

---

**Clima Organizacional y su relación con satisfacción laboral en empresa farmacéutica de Chiapas, México**

***Organizational climate and its relationship with job satisfaction in pharmaceutical company of Chiapas, México***

Recibido el 15 de Febrero de 2016, aceptado el 15 de Mayo de 2016

No. de clasificación JEL: J24; L21; M54

**Edgar Martínez**

**Torres**

Universidad  
Autónoma del Estado  
de Hidalgo.  
Instituto de Ciencias  
Económico  
Administrativas.  
edgarm@uaeh.edu.mx

**Jéssica Montserrat**

**Gordillo Salazar**

Universidad Autónoma  
de Chiapas.  
Facultad de Contaduría  
y Administración, C1.  
j109montse@gmail.com

**Guillermo González**

**Naranjo**

Universidad Autónoma  
del Estado de Hidalgo.  
guillermo\_gonzalez@uaeh.edu.mx

**Leticia Domínguez**

**González.**

Universidad Autónoma  
del Estado de Hidalgo  
leticia.dominguez13@gmail.com

**Resumen**

La satisfacción laboral resulta de vital importancia en las organizaciones y en la medida en que el trabajador se encuentre más satisfecho, así habrá de mejorar su calidad de vida laboral y personal, por ello resulta fundamental que las organizaciones construyan un clima adecuado que, entre otras cosas permita mejorar las relaciones entre todos los trabajadores que la conforman; a partir de lo anterior, en este reporte de investigación se identifican los factores que inciden en la satisfacción laboral y que atendiéndolos con oportunidad permiten mejorar esos niveles de satisfacción e inciden en el clima laboral en una empresa dedicada al ramo farmacéutico del Estado de Chiapas; los resultados muestran que existen correlaciones significativas entre los factores de satisfacción relacionados con: capacidades de trabajo, logros, ocupación, progreso, autoridad, políticas y prácticas de la organización, comprensión e independencia, con los factores del clima organizacional que involucran a: motivación, recompensa, satisfacción, consideración, autonomía y apoyo; por citar algunas; a partir de lo anterior se propone a la organización analizada mejorar y revisar las estrategias enfocadas a propiciar ambientes de trabajo positivos en donde los empleados mejoren sus prácticas con la finalidad de desarrollar capacidades de trabajo, promoviendo sensación de logro, mejorando los esquemas de promociones y/o ascensos, así como la creatividad e independencia para tomar decisiones.

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción laboral, calidad de vida en el trabajo

## **Abstract**

*Job satisfaction is of vital importance in organizations and to the extent in which the workers are thus more satisfied it will improve the quality of their work and personal life. Therefore it is essential that organizations build a suitable climate that, among other things improves relations between all the workers who comprise it. From the above this research report identifies the factors affecting job satisfaction and that taking the opportunity to attend to them will improve those levels of satisfaction and affect the working environment of a pharmaceutical company in the State of Chiapas; the results show that there are significant correlations between the factors of satisfaction: work capabilities, achievements, occupation, progress, authority, policies and practices of the organization, understanding and independence, with the organizational climate factors: motivation, reward, satisfaction, consideration, autonomy and support; to name a few. From the above it is proposed that the analyzed organization improve and revise focused strategies to foster positive workplace environments where employees improve their practices with the aim of developing work capabilities, promote a feeling of achievement, improve promotion plans, as well as the creativity and independence to make decisions.*

*Keywords: organizational climate, job satisfaction, quality of life at work*

## **1. Introducción**

En el primer tercio del siglo XXI, el capital humano sigue considerándose el elemento más importante de las organizaciones, sin embargo, en muchas de ellas, únicamente el valor económico es lo más importante lo que deja en otra prioridad al valor del capital humano, por ello resulta necesario analizar en cada una de las organizaciones cómo se percibe al recurso humano y que tanto las entidades están interesadas en mejorar el clima organizacional y la satisfacción de los empleados, a partir de este análisis, podrán proponerse estrategias orientadas a la mejora.

Evaluar el clima organizacional permite conocer las condiciones de trabajo en las que se desarrollan los empleados y si intervienen en el desarrollo de actitudes en la organización, entre las que se encuentran: motivación, sentimiento de logro, compañerismo, actitudes de los jefes con los subordinados y condiciones físicas del inmueble entre otras, lo cual afecta

severamente la productividad laboral del individuo y conduce a grados de satisfacción o insatisfacción laboral y, en casos extremos, genera altas tasas de ausentismo, rotación de personal, baja productividad, por citar algunas, circunstancias que inciden en el crecimiento organizacional.

A partir de la pregunta de investigación que busca respuestas sobre el efecto del clima organizacional en la satisfacción laboral percibida por los empleados de una empresa farmacéutica del Estado de Chiapas; este estudio planteó como objetivo evaluar el efecto del clima organizacional en la satisfacción laboral percibida por los empleados de la empresa Farmacias Chiapanecas; realizando para ello investigación cuantitativa, no experimental de corte transversal correlacional.

Para la socialización de los resultados, este documento se ha estructurado en las siguientes secciones, posterior a esta breve introducción, se describen los principales referentes teóricos a partir de los cuales se realiza el proceso de investigación, en seguida se describe el método en donde se destacan las hipótesis que se sometieron a prueba así como los principales instrumentos que se han empleado para la recogida de información; posteriormente se enuncian los principales resultados obtenidos y se formulan algunas conclusiones orientadas a proponer acciones de mejora sobre el tema analizado.

## **2. Referentes teóricos**

De acuerdo con Brunet (1983) citando a Gellerman, en la década de los 60's del pasado siglo XX, el clima organizacional fue un tema que se introduce por vez primera en la Psicología Organizacional y se afirma que el clima o ambiente de trabajo constituye uno de los factores determinantes en los procesos organizativos, de gestión y transformación.

Aunque no existe un consenso sobre el concepto de clima organizacional y su utilidad, para Guion (1973) existen diferentes espacios académicos donde se considera que el clima organizacional es el conjunto de percepciones que los empleados tienen sobre la organización, considerándola como un todo (Jackofsky y Slocum, 1988; James y Jones, 1974; Joyce y Slocum, 1984). A través de esta percepción de los atributos organizacionales, los empleados dan un significado psicológico a las prácticas, procedimientos y políticas organizacionales, considerando que son propiedades objetivas de la organización, Rentsch (1990). Otros autores coinciden en que el clima organizacional está compuesto por diferentes dimensiones que caracterizan

aspectos particulares del ambiente organizacional, aunque el número de las mismas varía. Por ejemplo, Payne y Mansfield (1978), refieren dos dimensiones; Likert (1967) refiere ocho dimensiones; Steers (1977) y Moos e Insel (1974), refieren 10 dimensiones; Brunet (1983) o Moran y Volkwein, (1992) también comparten estos criterios, a pesar de ello existe consenso entre los investigadores al afirmar que el clima organizacional tiene efectos sobre los resultados individuales debido a su impacto sobre el personal, de acuerdo a su percepción.

El clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos-dinámicos, ya que las organizaciones están compuestas por personas, grupos y colectividades que generan diversos comportamientos y que afectan al ambiente, Méndez (2006), manifiesta que el origen del clima organizacional está en la Sociología; donde éste concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas enfatiza su importancia de hombre en función del trabajo y participación en un sistema social y define el clima organizacional como el resultado de la forma en que las personas establecen procesos de interacción social, dichos procesos están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias en su ambiente intrínseco.

Para Dessler (1976), la importancia del concepto de clima laboral está en la función que cumple como vínculo entre aspectos objetivos de la organización y comportamiento subjetivo de los trabajadores. Su definición se fundamenta en el concepto de Forehand y Gilmer (1964), que plantean al clima laboral como el conjunto de características permanentes que describen una organización, que la distinguen de otras e influyen en su definición, el comportamiento de las personas y sus roles. Como parte de su teoría, toma en cuenta cinco variables estructurales: tamaño, estructura organizacional, complejidad de los sistemas, pauta de liderazgo y direcciones de metas.

Se considera que el enfoque estructural, es más objetivo porque se basa en variables que son constantes dentro de la organización y definidas por la dirección, mientras que en el enfoque subjetivo de Halpin y Crofts (1962), plantean el clima organizacional como la “opinión” que el empleado se forma de la organización.

Mencionan como elemento importante del clima el “espíritu” cuyo significado es la percepción que el empleado tiene de sus necesidades sociales, si se satisfacen y si gozan del sentimiento de la labor cumplida. Otro factor importante tomado en cuenta es la consideración, hasta qué punto el empleado juzga que el comportamiento de su superior es sustentado o emocionalmente distante.

Existe un tercer enfoque que es el de síntesis; es el más reciente sobre la descripción del término desde el punto de vista estructural y subjetivo; los representantes de este enfoque son Litwin y Stringer (1968). Para ellos, el clima organizacional comprende los efectos subjetivos, percibidos desde el sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre: actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización.

De acuerdo a los enfoques planteados, Dessler (1976) sugiere que los empleados no operan en el vacío, llegan al trabajo con ideas preconcebidas propias, quiénes son, qué se merecen y qué son capaces de realizar. Dichas ideas reaccionan con diversos factores relacionados con el trabajo como: estilo de los jefes, estructura organizacional y opinión del grupo de trabajo. Es a través de estos factores que el individuo determina: cómo percibe su empleo y ambiente, ya que su desempeño no solo está gobernado por su análisis objetivo de la situación, sino también, por sus impresiones subjetivas (percepciones) del clima en que trabaja.

El clima organizacional es definido por Dessler (1976), como las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y opinión que se ha formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura. Por su parte Watters y colaboradores citados por Dessler (1976), identificaron cinco factores globales del clima organizacional: estructura eficiente, autonomía de trabajo, supervisión rigurosa impersonal, ambiente abierto estimulante y orientación centrada en el empleado.

Por su parte Sudarsky (1977), la define como el concepto integrado que determina la manera como políticas y prácticas administrativas, tecnología, procesos de toma de decisiones, entre otras, se traducen a través del clima organizacional y motivaciones en el comportamiento de equipos de trabajo y personas que son influenciadas.

En cambio Likert y Gibson (1986), lo utilizan para describir la estructura psicológica de las organizaciones. El clima organizacional es la sensación, personalidad o carácter del ambiente de la organización; cualidad relativamente duradera del medio ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros e influye en su comportamiento y puede describirse en términos de valores en una serie particular de características o atributos de la organización.

Por su parte Álvarez (1995), lo considera como el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional.

Es el ambiente en el cual las personas realizan su trabajo e influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento, por lo tanto, en su creatividad y productividad.

Goncalves (1997), considera que el clima organizacional se relaciona con las condiciones y características del ambiente laboral las cuales generan percepciones en los empleados que afectan su comportamiento. Chiavenato (2000), lo define como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además, tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados. Por su parte García (2003), señala que el clima organizacional representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de variables o factores como autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, entre otras.

Los conceptos anteriores, establecen en una generalidad que, el clima organizacional es la identificación de características del quehacer de los individuos que componen la organización. Al fin, factores que influyen en su comportamiento, los que se hacen necesario para su estudio, aunado a los componentes físicos-humanos, donde prevalece la percepción del individuo dentro de su contexto en la organización.

En lo que se refiere a la satisfacción laboral, ha sido una variable estudiada constantemente dentro del campo de la conducta organizacional, los primeros estudios fueron enfocados a establecer la relación existente entre satisfacción y rendimiento, con objeto de aumentar la productividad de los trabajadores, (Taylor, 1911) y (Mayo, 1933). La satisfacción laboral es actualmente un tema debatido en el campo organizacional y su interés parte de su importancia en los niveles personal y organizacional.

Cabe destacar que ha sido considerada como un estado emocional o afectivo de los individuos hacia su trabajo (Davis y Newstrom, 1999), también ha sido definida como cogniciones o evaluaciones perceptuales de un individuo hacia su trabajo (Alfaro y Vecino, 1999).

Hoy la satisfacción laboral se considera una actitud o conjunto de actitudes hacia el trabajo de acuerdo con Peiró (1985), Gamero (2003), Alcover, Martínez y Rodríguez (2004); ya sea hacia aspectos generales (trabajo en general) o aspectos específicos (sueldo, compañeros, supervisión, ambiente laboral), (Peiró, 1985).

Durante la década de los 30's del siglo XX, inician los estudios sistemáticos sobre la satisfacción laboral, una de sus líneas analiza las repercusiones en el mundo organizacional, desde esta perspectiva se han hallado relaciones con

la calidad de vida, buen estado de ánimo, salud física y psíquica, clima laboral, determinadas conductas laborales, entre otros, (Locke, 1976), (Spector, 1997), (Fernández y Paravic, 2003). Otra de las líneas de investigación analiza los determinantes fundamentales y relativos a las características y circunstancias propias del trabajo y del trabajador.

La satisfacción laboral resulta de la percepción de que un puesto permite al cumplimiento de los valores importantes para la persona, siempre y cuando sea congruente para satisfacer sus necesidades básicas, pudiendo ser desde necesidades físicas o necesidades psicológicas (Sarella y Paravick, 2002). Las personas perciben los aspectos del trabajo de forma independiente para sentir o no satisfacción con él y a la vez, compensarlas con otras necesidades que guardan relación con sus necesidades primarias y/o secundarias.

En las últimas décadas, la gestión de recursos humanos adquiere relevancia por la necesidad de conocer con mayor profundidad a las organizaciones, su interés radica en generar el término “ventajas competitivas” (Sziklai, 2006). Siendo la razón para efectuar investigaciones en las organizaciones, en particular, estudiar la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral con lo que se puede dar una especial relevancia en la detección temprana de necesidades de capacitación o entrenamiento, de forma tal que, un buen diagnóstico preventivo identificará las variables críticas positivas o negativas a ser potenciadas en una organización.

La satisfacción laboral es una de las respuestas emocionales positivas al puesto y resulta de la evaluación, el cargo cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo (Locke, 1984). Además de la satisfacción laboral, hay otras reacciones afectivas implicadas en el puesto de trabajo como son: compromiso organizacional e implicación en el puesto, que, a su vez, son diferentes de la satisfacción, sin olvidar que están relacionadas (Mathieu, 1991). Al igual que ocurre con el clima organizacional, en la satisfacción laboral, se identifican diversas dimensiones como: compañeros, supervisión, salario, posibilidades de promoción y tareas a realizar (Locke, 1984).

### 3. Método

A partir del planteamiento del problema, para este estudio se propuso la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el efecto del clima organizacional en la satisfacción laboral percibida por los empleados de Farmacias Chiapanecas?

Planteando como objetivo evaluar el efecto del clima organizacional en la satisfacción laboral percibida por los empleados de Farmacias Chiapanecas.

Para dar respuesta a la pregunta de investigación, se realizó una investigación cuantitativa, no experimental de corte transversal correlacional, en donde las hipótesis sometidas a prueba fueron las siguientes:

**H1** El clima organizacional no influye significativamente en la satisfacción laboral percibidos por los empleados de Farmacias Chiapanecas.

**H2** El clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los empleados de Farmacias Chiapanecas.

El estudio se llevó a cabo en la organización: “Farmacias Chiapanecas”, tomando como unidad de análisis a los empleados de la Ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; a partir de la cual se obtuvo una muestra de 150 empleados; 52% de ellos pertenecen al género femenino y 48% al masculino, en lo que se refiere a las edades 79% son menores de 30 años, respecto a la escolaridad 50% cuentan con estudios de bachillerato, 27% cuenta con estudios de licenciatura, 5% estudios de posgrado y 18% cuenta con estudios de nivel secundaria y primaria. En lo que se refiere a la antigüedad en el trabajo 69% cuenta con un año o menos en el puesto.

Para medir la variable independiente clima organizacional se utilizó el instrumento de Gómez y Vicario (2008) que incluye diez dimensiones y para la variable dependiente satisfacción laboral se utilizó la versión larga del cuestionario de satisfacción laboral del Minnesota (MSQ de la Universidad de Minnesota, propuesto por Weiss, Davis, England y Lofquat (1967) el cual incluye 20 factores de satisfacción laboral).

#### 4. Resultados

Para medir la variable independiente de clima organizacional en una muestra de empleados de Farmacias Chiapanecas, se llevó a cabo la validez del constructo mediante el método de componentes principales con rotación Quartimax, para lo cual se utilizó la escala de clima organizacional de Gómez y Vicario (2008) que consta de diez dimensiones, 50 reactivos en una escala de tipo *Likert* de cinco puntos. Del análisis factorial se obtuvieron diez factores: Factor 1 (F1): Satisfacción de los trabajadores; Factor 2 (F2): Autonomía; Factor 3 (F3): Liderazgo; Factor 4 (F4): Implicación; Factor 5 (F5): Relaciones sociales; Factor 6 (F6): Unión; Factor 7 (F7): Apoyo entre compañeros; Factor 8 (F8): Consideración; Factor 9 (F9): Beneficios y recompensas y Factor 10 (F10): Motivación y esfuerzo, tal y como se muestra en la Tabla 1.



Tabla 1: Validez de constructo de la escala de Clima organizacional de Gómez y Vicario (2008)

Reactivos de la escala de CO	Factores										Comunalidades
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	
1	.816										.735
2	.495										.601
3	.767										.722
4	.790										.689
5	.735										.776
6		.800									.741
7		.792									.721
8		.761									.638
9		.612									.644
10		.241									.734
11			.806								.816
12			.743								.774
13			.676								.727
14			.811								.732
15			.420								.670
16				.822							.747
17				.457							.625
18				.763							.704
19				.749							.817
20				.811							.770
21					.709						.781
22					.622						.746
23					.596						.567
24					.599						.586
25					.724						.676
26						.463					.753
27						.557					.634
28						.733					.650
29						.584					.651
30						.739					.804
31							.648				.711
32							.824				.805
33							.583				.699
34							.564				.756
35							.683				.717
36								.507			.665
37								.411			.657
38								.761			.734
39								.687			.803
40								.677			.780
41									.725		.714
42									.766		.662
43									.510		.656
44									.632		.719
45									.686		.690
46										.705	.675
47										.840	.803
48										.524	.747
49										.718	.832
50										.695	.848
% de varianza explicada	40.68%	5.05%	4.04%	3.91%	3.68%	3.48%	3.10%	2.91%	2.59%	2.33%	
%de varianza explicada acumulada.	40.68%	45.74%	49.78%	53.69%	57.38%	60.86%	63.97%	66.88%	69.47%	71.80%	

Nota: Método de extracción: Análisis de componentes principales con rotación Quartimax  
Fuente: elaboración propia generada en la corrida estadística.

La varianza total explicada por factor, muestra los siguientes valores: Factor 1: satisfacción de los trabajadores 40.68%; Factor 2: autonomía 5.05%; Factor 3: liderazgo 4.04%; Factor 4: implicación 3.91%; Factor 5: relaciones sociales 3.68%; Factor 6: unión 3.48%; Factor 7: apoyo entre compañeros 3.10%; Factor 8: consideración 2.91%; Factor 9: beneficios y recompensas 2.59%; y Factor 10: motivación y esfuerzo 2.33%. La varianza total explicada 71.80%.

Para medir la variable dependiente de satisfacción laboral en una muestra de empleados de Farmacias Chiapanecas, se llevó a cabo la validez del constructo mediante el método de componentes principales con rotación Quartimax, para lo cual se utilizó la versión larga del instrumento Cuestionario de Satisfacción Minnesota (MSQ), de la Universidad de Minnesota, propuesto por Weiss, Davis, England y Lofquat (1967) , que consta de 20 dimensiones, 100 reactivos en una escala de Likert de cinco puntos.

Mediante el análisis factorial con el método de componentes principales con rotación Quartimax se obtuvieron los siguientes 20 factores: Factor 1 (F1): Capacidades en el trabajo; Factor 2 (F2): Logros; Factor 3 (F3): Actividades; Factor 4 (F4): Promociones y ascensos; Factor 5 (F5): Forma de dirección; Factor 6 (F6): Políticas; Factor 7 (F7): Compensaciones; Factor 8 (F8): Compañeros de trabajo; Factor 9 (F9): Creatividad; Factor 10 (F10): Independencia; Factor 11 (F11): Valores morales; Factor 12 (F12): Reconocimiento; Factor 13 (F13): Responsabilidad; Factor 14 (F14): Seguridad; Factor 15 (F15): Servicio social; Factor 16 (F16): Estatus social; Factor 17 (F17): Supervisión de recursos humanos; Factor 18 (F18): Supervisión técnica; Factor 19 (F19): Oportunidades y Factor 20 (F20): Condiciones de trabajo. Cada uno de los factores consta de cinco reactivos.

Como se observa en la Tabla 2, los valores de la varianza total explicada para cada factor fueron los siguientes: la siguiente: Factor 1. Capacidades en el trabajo 40.35%; Factor 2. Logros 3.26%; Factor 3. Actividades 2.94%; Factor 4. Promociones y ascensos 2.57%; Factor 5. Forma de dirección 2.53%; Factor 6. Políticas 2.51%; Factor 7. Compensaciones 2.42%; Factor 8. Compañeros de trabajo 2.37%; Factor 9. Creatividad 2.02%; Factor 10. Independencia 1.95%; Factor 11. Valores Morales 1.75%; Factor 12. Reconocimiento 1.74%; Factor 13. Responsabilidad 1.74%; Factor 14. Seguridad 1.52%; Factor 15. Servicio social 1.52%; Factor 16. Estatus social 1.48%; Factor 17. Supervisión de recursos humanos 1.47%; Factor 18. Supervisión técnica 1.35%; Factor 19. Oportunidades 1.25% y Factor 20. Condiciones de trabajo 1.16%. La varianza total explicada 77.91%.

Tabla 2: Validez de constructo de la escala Satisfacción Laboral (MSQ) de la University of Minnesota (1967)

Reactivos de la escala MSQ	Factores										Comunalidades	
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10		
1.	.737											.720
2.	.752											.793
3.	.750											.812
4.	.669											.816
5.	.706											.773
6.		.575										.777
7.		.599										.692
8.		.451										.753
9.		.749										.743
10.		.718										.759
11.			.531									.850
12.			.612									.790
13.			.435									.755
14.			.570									.772
15.			.467									.827
16.				.635								.854
17.				.645								.780
18.				.664								.794
19.				.564								.797
20.				.639								.806
21.					.521							.783
22.					.657							.764
23.					.536							.754
24.					.635							.675
25.					.680							.751
26.						.638						.779
27.						.673						.807
28.						.705						.793
29.						.710						.807
30.						.535						.700
31.							.517					.793
32.							.558					.728
33.							.486					.796
34.							.597					.821
35.							.527					.756
36.								.550				.777
37.								.636				.713
38.								.769				.825
39.								.535				.745
40.								.676				.780
41.									.761			.862
42.									.670			.821
43.									.715			.758
44.									.725			.825
45.									.696			.746
46.										.784		.831
47.										.638		.743
48.										.709		.813
49.										.711		.761

Reactivos de la escala	Factores										Comunalidades	
	MSQ	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9		F10
50.											.605	.791
Porcentaje de varianza explicada.	40.35%	3.26%	2.94%	2.57%	2.53%	2.51%	2.42%	2.37%	2.02%	1.95%		
Porcentaje de varianza explicada acumulada.	40.35%	43.62%	46.56%	49.13%	51.66%	54.17%	56.59%	58.96%	60.98%	62.93%		
Reactivos de la escala.	Factores										Comunalidades	
	MSQ	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19		F20
1.	.681											.805
2.	.804											.784
3.	.645											.752
4.	.681											.763
5.	.732											.798
6.		.678										.764
7.		.774										.745
8.		.742										.804
9.		.503										.752
10.		.744										.775
11.			.611									.745
12.			.737									.724
13.			.614									.804
14.			.709									.755
15.			.467									.726
16.				.684								.773
17.				.626								.756
18.				.697								.809
19.				.735								.758
20.				.600								.717
21.					.447							.810
22.					.659							.812
23.					.502							.852
24.					.486							.769
25.					.671							.763
26.						.621						.797
27.						.597						.671
28.						.564						.754
29.						.670						.745
30.						.710						.783
31.							.668					.831
32.							.703					.810
33.							.741					.823
34.							.692					.846
35.							.735					.818
36.								.700				.818
37.								.704				.874
38.								.749				.834
39.								.702				.826
40.								.657				.772
41.									.777			.831

Reactivos de la escala	Factores										Comunalidades	
	MSQ	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9		F10
42.										.723		.801
43.										.772		.733
44.										.700		.720
45.										.749		.734
46.											.704	.794
47.											.556	.796
48.											.759	.743
49.											.535	.752
50.											.670	.732
Porcentaje de varianza explicada	1.75%	1.74%	1.74%	1.52%	1.52%	1.48%	1.47%	1.35%	1.25%	1.16%		
Porcentaje de varianza explicada acumulada	64.68%	66.42%	68.16%	69.68%	71.19%	72.68%	74.14%	75.50%	76.75%	77.91%		

Nota: Método de extracción: Análisis de componentes principales con rotación Quartimax.  
Fuente: elaboración propia generada en la corrida estadística

La confiabilidad obtenida de la escala clima organizacional de Gómez y Vicario (2008) se llevó a cabo mediante el coeficiente Alpha de Cronbach, con los siguientes resultados por factor: Factor 1: satisfacción de los trabajadores  $\alpha=0.847$ ; Factor 2: autonomía  $\alpha=0.867$ ; Factor 3: liderazgo  $\alpha=0.746$ ; Factor 4: implicación  $\alpha=0.737$ ; Factor 5: relaciones sociales  $\alpha=0.750$ ; Factor 6: unión  $\alpha=0.801$ ; Factor 7: apoyo entre compañeros  $\alpha=0.773$ ; Factor 8: consideración  $\alpha=0.872$ ; Factor 9: beneficios y recompensas  $\alpha=0.782$  y Factor 10: motivación y esfuerzo  $\alpha=0.849$ , en la tabla tres se presentan estos resultados.

Tabla 3: Confiabilidad de la escala de Clima Organizacional de Gómez y Vicario (2008)

Factores	Alpha de Cronbach
F1. Satisfacción de los trabajadores	.847
F2. Autonomía	.867
F3. Liderazgo	.746
F4. Implicación	.737
F5. Relaciones sociales	.750
F6. Unión	.801
F7. Apoyo entre compañeros	.773
F8. Consideración	.872
F9. Beneficios y recompensas	.782
F10. Motivación y esfuerzo	.849

Fuente: Elaboración propia, generada en la corrida estadística

Respecto a la confiabilidad obtenida en el Cuestionario de Satisfacción Laboral (MSQ), de la Universidad de Minnesota, señalados por Weiss, Davis, England y Lofquat (1967) los resultados del coeficiente Alpha de Cronbach para cada factor fueron: Factor 1: satisfacción con la aplicación de capacidades en el trabajo  $\alpha=0.871$ ; Factor 2: Satisfacción con los logros  $\alpha=0.807$ ; Factor 3: satisfacción con las actividades  $\alpha=0.870$ ; Factor 4: satisfacción con las promociones y/o ascensos  $\alpha=0.914$ ; Factor 5: satisfacción con la forma de dirección  $\alpha=0.755$ ; Factor 6: satisfacción con las políticas  $\alpha=0.896$ ; Factor 7: satisfacción con las compensaciones  $\alpha=0.862$ ; Factor 8: satisfacción con los compañeros de trabajo  $\alpha=0.847$ ; Factor 9: satisfacción con la creatividad  $\alpha=0.883$ ; Factor 10: satisfacción con la independencia  $\alpha=0.811$ ; Factor 11: satisfacción con los valores morales  $\alpha=0.800$ ; Factor 12: satisfacción con el reconocimiento  $\alpha=0.871$ ; Factor 13: satisfacción con la responsabilidad  $\alpha=0.817$ ; Factor 14: satisfacción con la seguridad  $\alpha=0.876$ ; Factor 15: satisfacción con el servicio social  $\alpha=0.822$ ; Factor 16: satisfacción con el estatus social  $\alpha=0.823$ ; Factor 17: satisfacción con la supervisión de recursos humanos  $\alpha=0.928$ ; Factor 18: satisfacción con la supervisión técnica  $\alpha=0.932$ ; Factor 19: satisfacción con la oportunidad de hacer cosas diferentes  $\alpha=0.891$  y Factor 20: satisfacción con las condiciones de trabajo  $\alpha=0.831$ , los cuales se presentan en la tabla 4

Tabla 4: Confiabilidad de la escala de Cuestionario de Satisfacción Laboral (MSQ) de la Universidad de Minnesota (1967)

Factores	Alpha de Cronbach
F1. Satisfacción con la aplicación de capacidades en el trabajo	.871
F2. Satisfacción con los logros	.807
F3. Satisfacción con las actividades	.870
F4. Satisfacción con las promociones y/o ascensos	.914
F5. Satisfacción con la forma de dirección	.755
F6. Satisfacción con las políticas	.896
F7. Satisfacción con las compensaciones	.862
F8. Satisfacción con los compañeros de trabajo	.847
F9. Satisfacción con la creatividad	.883
F10. Satisfacción con la independencia	.811
F11. Satisfacción con los valores morales	.800
F12. Satisfacción con el reconocimiento.	.871
F13. Satisfacción con la responsabilidad	.817
F14. Satisfacción con la seguridad	.876
F15. Satisfacción con el servicio social	.822
F16. Satisfacción con el estatus social	.823
F17. Satisfacción con la supervisión de recursos humanos	.928
F18. Satisfacción con la supervisión técnica	.932
F19. Satisfacción con la oportunidad de hacer cosas diferentes	.891
F20. Satisfacción con las condiciones de trabajo	.831

Fuente: Elaboración propia generada en la corrida estadística

A partir de los resultados estadísticos, se encontraron correlaciones significativas entre factores de variable satisfacción laboral y factores de variable clima organizacional como se muestra en la Tabla 5, con estos resultados se prueba que en la **H2** los factores de variable independiente clima organizacional están asociadas significativamente con la variable dependiente satisfacción laboral percibida por los empleados de Farmacias Chiapanecas destacando las siguiente:

- ✓ Se encontraron correlaciones significativas más altas entre variable satisfacción sobre la utilización de las capacidades en el trabajo (SL1) y los siguientes factores de variable clima organizacional: apoyo (CO1) ( $r = 0.323$ ;  $p \leq 0.01$ ), motivación (CO6) ( $r = 0.391$ ;  $p \leq .01$ ), satisfacción (CO9) ( $r = 0.389$ ;  $p \leq 0.01$ ).
- ✓ La variable satisfacción con los logros (SL2), presenta correlaciones significativas más altas con los factores de variable clima organizacional: motivación (CO6) ( $r = 0.484$ ;  $p \leq .01$ ), relaciones Sociales (CO8) ( $r = 0.376$ ;  $p \leq .01$ ), satisfacción (CO9) ( $r = 0.454$ ;  $p \leq .01$ ).
- ✓ Las correlaciones más significativas del factor satisfacción para mantenerse ocupado en el trabajo (SL3) con factores de clima organizacional: motivación (CO6) ( $r = 0.367$ ;  $p \leq .01$ ), satisfacción (CO9) ( $r = 0.364$ ;  $p \leq .01$ ) y consideración (CO10) ( $r = 0.315$ ;  $p \leq .01$ ).
- ✓ Para el factor progreso de la variable satisfacción laboral las correlaciones significativas más altas con los factores de la variable clima organizacional fueron: apoyo (CO1) ( $r = 0.359$ ;  $p \leq .01$ ), motivación (CO6) ( $r = 0.425$ ;  $p \leq .01$ ), satisfacción (CO9) ( $r = 0.400$ ;  $p \leq .01$ ) y consideración (CO10) ( $r = 0.345$ ;  $p \leq .01$ ).
- ✓ El factor autoridad (SL5) de la variable satisfacción laboral presenta correlaciones significativas más altas con los factores de la variable clima organizacional: apoyo (CO1) ( $r = 0.357$ ;  $p \leq .01$ ), cohesión (CO3) ( $r = 0.376$ ;  $p \leq .01$ ), motivación (CO6) ( $r = 0.389$ ;  $p \leq .01$ ) y relaciones sociales (CO8) ( $r = 0.397$ ;  $p \leq .01$ ).
- ✓ En lo que se refiere al factor satisfacción con las políticas y prácticas de la organización se presentan correlaciones significativas más altas con los factores de la variable clima organizacional: apoyo (CO1) ( $r = 0.388$ ;  $p \leq .01$ ), motivación (CO6) ( $r = 0.473$ ;  $p \leq .01$ ), relaciones sociales (CO8) ( $r = 0.427$ ;  $p \leq .01$ ) y satisfacción (CO9) ( $r = 0.465$ ;  $p \leq .01$ ).
- ✓ Las correlaciones significativas más altas para el factor compensación (SL7) de la variable satisfacción laboral con los factores de la variable clima organizacional: motivación (CO6) ( $r = 0.432$ ;  $p \leq .01$ ), recompensa (CO7) ( $r = 0.395$ ;  $p \leq .01$ ), satisfacción (CO9) ( $r = 0.417$ ;  $p \leq .01$ ) y consideración (CO10) ( $r = 0.377$ ;  $p \leq .01$ ).

- ✓ Se encuentran correlaciones significativas más altas entre el factor satisfacción con los compañeros de trabajo (SL8) y factores de la variable clima organizacional: apoyo (CO1) ( $r = 0.419$ ;  $p \leq .01$ ), cohesión (CO3) ( $r = 0.399$ ;  $p \leq .01$ ), motivación (CO6) ( $r = 0.377$ ;  $p \leq .01$ ) y relaciones sociales (CO8) ( $r = 0.490$ ;  $p \leq .01$ ).
- ✓ Respecto al factor satisfacción con la creatividad (SL9) de la variable satisfacción laboral, se encuentran correlaciones significativas más altas con factores de clima organizacional: motivación (CO6) ( $r = 0.386$ ;  $p \leq .01$ ), relaciones sociales (CO8) ( $r = 0.349$ ;  $p \leq .01$ ) y satisfacción (CO9) ( $r = 0.377$ ;  $p \leq .01$ ).
- ✓ Las correlaciones significativas más altas entre el factor satisfacción con la independencia en el trabajo (SL10) de la variable satisfacción laboral con los factores de la variable clima organizacional: autonomía (CO2) ( $r = 0.347$ ;  $p \leq .01$ ), cohesión (CO3) ( $r = 0.382$ ;  $p \leq .01$ ), motivación (CO6) ( $r = 0.439$ ;  $p \leq .01$ ) y satisfacción (CO9) ( $r = 0.393$ ;  $p \leq .01$ ).
- ✓ Se encuentran correlaciones significativas más altas entre factor satisfacción con los valores morales (SL11) de variable satisfacción laboral con factores de clima organizacional: apoyo (CO1) ( $r = 0.262$ ;  $p \leq .01$ ), motivación (CO6) ( $r = 0.243$ ;  $p \leq .01$ ) y satisfacción ( $r = 0.261$ ;  $p \leq .01$ ).
- ✓ Las correlaciones significativas más altas para el factor satisfacción con el reconocimiento (SL12) de variable satisfacción laboral y factores de variable clima organizacional: apoyo (CO1) ( $r = 0.411$ ;  $p \leq .01$ ), motivación (CO6) ( $r = 0.545$ ;  $p \leq .01$ ), satisfacción (CO9) ( $r = 0.424$ ;  $p \leq .01$ ), y consideración (C10) ( $r = 0.425$ ;  $p \leq .01$ ).
- ✓ Respecto al factor satisfacción con la responsabilidad (SL13) de la variable satisfacción laboral se encuentran correlaciones significativas más altas con factores de variable clima organizacional: apoyo (CO1) ( $r = 0.317$ ;  $p \leq .01$ ), motivación (CO6) ( $r = 0.395$ ;  $p \leq .01$ ), relaciones sociales (CO8) ( $r = 0.335$ ;  $p \leq .01$ ) y satisfacción (CO9) ( $r = 0.355$ ;  $p \leq .01$ ).
- ✓ Se encuentran correlaciones significativas más altas entre factor satisfacción con seguridad (SL14) de variable satisfacción laboral y factores de variable clima organizacional: cohesión (CO3) ( $r = 0.398$ ;  $p \leq .01$ ), liderazgo (CO5) ( $r = 0.394$ ;  $p \leq .01$ ), motivación (CO6) ( $r = 0.494$ ;  $p \leq .01$ ) y satisfacción (CO9) ( $r = 0.450$ ;  $p \leq .01$ ).
- ✓ Las correlaciones significativas más altas para el factor satisfacción con el servicio social (SL15) de la variable satisfacción laboral y factores de la variable clima organizacional: apoyo (CO1), ( $r = 0.332$ ;  $p \leq .01$ ), motivación (CO6) ( $r = 0.355$ ;  $p \leq .01$ ) y satisfacción (CO9) ( $r = 0.337$ ;  $p \leq .01$ ).
- ✓ Se identifican correlaciones más altas entre el factor satisfacción con el estatus social (SL16) y factores del clima organizacional: cohesión (CO3) ( $r$



=0.368;  $p \leq .01$ ), motivación (CO6) ( $r = 0.433$ ;  $p \leq .01$ ), relaciones sociales (CO8) ( $r = 0.393$ ;  $p \leq .01$ ), y satisfacción (CO9) ( $r = 0.399$ ;  $p \leq .01$ ).

- ✓ Se encuentran correlaciones significativas más altas entre el factor satisfacción de la supervisión de recursos humanos (SL17) de la variable satisfacción laboral con factores de la variable clima organizacional: apoyo (CO1) ( $r = 0.383$ ;  $p \leq .01$ ), motivación (CO6) ( $r = 0.491$ ;  $p \leq .01$ ), satisfacción (CO9) ( $r = 0.364$ ;  $p \leq .01$ ), y consideración (CO10) ( $r = 0.372$ ;  $p \leq .01$ ).
- ✓ Se identifican correlaciones significativas más altas entre factor satisfacción con supervisión técnica (SL18) de variable satisfacción laboral y factores de variable clima organizacional: apoyo (CO1) ( $r = 0.357$ ;  $p \leq .01$ ), motivación (CO6) ( $r = 0.477$ ;  $p \leq .01$ ), relaciones sociales (CO8) ( $r = 0.350$ ;  $p \leq .01$ ) y satisfacción (CO9) ( $r = 0.385$ ;  $p \leq .01$ ).
- ✓ Las correlaciones significativas más altas entre factor satisfacción con variedad (SL19) de variable satisfacción laboral y factores de variable clima organizacional: apoyo (CO1) ( $r = 0.357$ ;  $p \leq .01$ ), motivación (CO6) ( $r = 0.430$ ;  $p \leq .01$ ), relaciones sociales (CO8) ( $r = 0.388$ ;  $p \leq .01$ ) y satisfacción (CO9) ( $r = 0.407$ ;  $p \leq .01$ ).
- ✓ Se identifican correlaciones significativas más altas entre factor satisfacción con condiciones del trabajo (SL20) y factores de clima organizacional: liderazgo (CO5) ( $r = 0.377$ ;  $p \leq .01$ ), motivación (CO6) ( $r = 0.403$ ;  $p \leq .01$ ) y satisfacción (CO9) ( $r = 0.400$ ;  $p \leq .01$ )

Tabla 5: Coeficiente de correlación de Pearson entre las variables satisfacción laboral y clima organizacional. (Factores 1 al 20 Satisfacción laboral)

Variables	Factores de Clima Organizacional									
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10
<b>Variables de clima organizacional</b>										
Factor 1 CO Apoyo	1									
Factor 2 CO Autonomía	.475**	1								
Factor 3 CO Cohesión	.570**	.317**	1							
Factor 4 CO Implicación	.406**	.375**	.486**	1						
Factor 5 CO Liderazgo	.227**	.288**	.386**	.345**	1					
Factor 6 CO Motivación	.638**	.429**	.637**	.489**	.305**	1				
Factor 7 CO Recompensa	.183*	.185*	.225**	.319**	.318**	.263**	1			
Factor 8 CO Relaciones Sociales	.555**	.297**	.568**	.321**	.257**	.561**	.356**	1		
Factor 9 CO Satisfacción	.567**	.349**	.552**	.427**	.293**	.652**	.240**	.526**	1	
Factor 10 CO Consideración	.364**	.262**	.386**	.340**	.300**	.441**	.235**	.216**	.413**	1
<b>Variables de satisfacción laboral</b>										
Factor SL 1 Utilizar las capacidades en el trabajo	.323**	.314**	.287**	.260**	.275**	.391**	.271**	.320**	.389**	.224**
Factor SL2 Logro	.371**	.190*	.344**	.225**	.208*	.484**	.186*	.376**	.454**	.290**
Factor SL3 Capacidad para mantenerse ocupado	.253**	.258**	.242**	.267**	.193*	.367**	0.16	.204*	.364**	.315**
Factor SL4 Progreso	.359**	.216**	.305**	.302**	.263**	.425**	.344**	.317**	.400**	.345**
Factor SL5 Autoridad	.357**	.355**	.376**	.237**	.301**	.389**	.202*	.397**	.325**	.269**
Factor SL6 Políticas y prácticas de la organización	.388**	.258**	.381**	.285**	.341**	.473**	.354**	.427**	.465**	.343**
Factor SL7 Compensación	.327**	.220**	.344**	.227**	.349**	.432**	.395**	.355**	.417**	.377**
Factor SL8 Compañeros de trabajo	.419**	.343**	.399**	0.156	.208*	.377**	.180*	.490**	.334**	.196*

Variables	Factores de Clima Organizacional									
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10
Factor SL9 Creatividad	.302**	.299**	.284**	.256**	.236**	.386**	.232**	.349**	.377**	.245**
Factor SL10 Independencia	.333**	.347**	.382**	.320**	.236**	.439**	.242**	.315**	.393**	.281**
Factor SL11 Valores morales	.262**	0.07	.226**	.226**	.226**	.243**	0.138	.170*	.261**	.173*
Factor SL12 Reconocimiento	.411**	.355**	.394**	.342**	.410**	.545**	.291**	.345**	.424**	.425**
Factor SL13 Responsabilidad	.317**	.298**	.296**	.234**	.192*	.395**	0.156	.335**	.355**	.242**
Factor SL14 Seguridad	.366**	.249**	.398**	.281**	.394**	.494**	.322**	.389**	.450**	.375**
Factor SL15 Servicio Social	.332**	.262**	.300**	.253**	.210*	.355**	.201*	.315**	.337**	.247**
Factor SL16 Estatus social	.344**	.180*	.368**	.234**	.275**	.433**	.255**	.393**	.399**	.311**
Factor SL17 Supervisión de recursos humanos	.383**	.350**	.272**	.202*	.358**	.491**	.247**	.331**	.364**	.372**
Factor SL18 Supervisión técnica	.357**	.316**	.262**	.216**	.324**	.477**	.207*	.350**	.385**	.321**
Factor SL19 Variedad	.357**	.259**	.292**	.271**	.259**	.430**	.287**	.388**	.407**	.279**
Factor SL 20 Condiciones de trabajo	.338**	.192*	.278**	.233**	.377**	.403**	.216**	.296**	.400**	.338**

Factores de Satisfacción Laboral																				
VS	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20
F1	1																			
F2	.770**	1																		
F3	.675**	.693**	1																	
F4	.715**	.746**	.650**	1																
F5	.681**	.676**	.626**	.600**	1															
F6	.679**	.693**	.590**	.718**	.582**	1														
F7	.641**	.652**	.529**	.713**	.608**	.733**	1													
F8	.576**	.592**	.516**	.525**	.669**	.614**	.529**	1												
F9	.816**	.736**	.686**	.715**	.752**	.674**	.661**	.617**	1											
F10	.706**	.693**	.714**	.653**	.716**	.692**	.609**	.570**	.726**	1										
F11	.585**	.550**	.623**	.491**	.476**	.504**	.482**	.408**	.550**	.505**	1									
F12	.681**	.739**	.569**	.759**	.596**	.773**	.762**	.588**	.673**	.632**	.477**	1								
F13	.766**	.775**	.704**	.612**	.730**	.689**	.588**	.663**	.802**	.728**	.530**	.646**	1							
F14	.725**	.711**	.676**	.795**	.619**	.795**	.779**	.545**	.721**	.684**	.572**	.789**	.658**	1						
F15	.684**	.785**	.697**	.583**	.695**	.591**	.511**	.642**	.718**	.654**	.529**	.547**	.775**	.597**	1					
F16	.801**	.789**	.636**	.725**	.716**	.674**	.671**	.551**	.767**	.649**	.516**	.706**	.692**	.765**	.673**	1				
F17	.629**	.645**	.650**	.671**	.582**	.647**	.634**	.564**	.637**	.608**	.535**	.750**	.629**	.738**	.553**	.597**	1			
F18	.604**	.662**	.628**	.639**	.555**	.663**	.607**	.477**	.628**	.599**	.535**	.710**	.650**	.704**	.509**	.594**	.886**	1		
F19	.830**	.737**	.706**	.798**	.694**	.703**	.655**	.630**	.814**	.680**	.573**	.703**	.730**	.746**	.660**	.802**	.640**	.618**	1	
F20	.616**	.630**	.565**	.666**	.568**	.715**	.653**	.492**	.585**	.596**	.468**	.705**	.575**	.743**	.497**	.623**	.672**	.643**	.660**	1

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). \* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia generada en la corrida estadística

## Conclusiones

Se identificaron efectos significativos en la satisfacción laboral en una muestra empleados de Farmacias Chiapanecas, por lo que se sugiere mejorar y revisar las estrategias enfocadas a contar con un ambiente de trabajo más positivo en la que los empleados mejoren sus prácticas con la finalidad de

desarrollar capacidades de trabajo, promover la sensación de logro y reconocimiento en todos los empleados, buscar la mejora en los esquemas de promociones y/o ascensos, así como la creatividad e independencia para tomar decisiones, adicionalmente deberá proporcionarse seguridad en el trabajo y promover la satisfacción en los trabajadores con el estatus social que alcanzan por los ingresos obtenidos de la empresa.

En lo que se refiere al clima organizacional se identifican relaciones significativas con la satisfacción laboral en una muestra de empleados de Farmacias Chiapanecas, por lo que se recomienda que en la organización se genere una metodología de intervención para fomentar un clima positivo, con la finalidad de que sean reconocidos por su trabajo y los empleados sientan satisfacción con el logro de las metas y objetivos estratégicos de la organización, para ello, es importante entre otras cosas, contar con un ambiente agradable y saludable en donde paulatinamente se incrementen los salarios, se desarrollen programas de incentivos y sistemas de bonificaciones para los trabajadores en función a los logros alcanzados, propiciando el reconocimiento por la calidad del trabajo desarrollado.

De acuerdo a los resultados que genera la muestra de empleados encuestada, estadísticamente se comprueba que en la empresa “Farmacias Chiapanecas”, los factores de clima organizacional se relacionan significativamente con la satisfacción laboral.

Futuras líneas de investigación en esta empresa, debieran enfocarse hacia la identificación de nuevas variables sobre el comportamiento organizacional en los empleados de “Farmacias Chiapanecas”, tales como: desgaste ocupacional, así como sus efectos secundarios, acoso laboral o trato hostil y los efectos en la línea de tiempo y la autoeficiencia, por citar algunos.

## Referencias

- Alcover, C., Martínez, D., y Rodríguez, F. (2004). *Introducción a la psicología del trabajo*. España: Mcgraw-Hill
- Alfaro, A., y Vecino, J. (1999). *Medición de la satisfacción laboral mediante el cuestionario de satisfacción de necesidades de Porter*. Madrid: Revista de Psicología de Trabajo y las Organizaciones.
- Álvarez, H. (1995). *Profesor Universidad del Valle. Modelo Hacia un Clima Organizacional Plenamente Gratificante*. Santiago de Cali: Centro Editorial Univalle

- Brunet, L. (1983). *Le Climat du travail dans les Organizations*. Montreal: Les Editions de la Agence D'Arc. Versión española: *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Méxio: Trillas.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw Hill.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Dessler, G. (1976) *Organización y Administración Enfoque Situacional*. México: Prentice/Hall Hispanoamérica.
- Fernández, B. y Parávic, T. (2003). *Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile*. Chile: Ciencia y Enfermería.
- Forehand, G.A. y Gilmer, B. Von (1964). *Environmental variations in studies of organizational climate*. Estados Unidos: Psychological Bulletin.
- Gamero, C. (2003). *Análisis económico de la satisfacción laboral*. Tesis (Doctorado en Estadística y Econometría). Madrid, España, Universidad de Málaga, Departamento de Economía Aplicada.
- García, M. (2003). *Del Clima organizacional a la cultura organizacional*. En: *II Encuentro de Investigación y docencia en administración*. Cali-Colombia: Asociación Colombiana de facultades de Administración ASCOLFA.
- Gómez M., Vicario O. (2008). *Clima organizacional: Conceptualización y propuesta de una escala*. (Tesis de Licenciatura). México: UNAM.
- Goncalves, A. (1997). *Dimensiones del Clima Organizacional*. Extraído el 16 de febrero de 2015, en <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>.
- Guion, R.M. (1973). *A note organizational climate*. Estados Unidos: Organizational Behavior and Human Performance.
- Halpin, A. y Croft, D. (1963). *The organizational climate of schools*. Washington: University Press.
- Jackofsky, E.F., Slocum, J.W., Jr. (1988). *A longitudinal study of climate*. Estados Unidos: Journal of Organizational Behavior.
- James, L.R. y Jones, A.P. (1974). "Organizational climate: A review of theory an research". Estados Unidos: Psychological Bulletin.

- Joyce, V.F. y Slocum, J.W. (1984). *Collective climate: agreement as a basis for defining aggregate climate in organizations*. Estados Unidos Academy of Management Journal.
- Likert, R. (1967). *The human organization: Its management and value*. New York: McGraw-Hill.
- Likert, R. y Gibson, J. (1986). *Nuevas Formas para Solucionar Conflictos*. México: Editorial Trillas.
- Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press.
- Locke, E. (1976) "*The nature and causes of job satisfaction*". Chicago: Rand McNally
- Locke, E. (1984). *Job satisfaction. Social Psychology and Organizational Behaviour*. Chichester: Wiley.
- Mathieu, J.E. (1991). *A cross-level non recursive model of the antecedents of organizational commitment and satisfaction*. Estados Unidos: Journal of Applied Psychology.
- Mayo, E. (1933). *The Human Problems of an Industrial Civilization*. New York: Macmillan.
- Méndez, C. (2006). *Clima Organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Bogotá : Centro Editorial Universidad del Rosario.
- Moos, R.H. e Insel, P.M. (1974). *The Work Environment Scale*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. (versión española: Escalas de Clima Social. Madrid: TEA ediciones, 1989).
- Moran, E., Volwein, J. (1992). *The cultural approach to the formation of organizational climate*. Estados Unidos: Human relations.
- Payne, R.L. y Mansfield. R. (1973). *Relationships of perceptions of organizational climate to organizational structure context, and hierarchical position*. Estados Unidos: Administrative Science Quarterly.
- Peiró, J. (1985). *Evaluación psicológica de las organizaciones*. España: Evaluación Psicológica.
- Rentsch, J.R. (1990). *Climate an culture: Interaction and qualitative differences in organizational meanings*. Estados Unidos: Journal of Applied Psychology.

- Sarella, L. H. y Paravick, T. (2002). *Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU)*. Chile: Ciencia y Enfermería.
- Spector, P. (1997) *Job satisfaction: Applications, assessment, causes and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Steers, R.M. (1977). *Organizational Effectiveness: a behavioral view*. Palo Alto, CA: Goodyear Publishing.
- Sudarsky, J. (1977). *Un Modelo de Diagnóstico e Intervención. Desarrollo Organizacional*. Bogotá: Editorial Universitaria de América.
- Sziklai, G. (2006). *Estudiar y gestionar el clima organizacional como medio para lograr una ventaja competitiva*. Revista capacitación. Extraído de [www.cce-sff.cl./CCESFF/Revista/52/P5245556576768687867rt.pdf](http://www.cce-sff.cl./CCESFF/Revista/52/P5245556576768687867rt.pdf).
- Taylor, F.W.(1911). *Principles of Scientific Management*. New York: Harper.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G., y Lofquist, L. (1977). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire: Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation*. Minneapolis: University of Minnesota (Vocational Psychology Research).