo en la organización (pp.221-242). México: LIMUSA S.A.
- Villafuerte, S., Viteri, F., & López, H. . (2021, marzo 21). Dimensiones del clima laboral que afectan la ejecución de proyectos. Caso BID (Ecuador). Revista Espacios, 42, pp.15-24.

ANEXOS

ANEXO N. ° 1

CARTA DE AUTORIZACIÓN



EXTENSION UNIVERSITARIA EN VERAGUAS

Pamplona Vía La Colorada. Tel 998-7063 -998-5540- 998-0597- 998-3187- 998-2794
Excelencia Profesional con Sentido Social – Un Proyecto Panameño con Dimensión Continental

Santiago, 29 de abril del 2022

Licenciada
Melissa Espinosa
Administradora
Empresa Construimos Ingeniería SA (CISA)
Ciudad

Respetada Licenciada:

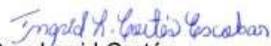
Como parte de la formación de los estudiantes de la Lic. en Psicología, deben presentar un trabajo de investigación enmarcado en temas relativos al comportamiento humano.

En este sentido, le solicitamos le permita al estudiante Melvin Pinzón con cédula de identidad 9-751-578, trabajar el tema **Satisfacción laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Construimos Ingeniería S.A. (C.I.S.A), Veraguas.**

La colaboración consistiría en **permitir al estudiante al acceso de datos estadísticos relativos al número de colaboradores**, así como también la **aplicación de cuestionarios relacionados con el tema**. En este sentido el estudiante Pinzón, estará bajo la responsabilidad de la asesora Prof. Dona Córdoba, quien supervisará el cumplimiento de los principios éticos propios de la investigación.

Agradecemos su atención.

Atentamente;


Dra. Ingrid Cortés
Directora
UDELAS Veraguas



ANEXO N. ° 2

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL



UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA DE LAS AMERICAS
EXTENSIÓN UNIVERSITARIA EN VERAGUAS

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA COLABORADORES DE LA EMPRESA CONSTRUIMOS INGENIERIA S.A.
(C.I.S.A), VERGUAS.

Con la finalidad de reunir información para la investigación titulada "**Satisfacción laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Construimos Ingeniería S.A. (C.I.S.A), Veraguas.**" se solicita su apoyo para responder las siguientes preguntas, que serán utilizadas para fines académicos.

Los datos personales no serán compartidos con ningún agente externo a el aplicador y el encuestado.

Indicaciones: Marque con un gancho la respuesta más acertada y en algunos casos complete los espacios señalados con la respuesta correcta para usted.

Por favor rellene los siguientes cuadros con la información que se pide:

Edad: 27

Sexo: M

	PREGUNTAS	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
1.	El ambiente de trabajo en la institución es agradable.			/
2.	La institución en la sociedad goza de reconocimiento y prestigio.		/	
3.	Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo son buenas.			/
4.	Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente.			/
5.	Los cambios en la institución son hechos acordes a las necesidades que se presentan dentro de ella.		/	
6.	Los trabajadores conocen la misión y visión de la institución.		/	
7.	¿Existe preocupación porque se entienda bien el trabajo a realizar?			/

	PREGUNTAS	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
8.	Se consideran los aportes de los colaboradores para mejorar la dinámica laboral.		/	
9.	Existe el dialogo frente a los problemas laborales.		/	
10.	Me siento a gusto con mis funciones laborales.		/	
11.	Los colaboradores tienen conocimiento de sus funciones.			/
12.	Cuando aparece un problema determinado se sabe quién debe resolverlo.			/
13.	Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros de equipo.			/
14.	Se consideran los aportes de los colaboradores para la solución de problemas.			/
15.	Se considera el conocimiento de los trabajadores acerca de sus puestos de trabajo.			/



	PREGUNTAS	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
16.	Las condiciones físicas de trabajo son buenas			✓
17.	¿Existe un proceso establecido para el flujo de información en la empresa?		✓	
18.	Las relaciones interpersonales entre el jefe y los colaboradores son armoniosas.		✓	
19.	Existe colaboración recíproca en los niveles de mando de la institución		✓	
20.	En la institución se le da atención al desarrollo de los equipos humanos.		✓	
21.	Para mejorar el desempeño laboral existe una verificación de los perfiles por puesto.			✓
22.	La información en la institución llega de forma clara desde el nivel superior hasta los trabajadores.			✓
23.	La institución se preocupa por las buenas relaciones interpersonales.			✓

	PREGUNTAS	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
24.	Los objetivos de su área de trabajo están en línea de los objetivos de la empresa.		✓	
25.	Las decisiones administrativas se realizan de forma planificada.		✓	
26.	Con el fin de mejorar la calidad de trabajo se actualiza al personal.			✓
27.	Existe exigencia por parte de la jefatura para el cumplimiento de las funciones laborales.			✓
28.	Frente a los problemas laborales existe interés del personal por la solución de ellos.			✓
29.	En la institución las personas que trabajan bien reciben reconocimiento			✓
30.	Las tareas a realizar son justas de acuerdo a su contratación.			✓
31.	Para la resolución de los conflictos laborales en la organización se consideran los aportes positivos de los colaboradores.		✓	

	PREGUNTAS	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
32.	Usted tiene claridad en referencia a sus funciones laborales.		/	
33.	Existe el trabajo en equipo que generan buenos resultados para la organización.			/
34.	Se motiva la participación de los trabajadores para aportar creativamente en la resolución de problemas.		/	
35.	Los trabajadores se sienten satisfechos de los que han aportado a los resultados de la institución.			/
36.	Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas.		/	
37.	La información que se requiere para el cumplimiento de las actividades se presenta rápidamente.			/
38.	La institución se preocupa por el desarrollo de valores.			/
39.	En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores.			/

	PREGUNTAS	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
40.	Existe correspondencia entre los objetivos de la organización y el trabajo que realiza.		/	
41.	A la hora de realizar el trabajo se tienen en cuenta las propuestas del colectivo.		/	
42.	Las ideas del colectivo son tenidas en cuenta para mejorar los resultados de trabajo.		/	
43.	Los trabajadores en la institución cumplen con el horario laboral de forma regular.			/
44.	Al presentarse un problema, los trabajadores son sinceros al opinar.			/
45.	Los trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer a la institución en la que laboran.			/
46.	En la institución se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas.			/
47.	Existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la institución.			/

	PREGUNTAS	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
48.	La información que se requiere de los compañeros del equipo se recibe oportunamente para realizar el trabajo.			/
49.	Se propician cambios positivos para el desarrollo de la institución.			/
50.	Se toman en cuenta los pensamientos de los trabajadores para la realización de cambios oportunos.		/	

ANEXO N. ° 3

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL



UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA DE LAS AMERICAS
EXTENSIÓN UNIVERSITARIA EN VERAGUAS

ENCUESTA PARA COLABORADORES DE LA EMPRESA CONSTRUIMOS INGENIERIA S.A. (C.I.S.A), VERGUAS.

Con la finalidad de reunir información para la investigación titulada "**Satisfacción laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Construimos Ingeniería S.A. (C.I.S.A), Veraguas.**" se solicita su apoyo para responder las siguientes preguntas, que serán utilizadas para fines académicos. Los datos personales no serán compartidos con ningún agente externo a él aplicador y el encuestado.

Indicaciones: Marque con un gancho la respuesta más acertada y en algunos casos complete los espacios señalados con la respuesta correcta para usted.

Por favor rellene los siguientes cuadros con la información que se pide:

Edad: 40

Sexo: m

	PREGUNTAS	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	UN POCO INSATISFECHO	NEUTRAL	UN POCO SATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
1.	Con respecto a las condiciones físicas de mi trabajo me encuentro				/			
2.	Con la libertad que mantengo para elegir mi método de trabajo me encuentro						/	
3.	En cuanto a la relación Con los compañeros de trabajo, me encuentro						/	
4.	En relación al reconocimiento cuando el trabajo es bien hecho, me encuentro					/		
5.	En relación a su jefe directo me encuentro						/	
6.	Con respecto a la responsabilidad que se le ha encargado, me encuentro						/	
7.	En relación al salario, me encuentro						/	

	PREGUNTAS	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	UN POCO INSATISFECHO	NEUTRAL	UN POCO SATISFACHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
8.	Con relación a las posibilidades de desenvolverme con mis habilidades me encuentro			↙				
9.	En cuanto a la relación que existe entre los administradores y los trabajadores, me encuentro					↘		
10.	En relación a la posibilidad de ser promovido, de recibir un ascenso, me encuentro			↙				
11.	En relación a la manera en cómo la empresa trabaja, me encuentro						↘	
12.	En relación a la importancia que les da la empresa a tus sugerencias, me encuentro				↙			
13.	Con respecto a tu horario laboral, se encuentra						↘	
14.	En relación, con el número de tareas que debo realizar, me encuentro				↙			
15.	En relación con la estabilidad que te da el empleo, me encuentro				↙			

ANEXO N. ° 4

VALIDEZ DE CUESTIONARIOS APLICADOS

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

El objetivo del presente proceso es determinar la validez de contenido del instrumento para el desarrollo de la investigación titulada “Satisfacción laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Construimos Ingeniería S.A. (C.I.S.A), Veraguas”.

Los reactivos que conforman el instrumento, están presentados en escalas de Likert. La selección que para cada uno de los reactivos indique su calidad, pertenencia, redacción y relevancia. También hay un apartado donde se puede anotar sus observaciones.

La claridad del reactivo se refiere a que tan entendible es el reactivo, la pertenencia de los reactivos se encuentra definida en términos de si corresponde o no a esa área, la redacción se ubica si están bien empleadas las palabras acordes al reactivo y por último la relevancia implica la importancia del reactivo.

REACTIVOS	La claridad del reactivo es:				La pertinencia del reactivo es:				La redacción del reactivo:				La relevancia del reactivo:				Observaciones
	Nula	Baja	Regular	Alta	Nula	Baja	Regular	Alta	Nula	Baja	Regular	Alta	Nula	Baja	Regular	Alta	
Inteligencia emocional																	
1. Las condiciones físicas de mi trabajo			X				X				X				X		
2. La libertad que mantiene para elegir su método de trabajo			X				X				X				X		
3. Cómo se siente en relación de sus compañeros de trabajo			X				X				X				X		
4. La obtención de reconocimiento cuando el trabajo es bien hecho			X				X				X				X		
5. En relación a su jefe directo			X				X				X				X		

6. Hacia la responsabilidad que se le ha encargado			X			X				X				X	
7. En relación al salario			X			X				X				X	
8. Las posibilidades de desenvolverte con sus habilidades			X			X			X					X	
9. La relación que existe entre los administradores y los trabajadores			X			X				X				X	
10. La posibilidad de ser promovido, de recibir un ascenso			X			X				X				X	
11. En relación a la manera en cómo la empresa trabaja			X			X				X				X	
12. En relación con la importancia que les da la empresa a sus sugerencias			X			X			X					X	
13. Con respecto a su horario laboral			X			X			X					X	
14. Con el número de tareas que debes realizar			X			X				X				X	
15. Con la estabilidad que le da el empleo			X			X			X					X	

Juez experto: Psicólogo: Luz Bonilla

Fecha: 04/30/2022

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL.

El objetivo del presente proceso es determinar la validez de contenido del instrumento para el desarrollo de la investigación titulada "Satisfacción laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Construimos Ingeniería S.A. (C.I.S.A), Veraguas".

Los reactivos que conforman el instrumento, están presentados en escalas de Likert. La selección que para cada uno de los reactivos indique su calidad, pertinencia, redacción y relevancia. También hay un apartado donde se puede anotar sus observaciones.

La claridad del reactivo se refiere a que tan entendible es el reactivo, la pertinencia de los reactivos se encuentra definida en términos de si corresponde o no a esa área, la redacción se ubica si están bien empleadas las palabras acordes al reactivo y por último la relevancia implica la importancia del reactivo.

REACTIVOS	La claridad del reactivo es:				La pertinencia del reactivo es:				La redacción del reactivo:				La relevancia del reactivo:				Observaciones
	Nula	Baja	Regular	Alta	Nula	Baja	Regular	Alta	Nula	Baja	Regular	Alta	Nula	Baja	Regular	Alta	
Inteligencia emocional																	
1. El ambiente de trabajo en la institución es agradable.			X				X					X				X	
2. La sensación de la institución para la sociedad es de reconocimiento y prestigio.			X				X					X				X	
3. Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros			X				X					X				X	

11. Cuando aparece un problema determinado se sabe quién debe resolverlo.			X			X				X			X	
12. Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros de equipo.			X			X				X			X	
13. En la solución de los problemas se pueden plantear ideas propias.			X			X				X			X	
14. Cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal.			X			X				X			X	
15. Las condiciones físicas de trabajo son buenas			X			X				X			X	
16. Se conocen los mecanismos establecidos para que la información se comparta en la institución.			X			X				X			X	
17. Existe armonía en las relaciones entre el jefe y el equipo de trabajo.			X			X				X			X	
18. Los diferentes niveles de mando de la empresa colaboran entre ellos			X			X				X			X	
19. En la institución se le da atención al desarrollo de los equipos humanos.			X			X				X			X	
20. Se dedica tiempo a revisar que se requiere para			X			X				X			X	

29. Existe una asignación justa de tareas según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar dentro de la organización.			X				X						X		
30. En la solución a los problemas y conflictos dentro de la organización se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores.			X				X						X		
31. Cuando se inicia una tarea se explica el por qué.			X				X						X		
32. Los resultados alcanzados en la institución son frutos del trabajo de todos.			X				X						X		
33. Se estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas.			X				X						X		
34. Los trabajadores se sienten satisfecho de lo que han aportado a los resultados de la institución.			X				X						X		
35. Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas.			X				X						X		
36. La información requerida para cumplir con			X				X						X		

44. Los trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer a la institución en la que laboran.			X			X			X			X	
45. En la institución se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo.			X			X			X			X	
46. Existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la institución.			X			X			X			X	
47. La información que se requiere de los compañeros del equipo se recibe oportunamente para realizar el trabajo.			X			X			X			X	
48. Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la institución.			X			X			X			X	
49. Los criterios de los trabajadores son fuente de información para definir las transformaciones necesarias en la organización.			X			X			X			X	

Juez experto: Psicólogo: Luz Bonilla

Fecha: 04/30/2022

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL.

El objetivo del presente proceso es determinar la validez de contenido del instrumento para el desarrollo de la investigación titulada "Satisfacción laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Construimos Ingeniería S.A. (C.I.S.A), Veraguas".

Los reactivos que conforman el instrumento, están presentados en escalas de Likert. La selección que para cada uno de los reactivos indique su calidad, pertinencia, redacción y relevancia. También hay un apartado donde se puede anotar sus observaciones.

La claridad del reactivo se refiere a que tan entendible es el reactivo, la pertinencia de los reactivos se encuentra definida en términos de si corresponde o no a esa área, la redacción se ubica si están bien empleadas las palabras acordes al reactivo y por último la relevancia implica la importancia del reactivo.

REACTIVOS	La claridad del reactivo es :				La pertinencia del reactivo es:				La redacción del reactivo :				La relevancia del reactivo:				Observaciones
	Nula	Baja	Regular	Alta	Nula	Baja	Regular	Alta	Nula	Baja	Regular	Alta	Nula	Baja	Regular	Alta	
Inteligencia emocional																	
1. Las condiciones físicas de mi trabajo.				X				X					X				X
2. La libertad que mantiene para elegir su método de trabajo				X				X					X				X
3. Como se siente en relación de sus compañeros de trabajo				X				X					X				X
4. La obtención de reconocimiento cuando el trabajo es bien hecho				X				X					X				X
5. En relación a su jefe directo				X				X					X				X

6. Hacia la responsabilidad que se le ha encargado				X					X						X	
7. En relación al salario				X					X						X	
8. Las posibilidades de desenvolverte con tus habilidades				X					X						X	
9. La relación que existe entre los administradores y los trabajadores				X					X						X	
10. La posibilidad de ser promovido, de recibir un ascenso				X					X						X	
11. En relación a la manera en cómo la empresa trabaja				X					X						X	
12. En relación a la importancia que les da la empresa a tus sugerencias				X					X						X	
13. Con respecto a tu horario laboral				X					X						X	
14. Con el numero de tareas que debes realizar				X					X						X	
15. Con la estabilidad que te da el empleo				X					X						X	

Juez experto:



Fecha: 3 de mayo 2022.

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL.

El objetivo del presente proceso es determinar la validez de contenido del instrumento para el desarrollo de la investigación titulada "Satisfacción laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Construimos Ingeniería S.A. (C.I.S.A), Veraguas".

Los reactivos que conforman el instrumento, están presentados en escalas de Likert. La selección que para cada uno de los reactivos indique su calidad, pertinencia, redacción y relevancia. También hay un apartado donde se puede anotar sus observaciones.

La claridad del reactivo se refiere a que tan entendible es el reactivo, la pertinencia de los reactivos se encuentra definida en términos de si corresponde o no a esa área, la redacción se ubica si están bien empleadas las palabras acordes al reactivo y por último la relevancia implica la importancia del reactivo.

REACTIVOS	La claridad del reactivo es :				La pertinencia del reactivo es:				La redacción del reactivo :				La relevancia del reactivo:				Observaciones
	Nula	Baja	Regular	Alta	Nula	Baja	Regular	Alta	Nula	Baja	Regular	Alta	Nula	Baja	Regular	Alta	
Inteligencia emocional																	
1. El ambiente de trabajo en la institución es agradable.				X				X				X				X	
2. La sensación de la institución para la sociedad es de reconocimiento y prestigio.				X				X				X				X	
3. Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros				X				X				X				X	

A

del equipo de trabajo son buenas.																				
4. Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente.				x				x						x						x
5. Los cambios en la institución se proyectan en dependencia de las necesidades de la empresa misma.				x				x						x						x
6. Los trabajadores conocen la misión de la institución				x				x						x						x
7. Existe preocupación porque se entienda bien el trabajo a realizar.				x				x						x						x
8. Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas a todos en a la empresa				x				x						x						x
9. Todos los problemas se discuten de una manera pacífica.				x				x						x						x
10. El trabajo que realizo me gusta.				x				x						x						x
11. El contenido de trabajo se delimita y es del conocimiento de los trabajadores.				x				x						x						x

mejorar el desempeño de las personas.																			
22. La información en la institución llega de forma clara desde el nivel superior hasta los trabajadores.			X			X				X								X	
23. El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés de la institución.			X			X				X								X	
24. Los objetivos del área de trabajo son congruentes con los objetivos de la institución.			X			X				X								X	
25. Las acciones de control se realizan de forma planificada.			X			X				X								X	
26. Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo.			X			X				X								X	
27. El jefe con el cumplimiento del trabajo es muy exigente.			X			X				X								X	
28. Cuando existe un problema todos se interesan por resolverlo.			X			X				X								X	
29. En la institución las personas que trabajan bien reciben reconocimiento			X			X				X								X	

30. Existe una asignación justa de tareas según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar dentro de la organización.				X				X					X					X	
31. En la solución a los problemas y conflictos dentro de la organización se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores.				X				X					X					X	
32. Cuando se inicia una tarea se explica el por qué.				X				X					X					X	
33. Los resultados alcanzados en la institución son frutos del trabajo de todos				X				X					X					X	
34. Se estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas.				X				X					X					X	
35. Los trabajadores se sienten satisfecho de lo que han aportado a los resultados de la institución.				X				X					X					X	
36. Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas.				X				X					X					X	
37. La información requerida para cumplir con				X				X					X					X	

A

las actividades fluye de forma rápida.																		
38. La institución se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización.			x				x					x						x
39. En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores.			x				x					x						x
40. Existe correspondencia entre los objetivos de la organización y el trabajo que se realiza.			x				x					x						x
41. A la hora de realizar el trabajo se tienen en cuenta las propuestas del colectivo.			x				x					x						x
42. Las ideas del colectivo son tenidas en cuenta para mejorar los resultados de trabajo.			x				x					x						x
43. Los trabajadores en la institución cumplen con el horario laboral de forma regular			x				x					x						x
44. Cuando se analiza un problema los miembros de la organización adoptan posiciones sinceras.			x				x					x						x

A₁

45. Los trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer a la institución en la que laboran.				X					X								X	
46. En la institución se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo.				X					X								X	
47. Existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la institución.				X					X								X	
48. La información que se requiere de los compañeros del equipo se recibe oportunamente para realizar el trabajo.				X					X								X	
49. Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la institución.				X					X								X	
50. Los criterios de los trabajadores son fuente de información para definir las transformaciones necesarias en la organización.				X					X								X	

Juez experto:



Fecha:3 de mayo 2022.

Ai

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL.

El objetivo del presente proceso es determinar la validez de contenido del instrumento para el desarrollo de la investigación titulada "Satisfacción laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Construimos Ingeniería S.A. (C.I.S.A), Veraguas".

Los reactivos que conforman el instrumento, están presentados en escalas de Likert. La selección que para cada uno de los reactivos indique su calidad, pertinencia, redacción y relevancia. También hay un apartado donde se puede anotar sus observaciones.

La claridad del reactivo se refiere a que tan entendible es el reactivo, la pertinencia de los reactivos se encuentra definida en términos de si corresponde o no a esa área, la redacción se ubica si están bien empleadas las palabras acordes al reactivo y por último la relevancia implica la importancia del reactivo.

REACTIVOS	La claridad del reactivo es :				La pertinencia del reactivo es:				La redacción del reactivo :				La relevancia del reactivo:				Observaciones
	Nula	Baja	Regular	Alta	Nula	Baja	Regular	Alta	Nula	Baja	Regular	Alta	Nula	Baja	Regular	Alta	
Inteligencia emocional																	
1. El ambiente de trabajo en la institución es agradable.			/				/				/				/		
2. La institución en la sociedad goza de reconocimiento y prestigio.			/				/				/				/		
3. Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo son buenas.			/				/				/				/		

4. Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente.			/			/			/			/						
5. Los cambios en la institución son hechos acorde a las necesidades que se presentan dentro de ella.			/			/			/			/						
6. Los trabajadores conocen la misión y visión de la institución			/			/			/			/						
7. ¿Existe preocupación porque se entienda bien el trabajo a realizar?			/			/			/			/						
8. Se consideran los aportes de los colaboradores para mejorar la dinámica laboral			/			/			/			/						
9. Existe el dialogo frente a los problemas laborales			/			/			/			/						
10. Me siento a gusto con mis funciones laborales			/			/			/			/						
11. Los colaboradores tienen conocimiento de sus funciones.			/			/			/			/						
12. Cuando aparece un problema determinado se sabe quién debe resolverlo.			/			/			/			/						

13. Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros de equipo.			/			/			/			/		
14. Se consideran los aportes de los colaboradores para la solución de problemas.			/			/			/			/		
15. Se considera el conocimiento de los trabajadores acerca de sus puestos de trabajo.			/			/			/			/		
16. Las condiciones físicas de trabajo son buenas			/			/			/			/		
17. ¿Existe un proceso establecido para el flujo de información en la empresa?			/			/			/			/		
18. Las relaciones interpersonales entre el jefe y los colaboradores son armoniosas			/			/			/			/		
19. Existe colaboración reciproca en los niveles de mando de la institución			/			/			/			/		
20. En la institución se le da atención al desarrollo de los equipos humanos.			/			/			/			/		
21. Para mejorar el desempeño laboral existe una verificación de los perfiles por puesto.			/			/			/			/		

f
v

22. La información en la institución llega de forma clara desde el nivel superior hasta los trabajadores.			/			/			/			/			
23. La institución se preocupa por las buenas relaciones interpersonales			/			/			/			/			
24. Los objetivos de su área de trabajo están en línea de los objetivos de la empresa.			/			/			/			/			
25. Las decisiones administrativas se realizan de forma planificada.			/			/			/			/			
26. Con el fin de mejorar la calidad de trabajo se actualiza al personal.			/			/			/			/			
27. Existe exigencia por parte de la jefatura para el cumplimiento de las funciones laborales.			/			/			/			/			
28. Frente a los problemas laborales existe interés del personal por la solución de ellos.			/			/			/			/			
29. En la institución las personas que trabajan bien reciben reconocimiento			/			/			/			/			
30. Las tareas de su puesto son justas de acuerdo a su contratación			/			/			/			/			

31. Para la resolución de los conflictos laborales en la organización se consideran los aportes positivos de los colaboradores.			/			/			/			/	
32. Usted tiene claridad en referencia a sus funciones laborales.			/			/			/			/	
33. Existe el trabajo en equipo que generan buenos resultados para la organización			/			/			/			/	
34. Se motiva la participación de los trabajadores para aportar creativamente en la resolución de los problemas			/			/			/			/	
35. Los trabajadores se sienten satisfechos de lo que han aportado a los resultados de la institución.			/			/			/			/	
36. Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas.			/			/			/			/	
37. La información que se requiere para el cumplimiento de las actividades se presenta rápidamente.			/			/			/			/	
38. La institución se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y			/			/			/			/	

hacia los compañeros de trabajo.																	
47. Existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la institución.			/			/			/			/					
48. La información que se requiere de los compañeros del equipo se recibe oportunamente para realizar el trabajo.			/			/			/			/					
49. Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la institución.			/			/			/			/					
50. Los criterios de los trabajadores son fuente de información para definir las transformaciones necesarias en la organización.			/			/			/			/					



Juez experto: DULCIDIO RODRÍGUEZ

Fecha: 14 DE MAYO DEL 2022

NOTA: Luego de solicitarle al estudiante mejorar la redacción y corregir un 70% de los ítems se procede a la verificación de las correcciones y se valida el instrumento.

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No.	Descripción	Página
Cuadro N.º1	División por edad de los trabajadores de la empresa Construimos Ingeniería (CISA)	54
Cuadro N.º2:	División según el sexo de los trabajadores de la empresa Construimos Ingeniería (CISA)	55
Cuadro N.º3:	Satisfacción laboral intrínseca	56
Cuadro N.º4:	Satisfacción laboral extrínseca	57
Cuadro N.º5:	Satisfacción laboral general	58
Cuadro N.º6:	Dimensión de comportamiento organizacional	59
Cuadro N.º7:	Dimensión de estructura organizacional	60
Cuadro N.º8:	Dimensión de estilo de dirección	61
Cuadro N.º9:	Clima organizacional general	62

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica No.	Descripción.	Página.
Gráfica 1	División por edad de los trabajadores de la empresa Construimos Ingeniería (CISA)	54
Gráfica 2:	División según el sexo de los trabajadores de la empresa Construimos Ingeniería (CISA)	55
Gráfica 3:	Satisfacción laboral intrínseca	56
Gráfica 4:	Satisfacción laboral extrínseca	57
Gráfica 5:	Satisfacción laboral general	58
Gráfica 6:	Dimensión de comportamiento organizacional.	59
Gráfica 7:	Dimensión de estructura organizacional	60
Gráfica 8:	Dimensión de estilo de dirección	61
Gráfica 9:	Clima organizacional general	62



UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA DE LAS AMÉRICAS
Evaluación para Trabajo de grado
Facultad de Educación Social y Desarrollo Humano

Aguadulce, 5 de mayo de 2022

Señores

COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO

Presente:

La suscrita certifica que él o la estudiante: Melvin Yoel Pinzón Leones con cédula 9-751-578 se le ha revisado el trabajo de grado titulado:

Satisfacción laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Construimos Ingeniería S.A. (C.I.S.A), Veraguas.

Doy fe que el trabajo cumple con todas las exigencias de redacción y ortografía del idioma español.

Atentamente,

Profesor(a) de Español
Cédula: 2-727-562
Registro del Diploma No.
Diploma: 208 762
Registro: 071375

Adjunto: Copia del Diploma



UNIVERSIDAD DE PANAMÁ

LA FACULTAD DE

Humanidades

EN VIRTUD DE LA POTESTAD QUE LE CONFIEREN LA LEY Y EL ESTATUTO UNIVERSITARIO,
HACE CONSTAR QUE

Nilka Giselle Ramos Díaz

HA TERMINADO LOS ESTUDIOS Y CUMPLIDO CON LOS REQUISITOS
QUE LE HACEN ACREEDOR AL TÍTULO DE

**Licenciada en Humanidades
con Especialización en Español**

Y EN CONSECUENCIA, SE LE CONCEDE TAL GRADO CON TODOS LOS DERECHOS,
HONORES Y PRIVILEGIOS RESPECTIVOS, EN TESTIMONIO DE LO CUAL SE LE EXPIDE
ESTE DIPLOMA EN LA CIUDAD DE PANAMÁ, A LOS *dieciocho*
DÍAS DEL MES DE *Septiembre* DEL AÑO DOS MIL *trece*.

Dirección: 208 T62

Identificación Patronal:
2-737-562