



**Universidad Autónoma de San Luis Potosí
Facultad de Contaduría y Administración
División de Estudios de Posgrado**



Tesis

**Análisis de los Factores que Inciden en el Clima Organizacional
de una Empresa Ferroviaria de la Ciudad de San Luis Potosí**

Que presenta

Rogelio Martínez Coronado

Para obtener el grado de:

Maestro en Administración con Énfasis en Negocios

Director de Tesis

Dr. Armando Medina Jiménez

San Luis Potosí, S.L.P.
Julio de 2016



Universidad Autónoma de San Luis Potosí
Facultad de Contaduría y Administración
División de Posgrado



Tesis

Análisis de los Factores que Inciden en el Clima Organizacional de una Empresa Ferroviaria de la Ciudad de San Luis Potosí.

Que presenta

Rogelio Martínez Coronado

Para obtener el grado de:

Maestro en Administración con Énfasis en Negocios

Jurado:

Director de tesis:

Dr. Armando Medina Jiménez

Asesor:

Dra. Rosa Araceli Cortés Mendoza

Asesor:

Dra. Aída Ortega Velázquez

San Luis Potosí, S.L.P.
Julio de 2016



Universidad Autónoma de San Luis Potosí
Sistema de Bibliotecas
Dirección de Biblioteca Virtual
Zona Universitaria C.P. 78290 Tel. 8262306,
San Luis Potosí, S.L.P. México



El que suscribe Rogelio Martínez Coronado, en el carácter de autor y titular de la tesis que lleva por nombre: **Análisis de los factores que inciden en el Clima Organizacional de una Empresa Ferroviaria de la Ciudad de San Luis Potosí** en lo sucesivo, autorizo a la Universidad Autónoma de San Luis Potosí para que lleve a cabo la divulgación de la obra en formato físico y electrónico, y sin fines de lucro.

La Universidad Autónoma de San Luis Potosí, se compromete a respetar en todo momento mi autoría y a otorgarme el crédito correspondiente.

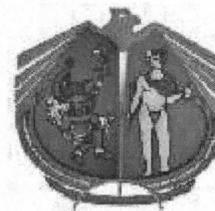
San Luis Potosí, S. L. P. a 21 de julio de 2016

Atentamente

Rogelio Martínez Coronado



Universidad Autónoma de San Luis Potosí
Facultad de Contaduría y Administración
División Estudios de Posgrado



Aclaración

El presente trabajo que lleva por título **“Análisis de los factores que inciden en el Clima Organizacional de una Empresa Ferroviaria de la Ciudad de San Luis Potosí”** se realizó entre marzo de 2015 y mayo de 2016, bajo la dirección del Dr. Armando Medina Jiménez.

Originalidad

Por este medio aseguro que he realizado este documento de tesis para fines académicos sin utilizar otros medios más que los indicados y sujetándome a la normativa de la institución.

Las referencias e información tomadas directa o indirectamente de otras fuentes se han definido en el texto como tales y se ha dado el debido crédito a las mismas.

La autora exime a la UASLP de las opiniones vertidas en este documento y asumen la responsabilidad total del mismo.

Este documento no ha sido sometido como tesis a ninguna otra institución nacional o internacional en forma parcial o total.

Sí se autoriza a la UASLP para que divulgue este documento de tesis para fines académicos.

Atentamente

Rogelio Martínez Coronado

DEDICATORIAS

Esta tesis es un gran logro en mi vida y se la dedico principalmente a Dios, quien ha sido mi mayor fortaleza y apoyo a lo largo de mi vida, a mis papas, a mi hermana a quienes amo infinitamente y a mis tres mayores regalos que Dios me pudo haber mandado en esta vida, que son mis hijas Regina, Julieta y mi esposa Sandra quienes me han brindado su amor y apoyo incondicional, a mis maestros y en especial a mi director de tesis Dr. Armando Medina Jiménez que con su guía y paciencia me dieron la visión para que sea posible el logro de mi tesis que el día de hoy he alcanzado con éxito.

AGRADECIMIENTOS

A DIOS

Agradezco a mi creador mi padre Dios, que siempre está conmigo dándome la sabiduría para tomar las mejores decisiones en mi vida y quien siempre me ha protegido y a quien amo y respeto infinitamente, estoy eternamente agradecido por la fuerza que me ha dado para el logro de mis metas y la protección que les ha brindado a mis padres, mi hermana, mi sobrina, mis hijas, mi esposa y por supuesto a mi.

A MIS PADRES

Rogelio Martínez Cárdenas y Alicia Coronado Franco, gracias por todo el apoyo que me han brindado a lo largo de mi vida, su respaldo incondicional en los momentos más difíciles ha sido fundamental en mí, gracias por sus consejos que siempre me han dado y por su fortaleza para empujarme a seguir mejorando en todos los sentidos, gracias papa, gracias mamá ustedes son fundamentales en el logro de mis metas los amo infinitamente.

A MIS PROFESORES DE MAESTRÍA

Por compartirme sus conocimientos y experiencias profesionales, gracias por sus grandes consejos y paciencia que me mostraron a lo largo de mi formación académica.

A MI DIRECTOR DE TESIS

Dr. Armando Medina Jiménez por su incondicional apoyo en la elaboración de este proyecto, gracias por sus asesorías, sus consejos, su dedicación, por compartirme sus conocimientos y profesionalismo.

Resumen

Actualmente las organizaciones se enfrentan a diversos problemas entre los que se encuentran la falta de adherencia de los trabajadores a la empresa, la atracción de talento y la baja productividad. Estos problemas están relacionados entre otras variables organizacionales con la motivación, satisfacción y el compromiso laboral. Por tal razón, el objetivo de este trabajo fue determinar la influencia de las variables motivación, satisfacción y compromiso y ver la influencia que tienen sobre el clima organizacional de la empresa ferroviaria de la ciudad de San Luís Potosí. Para llevar a cabo esta investigación se recolectaron datos de una muestra conformada por 200 participantes del sexo masculino. El tipo de estudio realizado fue correlacional y se utilizó un diseño transversal, debido a que se recolectaron datos en un tiempo único. La investigación refleja en los resultados una relación positiva entre la motivación, satisfacción, el compromiso y el clima laboral, sin embargo, la relación más fuerte se encontró entre el compromiso y la motivación. Estos resultados señalan la importancia de fomentar la motivación, pero sin dejar de lado las otras variables motivación y el compromiso que son claves para la mejora del clima organizacional.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I	1
Introducción.....	1
1.1 Estado del Arte	1
1.2 Problemática	9
1.3 Preguntas de Investigación	10
1.4 Objetivo general	11
1.5 Objetivos específicos.....	11
1.6 Justificación.....	11
1.7 Delimitación del objeto de estudio	12
1.8 Hipótesis	16
1.9 Modelo de investigación.....	17
CAPÍTULO II.....	18
Marco teórico.....	18
2.1 Clima Organizacional.....	18
2.2 Motivación del Trabajador	25
2.2.1 Perspectivas teóricas sobre Motivación.....	28
2.2.2 Teoría de la jerarquía de las necesidades, Abraham Maslow.....	29
2.2.3 Teoría X y teoría Y, Douglas McGregor.....	30
2.2.4 Teoría de la motivación-higiene, Frederick Herzberg.....	31
2.2.5 Teoría E.R.C., Clayton Alderfer.....	32
2.2.6 Teoría de las necesidades, David McClelland.....	33
2.2.7 Teoría de la evaluación cognoscitiva	34
2.2.8 Teoría de la fijación de metas, Edwin Locke	36
2.2.9 Teoría de la equidad, J. Stacey Adams.....	37
2.2.10 Teoría de las expectativas V. Vroom, E. Deci, L. Porter	37
2.3 Satisfacción Laboral	39
2.4 Compromiso del Trabajador.....	44
CAPÍTULO III	51
Metodología.....	51
3.1 Participantes	51
3.2 Procedimiento de muestreo	51
3.3 Descripción de la empresa.....	52
3.4 Procedimiento.....	52
3.5 Recolección de datos y medidas.....	52
3.6 Tipo de estudio	53
3.7 Tipo de diseño	55
3.8 Análisis de datos.....	55

3.8.1	Confiabilidad o Cálculo del Alfa de Cron Bach.....	56
3.8.2	Medición de la relación entre variables.....	56
3.9	Análisis Factorial Exploratorio.....	57
3.9.1	Método de componentes principales	58
3.9.2	Matriz de correlaciones	58
3.10	Definición de las variables	58
3.11	Definiciones de las variables	59
3.11.1	Clima Organizacional.....	59
3.11.2	Motivación del trabajador.....	59
3.11.3	Satisfacción del trabajador.....	60
3.11.4	Compromiso del trabajador	60
3.12	Captura y procesamiento de datos	60
CAPÍTULO IV.....		61
	Análisis y discusión de resultados.....	61
4.1	Modelo teórico.....	63
4.2	Cálculo del Alfa de Cron Bach.....	64
4.3	Cálculo del Alfa de Cron Bach (Motivación).....	65
4.4	Cálculo del Alfa de Cron Bach (Satisfacción).....	66
4.5	Cálculo del Alfa de Cron Bach (Compromiso)	67
4.6	Motivación y Satisfacción	68
4.7	Satisfacción y Compromiso.....	70
4.8	Compromiso y Motivación.....	72
4.9	Síntesis correlaciones de Pearson.....	74
4.10	Diagramas de dispersión.....	75
4.10.1	Dispersión entre Motivación vs Satisfacción	75
4.10.2	Dispersión entre Satisfacción vs Compromiso	76
4.10.3	Dispersión entre Compromiso vs Motivación	77
4.11	Análisis Factorial exploratorio	78
4.11.1	Comunalidades	79
4.11.2	Porcentajes de varianza explicada.....	80
4.11.3	Gráfico de sedimentación	81
4.11.4	Matriz de componentes rotados (solución factorial)	82
4.11.5	KMO y prueba de Bartlett	84
CAPÍTULO V		86
	Conclusiones.....	86
5.1	Hipótesis de Investigación.....	86
5.2	Respuesta a la 4ª hipótesis analizada bajo el análisis factorial exploratorio	89

CAPÍTULO VI.....	91
Referencias Bibliográficas.....	91
6.2 Anexos.....	98
ANEXO A	98

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Relación entre clima organizacional, motivación, satisfacción y compromiso	17
Figura 2. Modelo teórico entre motivación, satisfacción y el compromiso del trabajador. ...	63
Figura 3. Diagrama de dispersión entre Motivación vs Satisfacción	76
Figura 4. Diagrama de dispersión entre Satisfacción vs Compromiso.....	77
Figura 5. Diagrama de dispersión entre Compromiso vs Motivación.....	78
Figura 6. Varianza total explicada.....	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Metodología utilizada y técnica.....	53
Tabla 2. Condensado de preguntas para medir la evaluación de los factores que inciden en el clima organizacional	56
Tabla 3. Resultado del cálculo global del índice Alfa de Cron Bach.....	64
Tabla 4. Cálculo del alfa de Cron Bach correspondiente a la Motivación del trabajador	65
Tabla 5. Cálculo del alfa de Cron Bach correspondiente a la Satisfacción del trabajador	66
Tabla 6. Cálculo del alfa de Cron Bach correspondiente al Compromiso del trabajador	67
Tabla 7 Matriz de correlaciones	74
Tabla 8 Escala de puntajes.....	58
Tabla 9 Correlaciones de Pearson de motivación y satisfacción.....	69
Tabla 10 Correlaciones de Pearson de satisfacción y compromiso.....	71
Tabla 11 Correlaciones de Pearson de compromiso y motivación.....	73
Tabla 12 Comunalidades	79
Tabla 13 Varianza total explicada.....	80
Tabla 14 Matriz de componentes (matriz de estructura factorial).....	83
Tabla 15 Matriz KMO y prueba de Bartlett.....	84

Capítulo I

Introducción

1.1 Estado del Arte

Por su parte en un estudio de Millán (2008) expone que el desarrollo del espíritu empresarial ha transformado el emprendimiento en uno de los excelentes factores de desarrollo de las modernas compañías en la actual economía de la globalización. En este importante factor de desarrollo empresarial se han considerado aspectos tales como el clima organizacional, la cultura organizacional, la motivación y el liderazgo empresarial, que se han transformado en factores fundamentales. Por ello, el grupo empresarial ha desarrollado un estudio que correlaciona algunas variables de desempeño organizacional que han influido en el mejoramiento del espíritu empresarial en el caso de una cultura como la de los industriales.

El clima organizacional es hoy un factor clave en el desarrollo empresarial, y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento inciden de manera directa en el denominado espíritu de la organización. Por lo anterior, en el presente documento se realiza una aproximación conceptual desde diferentes autores, que ayuda a evidenciar la importancia del clima en los cambios organizacionales. Esto es apoyado por Solarte (2009), quien de igual forma, expone las diferentes herramientas que se pueden emplear para su medición y diagnóstico y que consideran numerosas variables que giran en torno a los valores de la organización, las creencias, costumbres y prácticas empresariales, para esclarecer las causas de la satisfacción e insatisfacción en el trabajo y su incidencia en los cambios organizacionales.

O en otro estudio donde se realizó una investigación de tipo descriptivo cuantitativo en la modalidad de campo, la población fue de 82 trabajadores y la muestra de 45 trabajadores, se utilizó la técnica de muestreo probabilística donde todas las unidades de población tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados. Se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, el cual constó de 36 preguntas con cinco alternativas de respuesta. Se concluyó según los resultados obtenidos que el clima organizacional no es productivo ni satisfactorio para un buen desempeño laboral esto es sustentado por un diagnóstico realizado por Africano (2004), del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Vigilantes Asociados de la Costa Oriental del Lago.

Otro estudio donde se revisan concepciones teóricas relacionadas con los cambios desde la visión de creatividad en la perspectiva organizacional. La autora indaga desde diversos enfoques los conceptos de cultura, clima organizacional y creatividad e innovación, dándole un valor destacado al trabajo en equipo como aspecto clave de la organización, esto es sustentado por Rojas (2007), quien concluye en la necesidad de un nuevo liderazgo basado en la flexibilidad, la motivación intrínseca entre otros aspectos que desplazaron al gerente administrador y considera la creatividad y la innovación como valores fundamentales para formular nuevas perspectivas. La relación con la tesis se da a partir de la visión del director creativo, la flexibilidad como habilidad creativa y el clima organizacional como pilar de la creatividad que conlleva a la innovación.

Desde la misma perspectiva, Urdaneta (2008) señala que el clima organizacional es un tema de gran interés para las organizaciones en la lucha por mejorar el ambiente de trabajo. El objetivo de este estudio fue determinar el clima organizacional en los Institutos de Investigaciones del Sector Salud de la Universidad del Zulia. La investigación fue descriptiva, aplicada, de campo y transaccional. Se consideraron como indicadores: los

estilos de liderazgo, la motivación y la planta física. Se empleó un cuestionario tipo Lickert aplicando la técnica del censo, con un nivel de confiabilidad del 0.96. Los resultados se analizaron a través de estadísticas descriptivas (frecuencias relativas y absolutas), evidenciándose en los institutos de investigación objeto de estudio la presencia de un estilo de liderazgo autocrático (43,2%). La existencia de una motivación en sentido descendente entre el personal que conforman las instituciones (87,4%) y finalmente, una prevalencia en el descontento de los trabajadores con la planta física donde laboran (60,8%). Se concluye que el clima organizacional detectado podría catalogarse como poco ideal para el óptimo desarrollo de los procesos que determinan la productividad del personal y, en definitiva, de todo el sistema organizacional.

El clima organizacional se refiere a las características del medio ambiente de trabajo de una organización y cómo estas características son percibidas directa o indirectamente por sus trabajadores; tiene repercusiones en el comportamiento laboral y media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento, lo cual es sustentado por , Campo (2013) quien además lo define como el reconocimiento a la aportación, la realización profesional, las condiciones de trabajo y la comunicación vertical. Por su parte otro autor como Cobo (2014) menciona que el clima organizacional es un concepto vinculado con la motivación de los empleados, la productividad y la competitividad de la empresa, y abarca características tanto físicas como emocionales; haciendo referencia al ambiente que existe en una organización durante un periodo de tiempo determinado, es decir que responde a una coyuntura. Sin embargo, tiene un impacto significativo dentro de la organización ya que un buen clima deriva en menores niveles de deserción y conflictividad, mejor productividad, entre otros resultados que son deseados por toda compañía.

Según Arismendy (2011) es una reflexión para la disertación cualitativa a una investigación realizada por Arismendy para la obtención del título en Magister en Gerencia Empresarial de la Universidad “Doctor Rafael Beloso Chacin” de Maracaibo en la República Bolivariana de Venezuela, acerca del enfoque de la relación existente entre el clima organizacional y el Desempeño Laboral en las universidades del departamento de La Guajira en Colombia, soportada desde teóricos como: Chiavenato, Brunet, Goncalves Gibson y otros. Se plantea una situación polémica que busca incentivar la perspectiva cualitativa del mismo fenómeno estudiado, planteando premisas en las relaciones existentes entre el clima organizacional y el desempeño laboral; se propone un enfoque epistemológico desde la fenomenología de Husserl, con un método elegido dentro de la tradición cualitativa de la etnográfica planteado por Morse (1985) y otros, y un diseño del proceso para una nueva investigación sugerido por Bonilla y Rodríguez. Se plantean propósitos e interrogantes de características cualitativas para la discusión respecto a los resultados concluyentes en el estudio realizado por Arismendy, los cuales pueden plantearse desde las perspectivas teóricas diversas acerca del fenómeno para encontrar la mayor significancia de datos cualitativos, de acuerdo a la oralidad de funcionarios informantes claves en el escenario de un análisis integral.

Por otra parte, Cárdenas (2013) señala que, a través de la globalización, las organizaciones han tenido que enfrentar su supervivencia independientemente del giro, tamaño y naturaleza de las mismas, afrontando una serie de retos y cambios de diferente índole. El clima organizacional es un tema de gran relevancia para las instituciones que buscan continuamente mejorar el ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento en la productividad, ser competitivas y tener éxito, sin perder de vista el capital humano. En esta misma línea, se plantea que el clima organizacional es un área estratégica de estudio en

cualquier organización, afecta directamente al talento humano, su recurso más valioso y herramienta de éxito, crecimiento y sostenibilidad en el mercado García (2006). La investigación se desarrolló en cuatro Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) de la Ciudad de Santa Marta: E.S.E. Hospital Central Julio Méndez Barreneche, Instituto de los Seguros Sociales, Clínica de la Mujer y Colsalud S.A. Todas estas IPS públicas o privadas. Al interpretar los datos obtenidos, se encontró que no existe un patrón de conducta que determine que el clima difiere entre las IPS del sector público con las del sector privado y que en su defecto, así como cada individuo tiene características especiales e individuales, dentro de un mismo sector también se presentan dichas diferencias de una organización a otra; por lo cual se infiere que el clima organizacional está influenciado más por los estilos de dirección que por cualquier otro factor; en las cuatro IPS objeto de estudio predomina un sistema organizacional autoritario, lo que se constituye en una gran debilidad, ya que el proceso de toma de decisiones está concentrado en la alta gerencia. Luego, se procedió a formular planes y estrategias que pretenda mejorar el clima organizacional existente y posicionarse dentro de un entorno competitivo y en constante cambio.

En igual forma, Díaz (2003) señala que los estudios del clima organizacional en instalaciones hoteleras, constituyen un elemento esencial para conocer el ambiente en el que se desempeñan los trabajadores y las percepciones que éstos tienen de la organización en que trabajan, siendo este uno de los temas más controversiales en la psicología empresarial se decidió realizar un diagnóstico en instalaciones turísticas a fin de concebir acciones a corto y mediano plazo para el mejoramiento del clima organizacional y la satisfacción laboral. Se emplea un sistema de métodos y técnicas e instrumentos que permitieron constatar espacios para el progreso a partir de las variables estudiadas que afectan el estado del clima organizacional con una correcta identificación de los miembros con la organización y su

participación en la solución de los conflictos organizacionales. Por otro lado, Pérez (2011) hace referencia a un proyecto de investigación que permitió caracterizar el clima organizacional en la gestión del coordinador docente de estado en la Misión Médica Cubana en la República Bolivariana de Venezuela. El universo del estudio estuvo integrado por el total de coordinadores docentes de los estados. En la investigación se empleó un sistema de métodos teóricos, empíricos y procedimientos estadísticos. La recolección de la información se realizó mediante la aplicación, por la investigadora, del instrumento de clima organizacional modificado y validado por la autora. Se estudiaron las dimensiones: liderazgo, motivación, participación, reciprocidad y comunicación. La información obtenida permitió caracterizar el clima organizacional en la gestión docente del coordinador de estado, la dimensión motivación es la de más bajos resultados con 3 de sus categorías afectadas, responsabilidad, reconocimiento a la aportación y adecuación de las condiciones de trabajo; seguida de la dimensión comunicación con la categoría estilos de comunicación por debajo del límite aceptado, al igual que la categoría solución de conflicto en la dimensión liderazgo. Por su parte las dimensiones reciprocidad y participación alcanzan buenos resultados en todas sus categorías.

Para Villegas (1998) el pensamiento sistémico es un método imprescindible para fortalecer el desarrollo de las organizaciones, donde el clima organizacional constituye uno de los elementos a considerar en los procesos organizativos, de gestión, cambio e innovación. El objetivo de este trabajo es valorar la importancia del enfoque sistémico del clima organizacional en el desarrollo de la salud pública. Se realizó análisis de contenido de la bibliografía revisada sobre el tema, que permitió efectuar juicios de valor sobre la importancia del enfoque sistémico del clima organizacional en el desarrollo de la salud pública desde la ciencia y la tecnología como procesos sociales. Se expone la aplicación del

pensamiento sistémico en salud, se muestran los diferentes enfoques y dimensiones utilizados en el estudio del clima organizacional a nivel mundial y de forma particular en salud pública. Se destaca fundamentalmente las investigaciones realizadas por la Escuela Nacional de Salud Pública desde la década de los 90 del siglo xx hasta la actualidad y se fundamenta la integración de factores económicos, sociales, culturales y políticos teniendo en cuenta el enfoque multidisciplinario e interdisciplinario de la salud pública. Los estudios de clima organizacional con enfoque sistémico constituyen una importante herramienta diagnóstica; a lo largo de la historia se han aplicado diferentes enfoques y dimensiones representativas de la organización, que en salud pública aportan información valiosa para su desarrollo.

Según Betancur (2014) todos los tipos de organizaciones, sin importar su objeto social, están conformadas por personas y las relaciones interpersonales se dan con el fin de desempeñar acciones que ayuden al logro de los objetivos institucionales. Tratar de entender el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tiene sobre el comportamiento dentro de la organización; permite mejorar la eficiencia y eficacia lo que se refleja en la productividad de ésta y el alcance de sus objetivos. Reflejo de ello es el clima organizacional, por lo que para conocer las percepciones que el trabajador tiene de las características de la organización, que influyen en las actitudes y comportamiento de los empleados, es necesario elaborar diagnósticos de éste. La IPS de la Universidad Autónoma de Manizales (IPS UAM), se encuentra ubicada dentro de esta Universidad como unidad de negocios de ella, que ofrece servicios de salud a la población en el área de odontología general y especializada, fisioterapia, terapia ocupacional, fonoaudiología, sicología, nutrición, fisioterapia y electro diagnóstico, y que además es un centro de docencia –servicio para los programas de salud que ofrece la Universidad. Por otra parte, la OPS implementa un modelo de análisis y desarrollo organizacional, en el cual el clima organizacional es uno de los cuatro grandes

apartados para este análisis. Por todo esto surge la interrogante de ¿Cuáles son las características del clima organizacional de la IPS Universidad Autónoma de Manizales a partir de las que se puedan construir procesos de intervención? Con el fin de dar respuesta a esta interrogante se plantea un objetivo general: Determinar procesos de intervención del clima organizacional de la IPS de la Universidad Autónoma de Manizales con base en su caracterización. Además de tres objetivos específicos que se inclinan a establecer la situación actual del clima organizacional, analizar el comportamiento de los diversos factores que lo integran, así como proponer alternativas de solución que mejoren el clima organizacional. Se diseñó un estudio descriptivo, transversal y observacional, donde el universo de estudio constó de los 84 trabajadores activos al momento de la recolección de la información. Se utilizó el instrumento de medición propuesto por la OPS para medir clima organizacional. En general, se concluyó que el clima organizacional en la IPS de la Universidad Autónoma es poco satisfactorio, siendo la variable de liderazgo la que mejor calificación obtuvo. El personal considera que las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional, así como no existe retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales además de la inexistencia del reconocimiento por el buen desempeño. Sin embargo, existen oportunidades de mejora en la percepción que tienen sobre sus líderes ya que piensan que tienen preocupación para la comprensión del trabajo por parte del personal. En cuanto al clima organizacional por tipo de personal se pudo observar que en general manifiestan una percepción poco satisfactoria del clima organizacional, que implica a todas las variables y sus dimensiones especialmente en el servicio de odontología.

Según Brunet (1995) señala que el estudio que evalúa el clima organizacional en los empleados de planta del E.S.E Hospital Universitario de Santander. El estudio se desarrolló

bajo un diseño no experimental con enfoque descriptivo de tipo transaccional. La muestra la conformaron 44 empleados de planta, entre administrativos y asistenciales. El análisis de los datos se realizó con el paquete estadístico SPSS 20.0. En los resultados encontrados se resalta de manera general que los niveles de clima organizacional por variables, justificados por los trabajadores de planta del hospital, muestran como en las variables apoyo del jefe y la organización, confort físico y cohesión entre colegas el nivel de clima es estable, teniendo en cuenta que puede presentar variaciones favorables o desfavorables y en contraste se observó que en la variable recompensa el nivel de clima es bajo y en la variable control/presión el nivel de clima es alto.

Para Terry (2014) Mediante la exploración de 83 investigaciones teóricas y empíricas publicadas en países de Latinoamérica durante el siglo XXI, este trabajo pretende 2 objetivos principales. Primero, examinar la multidimensionalidad y las características fundamentales de las variables de clima organizacional y calidad de los servicios públicos de salud; segundo, diseñar un modelo teórico sobre la relación que existe entre estas 2 variables. El estudio se efectuó mediante la estrategia de investigación documental, método de análisis que comprende la revisión de literatura, detección, consulta, extracción/recopilación e integración de datos. Del análisis realizado se infiere teóricamente que existe una relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud; sin embargo, se recomienda realizar estudios empíricos que refuercen la perspectiva teórica analizada.

1.2 Problemática

Las organizaciones actualmente están interesadas con mayor medida en aspectos que involucren a sus empleados con el clima organizacional y en la evaluación de los factores

que inciden en este y que indudablemente afectan emocionalmente a sus trabajadores. Es de suma importancia conocer el grado de motivación, satisfacción y el compromiso que prevalece por parte de los empleados en toda organización dado las consecuencias y la importancia que esto implica. Hoy en día es primordial la relación psicológica que existe entre organización y empleado el cual constituirá un activo de suma importancia para ambos. El clima organizacional lo definimos como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado (Hall, 1998).

De acuerdo a la presentación gerencial de resultados que se tienen mensualmente en la compañía, se ha mencionado que se han identificado problemas con el involucramiento por parte del personal operativo como falta de compromiso, incumplimiento de los procesos de las operaciones de trabajo, poca confiabilidad en las asignaciones de trabajo y en la administración de sus sistemas de calidad, dejando al descubierto la gran inconformidad de los trabajadores operativos dentro de la organización. Es importante señalar que esta empresa cuenta con personal operativo muy especializado en su ramo y el cual cuenta con años de experiencia en su especialización los cuales trabajaron anteriormente para una empresa paraestatal (FNM) en la cual se contó con una administración muy benevolente completamente diferente a lo que ahora es ya como una empresa privatizada, y en la cual se establecen reglas y normas a seguir.

1.3 Preguntas de Investigación

1 ¿Cuál es la relación que hay entre las variables motivación, satisfacción y compromiso de los trabajadores con el clima organizacional de la empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí?

2 ¿Cómo influye la motivación en la satisfacción del trabajador de la empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí?

3 ¿Qué efecto tiene la satisfacción en el compromiso del personal de la empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí?

4 ¿Qué relación tiene el compromiso con la motivación de los trabajadores de la empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí?

1.4 Objetivo general

Realizar un estudio que nos permita evaluar la relación existente entre el clima organizacional y los factores motivación, satisfacción y compromiso del trabajador operativo de una Empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí.

1.5 Objetivos específicos

1.- Analizar cuál es la relación de los factores motivación y la satisfacción de los trabajadores de la empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí.

2.- Analizar cuál es la relación que existe entre la satisfacción y el compromiso de los trabajadores de la empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí.

3.- Analizar cuál es la relación que existe entre el compromiso y la motivación de los trabajadores de la empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí.

4.- Realizar un análisis factorial exploratorio que nos permita evaluar la relación existente entre el clima organizacional y los factores motivación, satisfacción y compromiso del trabajador de la empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí.

1.6 Justificación

El clima organizacional es una herramienta de suma importancia y las grandes organizaciones lo toman como modelo para lograr incrementar su productividad y mejorar la

relación entre todos los miembros de la organización y así buscar mejores resultados para los clientes y también mejores utilidades para la organización.

Esta investigación evaluó la relación que existe entre los factores motivación, satisfacción y compromiso de los trabajadores con el clima organizacional de la empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí, lo anterior pretende encontrar las causas en las cuales los trabajadores sienten cierto grado de insatisfacción, descontento y desmotivación.

Las expectativas de este trabajo de investigación son que los resultados que se obtengan de la investigación aporten datos e información a fin de que contribuya a ser un referente para la organización a fin de mejorar y detectar la causa raíz del problema que se vive internamente. Así mismo, este trabajo servirá de apoyo para aquellas organizaciones que inicien operaciones y que deseen involucrarse en el estudio de estos factores internos que indudablemente se deben de cuidar.

1.7 Delimitación del objeto de estudio

La Empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí cuenta con plantas operativas de diferentes ramos a nivel nacional y mundial distribuidas en países como: Estados Unidos planta matriz, Canadá, México, Argentina, Brasil y Australia. Este trabajo se delimitó a la evaluación y estudio de los factores internos motivación, satisfacción y compromiso del trabajador, para detectar qué relación tienen con el clima organizacional. Se obtuvo como trabajo final el resultado de la evaluación de estos factores y qué relación existe con el clima organizacional y ver la información que nos arroja. Los estilos de dirección, de producción y administración de la empresa nacional, están relacionados con la idiosincrasia y las formas de vida es decir con su clima organizacional (Téllez, 2013).

La mayor parte del personal operativo con mayor experiencia que labora en la Empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí trabajó en Ferrocarriles Nacionales de México FNM, empresa paraestatal de México, la cual fue creada por Porfirio Díaz en 1907, y nacionalizada por Lázaro Cárdenas en 1937.

Empresa en la cual se manejaba un sistema de trabajo muy benevolente y placentero, a continuación, se mencionan algunas características de aquel sistema de trabajo.

Según Manzanilla (2000) señala que entre los factores que contribuyeron a enrarecer el ambiente se encontraba el tener un sindicato poderoso, altos costos de personal por el excesivo número de empleados, infraestructura obsoleta y excesiva, vías en rutas innecesarias, equipo anticuado, falta de inversión en mantenimiento de servicios e instalaciones, trabajos y servicios financieramente no justificados, poca atención a las necesidades cambiantes del mercado, cambios constantes en las gerencias con muy frecuente asignación de puestos con criterios políticos. Todo ello en un marco legal francamente anacrónico y confuso que creó una filosofía y forma muy especial de pensar de sus trabajadores. Posteriormente 1997 el estado privatizó Ferrocarriles Nacionales de México, la empresa TFM (Transportación Ferroviaria Mexicana) adquirió la concesión para operar la red ferroviaria del noreste de la república. TFM adquirió locomotoras diesel eléctricas de alta tecnología en la cual incluyó un contrato de mantenimiento el cual proporcionó a la Empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí líder a nivel internacional en servicios de reconstrucción y reparación de componentes de locomotoras.

Una vez adquirido este contrato en el año de 1997 se adquieren las antiguas instalaciones de la anterior empresa paraestatal (FNM) en la ciudad de San Luis Potosí, México y se comienza con la remodelación teniendo cuatro objetivos primordiales.

- ✓ Respetar la funcionalidad del lugar
- ✓ No desperdiciar agua (cero descargas)
- ✓ Trabajo de alta calidad
- ✓ Desarrollar una empresa amigable con el medio ambiente

La Empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí al comienzo de las operaciones tuvo que remover toneladas de residuo peligrosos de los suelos del taller, se instalaron trincheras y se ahogaron en concreto las vías para evitar que el agua conteniendo aceite y grasa tuviera contacto con el suelo. Se removieron capas de pintura de las fachadas para que el taller recobrar su belleza arquitectónica original, fueron removidos los techos que contenían asbesto, se sembraron 1000 árboles. Se construyó una planta de tratamiento de aguas residuales de proceso, se tienen cero descargas al drenaje municipal, se instalaron tanques enzimáticos para tratar aguas sanitarias y un sistema de captación de agua de lluvia.

El agua tratada del sistema de proceso y del sanitario se comienza a reutilizar para el riego de todas las áreas verdes, las áreas de mayor tránsito de personal fueron ahogadas en cemento y rellenas de balastro. Se remodelo el edificio administrativo y se sembraron en la plazoleta central plantas que identifica a la región. Se logró desarrollar una empresa amigable con el ambiente, cambiando con ello la imagen.

Se invirtieron más de 1 millón de horas hombre en la reconstrucción del taller con una inversión de 6 millones de dólares, la auditoría ambiental fue realizada por IEMS y fue

iniciada el 17 de mayo de 1999 y concluida el 6 de agosto del mismo año, se encontraron un total de 39 desviaciones en los rubros de riesgo, agua y residuos peligrosos y la auditoria de cierre fue efectuada por Hazmat consultores SA el 31 de enero del 2001, el cual se verifico el cumplimiento de los 39 puntos el costo total de la auditoria fue de un millón de pesos.

La Empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí líder de mercado en la producción de locomotoras diésel - eléctrica con más de 10, 000 locomotoras de carga y pasajeros que funcionan alrededor del mundo. Es también líder de industria en brindar servicios de mantenimiento a través de programas de servicio para locomotoras de diferentes marcas competidoras, cuenta con más de 15 instalaciones en el mundo, se implementaron nuevos programas para locomotoras, servicios de mantenimientos, reacondicionamiento reparación o modernización.

La Empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí continúa invirtiendo en tecnología para hacer de sus clientes los más productivos en todos los aspectos de sus operaciones. Esto nos da un panorama de lo que fue la empresa paraestatal y de las condiciones en las que operaba, así como de las condiciones en las que actualmente se encuentra. La Empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí consiente de instalarse en el nuevo sistema económico mexicano, cambio la estructura de acuerdo a sus perspectivas y metas; en contraposición a aquellas no competitivas que se venían manejando con anterioridad. De esta manera, este cambio en el trabajo se visualizó como una forma de exigencia a la cual no se estaba acostumbrada en la anterior organización, se incorporaron nuevas ideas y métodos novedosos, la implementación de filosofías y de nuevas tecnologías.

El presente estudio considera la necesidad de reconocer el capital humano ya que es la fuerza laboral la base de toda organización y no es sólo una simple mano de obra. Es necesario observar que las organizaciones se componen de individuos o grupos en los cuales se generan negociaciones, conflictos y diversos factores durante su convivencia.

Este estudio se enfoca específicamente en el análisis de la evaluación de los factores internos como son motivación, satisfacción y compromiso del trabajador que afectan el clima organizacional de la Empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí, y que están prevaleciendo en el desempeño funcional de la organización.

1.8 Hipótesis

H₀₁: No existe una relación significativa entre la motivación y la satisfacción de los trabajadores de la empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí.

Ha₁: Existe una relación significativa entre la motivación y la satisfacción de los trabajadores de la empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí.

H₀₂: No existe una relación significativa entre la satisfacción y el compromiso de los trabajadores de la empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí.

Ha₂: Existe una relación significativa entre la satisfacción y el compromiso de los trabajadores de la empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí.

H₀₃: No existe una relación significativa entre el compromiso y la motivación de los trabajadores de la empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí.

Ha₃: Existe una relación significativa entre el compromiso y la motivación del trabajador de la empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí.

H₀₄: No existe una relación significativa entre el clima organizacional, la motivación, satisfacción y compromiso de los trabajadores de la empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí.

Ha₄: Existe una relación significativa entre el clima organizacional, la motivación, satisfacción y compromiso del trabajador de la empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí.

1.9 Modelo de investigación

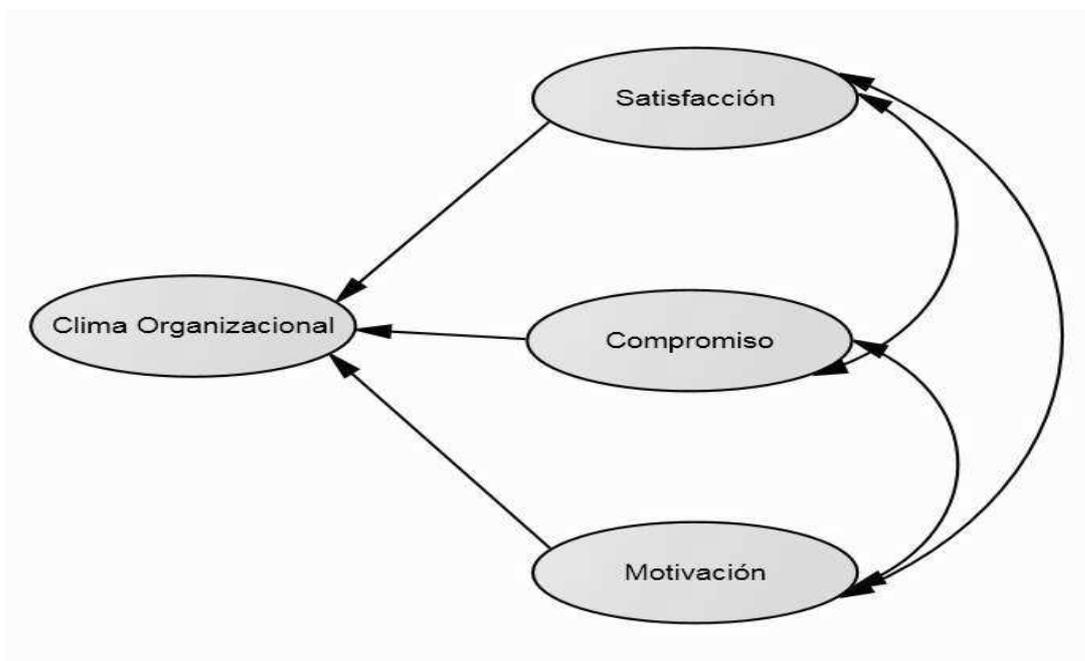


Figura 1. **Relación entre clima organizacional, motivación, satisfacción y compromiso del trabajador.**

Fuente: Elaboración propia

Capítulo II

Marco teórico

2.1 Clima Organizacional

Es importante tener como punto de partida la identificación de algunas dimensiones del clima organizacional cuyos factores describen la calidad de vida laboral, generada por la visión de lo que pasa en la organización. Las características del sistema organizacional generan un determinado clima organizacional. Este influye sobre las motivaciones, la satisfacción de los miembros de la organización y sobre su correspondiente compromiso y este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, rotación, etc.

Eisenberg (1997) señala que es la manera cómo perciben los empleados el entorno laboral, dicha interpretación está basada en las situaciones específicas que viven en su trabajo.

Alvarez (1992) considera que el clima organizacional constituye un contexto regulador, facilitador de realidades psicológicas como la motivación, la satisfacción y el compromiso.

Anderson (2007) señala que iniciar programas y acciones que cambien los elementos culturales que impiden que el personal logre identificarse con la institución y desarrolle un clima de trabajo altamente motivador, además de lograr niveles de satisfacción personal, de acuerdo con estos resultados el clima para las iniciativas es entendido como un constructo a nivel organizacional que se refiere a las prácticas y procedimientos informales y formales de la

organización que guían y apoyan una aproximación hacia el trabajo proactivo, auto iniciado y persistente.

A través del avance de la investigación notamos la coincidencia entre varios autores quienes han definido el clima como las características del medio ambiente laboral, percibidas directa o indirectamente por los miembros de la organización.

El clima está determinado por el conjunto de factores vinculados a la calidad de vida dentro de una organización. Constituye una percepción, y como tal adquiere valor de realidad en las organizaciones.

Según Chiavenato (1995) define el clima organizacional como: un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, etc.).

Desde esa perspectiva el clima organizacional es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos (estructura, liderazgo, toma de decisiones), por lo tanto, evaluando el clima organizacional se mide la manera de cómo es percibida la organización.

Todas las organizaciones tienen propósito, estructura y una colectividad de personas y están conformadas por un grupo de elementos interrelacionados entre sí, tales como: estructura organizacional, procesos que se dan dentro de ella y conducta de los grupos e individuos. Las interacciones de estos componentes producen patrones de relación variada y específica que encajan en lo que se ha denominado clima organizacional (Amstrong, 1999).

De las definiciones se desprende que el clima organizacional está fundamentado en las percepciones colectivas del personal, respecto a variables de la organización, como la estructura, las políticas y las prácticas administrativas, y a los procesos humanos que ocurren en la interacción cotidiana dentro de la organización, como la comunicación, el liderazgo, el ejercicio de la jerarquía, etc. (Hernández y Fernández, 2008).

En este sentido (Dessler, 1991) destaca que los resultados del estudio realizado por George y Bishop sobre la estructura organizacional que incluye la división del trabajo, patrones de comunicación y procedimientos, además del estilo de liderazgo y recompensa tienen gran efecto sobre la manera como los trabajadores visualizan el clima organizacional.

Según Litwin (1968) señala que existen nueve dimensiones que explican el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

Estructuras: representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.

Responsabilidad (empowerment): es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no de tener doble chequeo en el trabajo.

Recompensa: corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

Desafío: corresponde al sentimiento que tiene los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

Relaciones: es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

Cooperación: es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

Estándares: es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

Conflictos: es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

Identidad: es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Según Morgan (1998) en los estudios Hawthorne el clima fue cuestión de la motivación en el trabajo, la relación entre los individuos y los grupos de lo cual surge una nueva teoría de que los individuos y los grupos, trabajan más eficazmente cuando sus necesidades están satisfechas.

Díaz (2006) señala que las interacciones de ciertos componentes producen patrones de relaciones variadas y específicas que encajan en lo que se ha denominado clima organizacional, sin embargo, es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, como son tamaño de la organización, modos de motivación, comunicación, satisfacción, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros.

Todos los elementos mencionados conforman un clima particular donde prevalecen sus propias características, que en cierto modo presenta, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo. Dado el carácter multidimensional del concepto de clima organizacional dentro de la literatura, podemos decir que es una medida perceptiva de los atributos de la organización. La medida perceptiva de los atributos individuales representa una definición deductiva del clima organizacional, que vincula la percepción del clima a los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, e incluso su grado de satisfacción y motivación. Es decir, son elementos netamente individuales relacionados principalmente con los valores y necesidades propios, más que con las características de la organización.

Según Lovelock (1997) señala por último, que la medida perceptiva de los atributos organizacionales es un enfoque integral ya que tiene en cuenta las características que son percibidas a propósito de una organización y de sus departamentos y que pueden ser deducidas según la forma en la que la organización actúa con sus miembros y con la sociedad. Todas las organizaciones tienen propósito, estructura y una colectividad de personas y están conformadas por un grupo de elementos interrelacionados entre sí, tales como: factores organizacionales, procesos que se dan dentro de ellas y conducta de los grupos e individuos.

O bien Lovelock (1997) es otra nueva manera de explicar el concepto de clima abordado por Lewin en su teoría de la personalidad, en la que el individuo se siente como inmerso en un espacio psicológico de fuerzas internas y externas que actúan sobre el mismo.

Sus trabajos se enmarcan dentro del nuevo enfoque de las teorías organizacionales que, como reacción, pone el acento más sobre la satisfacción de las personas en su ambiente.

Forehand (1964) concuerda que el clima organizacional es un conjunto de características que describen una organización, las cuales:

Distinguen una organización de otras organizaciones;

Son relativamente duraderas en el tiempo e influyen en el comportamiento de la gente en las organizaciones.

Se ha llegado a sostener que el clima de una organización constituye su personalidad, la institución se conforma a partir de una configuración de sus características internas. (Márquez, 2009, pp. 52). Por lo tanto, el clima organizacional es un concepto que presta especial atención al medio interno y su aproximación es a través de las percepciones.

Hammer (1997) señala que el clima organizacional tiene un valor estratégico porque alimenta la formación de juicios acerca de las realidades laborales. A su vez, los juicios determinan las acciones, reacciones y decisiones de las personas y tienen valor estratégico porque dan la formación de juicios acerca de las realidades laborales.

Según Brunet (1999) el clima organizacional es un fenómeno circular en el que los resultados producidos vienen a confirmar las percepciones de los empleados. En otras palabras, si las características psicológicas personales de los trabajadores, como las actitudes, las

percepciones, la personalidad, la resistencia a la presión, los valores y el nivel de aprendizaje sirven para interpretar la realidad que los rodea, éstas también se ven afectadas por los resultados obtenidos por la organización.

Según Rodríguez (2005) el clima organizacional es uno de los aspectos más frecuentes aludidos en el diagnóstico organizacional. Se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo.

Kinnear (2008) señala que el estudio de la cultura y el clima es importante para el campo de la psicología industrial y organizacional debido a que estos constructos proporcionan un contexto para estudiar el compromiso y el comportamiento, apuntando que los procesos sociales y simbólicos asociados con el surgimiento de la cultura y el clima influyen tanto en comportamientos individuales como grupales, ejemplo de ellos son la rotación, la satisfacción laboral, el desempeño en el trabajo, la seguridad, la satisfacción del cliente, localidad de servicio y los resultados financieros.

Ahmed (1998) aporta que el concepto apunta hacia el mismo conjunto de aspectos implicados en promover la innovación y la creatividad. Dicho autor sugiere las siguientes dimensiones referidas al clima y cultura organizacional.

- ✓ Desafío y creencia de la acción.
- ✓ Confianza y franqueza.
- ✓ Identificación corporativa y unidad.

Silva (1996) señala que los empleados no solo adquieren elementos propios del grupo de trabajo en el que ingresan, sino que ellos a su vez de modo más o menos directo y claro, también modifican la situación y el clima organizacional.

Bertalanffy (1984) ve a los sistemas organizacionales en su relación con su entorno ambiental, es decir la relación sistema – ambiente. En pocas palabras el clima organizacional surge cuando se sienten dar cuenta de fenómenos globales que tienen lugar en organizaciones, que sirva de orientación a trabajos prácticos de intervención en las organizaciones.

2.2 Motivación del Trabajador

Según Caballero (2002) señala que la motivación es el proceso mediante el cual las personas, al realizar una determinada actividad, deciden desarrollar unos esfuerzos encaminados a la consecución de ciertas metas u objetos a fin de satisfacer algún tipo de necesidad o expectativa, y de cuya mayor o menor satisfacción va a depender el esfuerzo que decidan aplicar en acciones futuras.

Es el estado interno de un individuo que la hace comportarse en una forma que asegura el logro de una meta, en otras palabras, la motivación expone por qué las personas se comportan en la forma en lo que hacen (Wishort, 1998).

El estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona (Malhotra,2004,p.32)

la motivación como aspecto importante en el estudio del clima organizacional es vital para lograr la permanencia de las personas en la empresa. La motivación ha sido, es y seguirá siendo una verdadera preocupación para las organizaciones, las cuales continúan en búsqueda de soluciones.

Zancudo (1996) señala que los trabajadores deben de recibir una justa retribución económica por realizar bien su trabajo, es decir por ejecutar repetidamente los mismos movimientos simples en que se descompone su tarea.

Según Chiavenato (1995) señala que el concepto de motivación a nivel individual conduce al de clima organizacional a nivel de la organización. Los seres humanos, están continuamente implicados en la adaptación a una gran variedad de situaciones, con el objeto de satisfacer sus necesidades y mantener su equilibrio emocional.

Según Kirkman (1999) las relaciones positivas entre empoderamiento (empowerment), autonomía y compromiso, los que conducen a una productividad y proactividad de los trabajadores, una motivación creciente hacia la tarea y una orientación positiva hacia el rol en el trabajo.

Pardo (2002) señala que es posible distinguir distintos tipos de motivación, teniendo en cuenta cuáles son los factores que en cada circunstancia determinan preponderantemente la conducta del sujeto.

La satisfacción por realizar la tarea, es buena, pero los empleados perciben que su trabajo no es debidamente valorado ni retribuido, la satisfacción podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propia labor (Márquez, 1989).

Tal adaptación, no se restringe a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a la satisfacción de las necesidades de pertenencia a un grupo social de estima y de autorrealización. La frustración de esas necesidades, causa problemas de adaptación las cual varían de una persona a otra.

Estas características son:

1. Se siente bien consigo misma
2. Se siente bien en relación con las otras personas
3. Son capaces de enfrentarse a las demandas de la vida

A esto se debe el clima organizacional, gracias al ambiente interno entre los miembros de la organización. El clima organizacional está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes.

Según Altman (1994) señala que la motivación y las necesidades del individuo y la organización se oponen, se generan conflictos a nivel individual.

La motivación puede ser entendida como "la búsqueda de las condiciones antecedentes al comportamiento energizado y dirigido (Aldana, 1996).

Por otra parte, se puede concebir a la motivación como aquellos procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo para conseguir una meta (Robbins, 1999).

Según Levin (1996) señala en su teoría de la motivación la primera formulación sistemática de la teoría de las expectativas relacionada con el lugar de trabajo. Los estudiosos de este campo deben de entender el proceso de motivación y las opciones de los individuos basadas en preferencias, salarios, bonos, premios y realizaciones.

Kolb (1982) señala que la motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos, y fuerzas similares. Decir que los administradores motivan a sus subordinados, es decir, que realizan cosas con las que esperan

satisfacer esos impulsos y deseos e inducir a los subordinados a actuar de determinada manera.

Esta teoría de las expectativas, aunque tiene sus críticos, cuenta con abundante evidencia científica que apoya su teoría. Sostiene que la fortaleza de una tendencia a actuar de cierta manera depende de la fortaleza de la expectativa de que el acto sea seguido por un resultado determinado y de lo atractivo del resultado para el individuo.

Hall (1996) establece que los trabajadores que llevan poco tiempo de haber ingresado en una organización tienen poca información de los sueldos y beneficios que ganan sus compañeros de trabajo, así que, para obtener información en cuestión se apoyan en sus propias experiencias personales.

Motivación viene de motivo y motivo viene del verbo latino moveré, motum de donde también proceden móvil, motor, e-moción, terre-moto, etc. La palabra designa fuerza motriz; psicológica en este caso.

Ha sido definida como el conjunto de razones que explican los actos de un individuo, o bien la explicación del motivo o motivos por los que se hace una cosa su campo lo forman los sistemas de impulsos, necesidades, intereses, pensamientos, propósitos, inquietudes, aspiraciones y deseos que mueven a las personas para actuar en determinada forma (Rodríguez, 1998).

2.2.1 Perspectivas teóricas sobre Motivación

Es importante tener como punto de partida la identificación de algunas dimensiones de la motivación en las organizaciones cuyos factores describen la calidad de vida laboral, generada por la visión de lo que pasa en la organización, y se refleja en la comunicación y la

satisfacción en el trabajo, la lógica nos presenta la motivación como el motor impulsor de cada persona, cuyo combustible posee componentes internos y externos, lo cual ha movido a diversos estudiosos de la conducta a plantear diversas teorías, las cuales pueden clasificarse en dos grupos.

Según Robbins (1999) expone varias teorías sobre la motivación entre las más importantes.

La Teoría de la Jerarquía de Necesidades Humanas, Teorías X y Y, Teoría de los dos factores, El segundo se denomina teorías contemporáneas de la motivación, y está compuesto por la teoría ERC, Teoría de las Necesidades de Mc-Clelland, Teoría de la Equidad, Teoría de las Expectativas y Teoría del establecimiento de las metas.

2.2.2 Teoría de la jerarquía de las necesidades, Abraham Maslow

Para Maslow (1954) la Jerarquía de Necesidades de Maslow es un primer intento de clasificar las motivaciones humanas y comprender su incidencia sobre la conducta. Las necesidades del ser humano, según esta teoría, pueden agruparse en cinco categorías.

1.- Fisiológicas. Tendientes a garantizar la existencia del individuo y la Especie:

hambre, sed, sueño, sexo.

2.- Seguridad. Defensa y protección de daños físicos y emocionales

3.- Sociales. Afecto, sensación de formar parte de un grupo, aceptación y amistad.

4.- De estima. Factores internos de estima, como el respeto por uno mismo,

autoestima y realizaciones, así como los factores extremos de estima como

posición, reconocimiento y atención.

5.- Autorrealización. El impulso por convertirse en lo que uno es capaz de ser crecimiento, desarrollo del potencial propio y autorrealización.

2.2.3 Teoría X y teoría Y, Douglas McGregor

Según McGregor (1960) postuló dos puntos de vista sobre los seres humanos: uno, negativo, llamado teoría X, y el otro, positivo, la teoría Y. Los planteamientos de McGregor pretenden dar cuenta de los supuestos que subyacen en las acciones de los gerentes, y de las consecuencias de esas acciones sobre sus empleados. Todo gerente tiene un conjunto de suposiciones sobre el hombre y su relación con el trabajo, los cuales se ubican en un continuo cuyos extremos se conocen como Teoría X y Teoría Y. El primero de ese conjunto de supuestos contiene una visión tradicionalista y pesimista del hombre y su relación con el trabajo. Es la Teoría X, según la cual los trabajadores son flojos por naturaleza, trabajan básicamente por dinero, carecen de ambición, no se identifican con la organización, son resistentes al cambio y carecen de aptitudes para el trabajo complejo.

En contraposición con lo anterior, hay otro conjunto de supuestos de contenido más optimista y humanista. Es la Teoría Y, según la cual los trabajadores pueden disfrutar de su trabajo tanto como del juego o el descanso, buscan en el trabajo gratificaciones de orden superior, son ambiciosos y están dispuestos a asumir nuevas responsabilidades, se identifican con la organización, son susceptibles al cambio y normalmente tienen más aptitudes que las demostradas en el trabajo cotidiano. Ahora bien, todo gerente orienta sus acciones gerenciales, según los supuestos que admiten como ciertos. Un gerente que se identifique con los postulados de la Teoría X tenderá a desarrollar una dirección autocrática: supervisará muy

de cerca de los trabajadores, tratará de influir sobre su conducta a través de premios y castigos les indicará en detalle lo que tienen que hacer y concentrará en sus propias manos la toma de decisiones.

Un gerente orientado por la Teoría Y, tenderá a desarrollar un estilo de dirección democrático o participativo: dará espacio para la autodirección y el autocontrol, ofrecerá oportunidades para que los individuos desarrollen sus potencialidades, y brindará autonomía a los trabajadores para que tomen decisiones sobre su trabajo.

En síntesis, cada gerente desarrollará un estilo de dirección que concuerda con los supuestos que tiene sobre el hombre y su relación con el trabajo. Lo más importante, sin embargo, es la materialización de la profecía que se auto cumple: los trabajadores reaccionarán en forma tal que ratificarán los supuestos iniciales. El gerente parte, de que los trabajadores tienen ciertas características, los dirige de acuerdo con esos supuestos y los trabajadores se van a comportar como si esos supuestos fueran ciertos.

2.2.4 Teoría de la motivación-higiene, Frederick Herzberg

Según Herzberg (2009) la teoría de la Motivación-Higiene, también conocida como Teoría de los dos Factores o Teoría Bifactorial establece que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente de los factores que producen satisfacción. La teoría parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la primera que es la de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente. Por ser cualitativamente distintos, cada tipo de necesidad, en el mundo del trabajo, requiere de incentivos diferentes. Por eso se puede hablar de dos tipos de factores que inciden en la motivación en el trabajo.

Los factores higiénicos o extrínsecos como lo son: condiciones de trabajo, calidad de la supervisión, salario, políticas de la compañía, condiciones físicas del trabajo relaciones con los demás y seguridad laboral, evitan la insatisfacción, pero no producen motivación satisfacción.

Los factores motivacionales o intrínsecos, reconocimiento, crecimiento, sentimiento de logro, autonomía o responsabilidad, ascensos y trabajo en sí mismo, producen satisfacción, a condición de que los factores higiénicos estén funcionando aceptablemente.

De esta forma, si no están funcionando adecuadamente ninguno de los factores, el individuo se encontrará totalmente insatisfecho. Si solamente funcionan higiénicos, el trabajador no estará insatisfecho, pero tampoco estará motivado, especie de punto de inferencia.

Si operan los factores motivacionales, pero no los higiénicos, el trabajador estará insatisfecho están bloqueados los efectos de los factores motivacionales. Sólo habrá motivación cuando ambas clases de factores estén funcionando adecuadamente.

2.2.5 Teoría E.R.C., Clayton Alderfer

La teoría ERC, expuesta por considera que los seres humanos tienen tres tipos básicos de necesidades: Necesidades de existencia (E), que requieren la provisión de los requisitos materiales para la subsistencia del individuo y de la especie abarcan las necesidades fisiológicas y de seguridad de la pirámide de Maslow (Alderfer, 1972).

Necesidades de relación (R), de mantener interacciones satisfactorias con otros, sentirse parte de un grupo y dar, así como recibir afecto corresponden a las necesidades sociales y la parte de estima de las necesidades psicológicas de Maslow. Necesidades de

Crecimiento (C), anhelo interior de desarrollo personal y de tener un alto concepto de sí mismo, equivalen las necesidades psicológicas de autoestima y a la autorrealización en el esquema maslowiano. Alderfer plantea que esas necesidades se ordenan desde las más concretas de Existencia, que se satisfacen básicamente con incentivos materiales, hasta las menos concretas de crecimiento, cuya fuente de satisfacción es absolutamente intrínseca.

Aunque no hay una jerarquía rígida como la que establece Maslow, la energía que alimenta la conducta del individuo tiende a moverse, según Alderfer, desde las necesidades más concretas hacia las menos concretas, dándose el fenómeno de la satisfacción – proyección, se satisface una necesidad y se pasa a otra menos concreta. Sin embargo, Alderfer incluye en su modelo la posibilidad del fenómeno de la frustración – regresión, el cual ocurre cuando es bloqueada la satisfacción de una necesidad menos concreta de relación, por ejemplo y el individuo retorna con más énfasis a la gratificación de una necesidad más concreta de existencia.

2.2.6 Teoría de las necesidades, David McClelland

Es también conocida como Teoría de las tres necesidades, logro, poder y afiliación.

Según McClelland (1989) plantea que una vez que el individuo ha logrado satisfacer sus necesidades básicas o primarias, equivalentes a las necesidades fisiológicas y de seguridad en la jerarquía de Maslow, la conducta del individuo pasa a estar dominada por tres tipos de necesidades. Necesidad de logro, que incluye el impulso de sobresalir, de alcanzar metas, de vencer obstáculos y tener éxito; Necesidades de poder, que implican el deseo de ejercer influencia sobre individuos y situaciones para hacer que ocurran ciertas cosas que de forma no ocurrirían.

Necesidades de afiliación, que implican el deseo de mantener relaciones interpersonales amistosas y cercanas. Las tres motivaciones o necesidades operan simultáneamente, pero en un determinado momento una de ellas domina sobre las demás y la conducta del individuo se organiza en la búsqueda de la satisfacción de esa necesidad. La orientación hacia alguna de esas motivaciones, es aprendida a través del contacto con agentes socializantes como la familia, la escuela, los medios de comunicación y otras organizaciones.

McClelland estableció que, los realizadores excepcionales, personas de extraordinario desempeño se diferencian de los buenos realizadores, individuos de rendimiento satisfactorio solamente, porque tiene una altísima motivación al logro, más que por el nivel de conocimientos.

Los trabajadores motivados por el logro, buscan trabajos donde las metas sean de riesgo moderado, donde tengan responsabilidad por los resultados y donde puedan tener retroalimentación sobre su desempeño.

McClelland estableció que, hay una relación históricamente comprobable entre la cantidad de personas motivadas por el logro y el grado de desarrollo de las naciones. Finalmente, si una elevada motivación al logro es necesaria para tener ejecutantes excepcionales, para el ejercicio de la gerencia se necesita motivación para el poder, pues el papel del gerente no es el de ejecutar directamente las tareas, sino dirigir a otros para que las realicen y alcancen determinados objetivos.

2.2.7 Teoría de la evaluación cognoscitiva

La Teoría de la Evaluación Cognoscitiva (Robbins, 1995) busca determinar la influencia de las recompensas sobre la motivación intrínseca. Básicamente plantea que cuando una persona

realiza una actividad impulsado por motivación intrínseca y recibe alguna recompensa, motivador intrínseco, esto provoca una disminución de la motivación intrínseca inicial.

La explicación más común del fenómeno, señala que al agregar compensaciones externas, recompensas, el individuo empieza a percibir que su conducta es controlada desde afuera, por otros los otorgantes de la recompensa, esto afecta negativamente su autodeterminación y resiente su motivación intrínseca. Se ha descubierto, sin embargo, que no todas las recompensas tienen el mismo efecto sobre la motivación intrínseca. Las recompensas tangibles, dinero o cualquier otro premio material, por ejemplo, disminuyen la motivación intrínseca, mientras que las recompensas intangibles, un elogio, un reconocimiento no la afecta. Por otro lado, las recompensas esperadas, anunciadas con antelación, disminuyen la motivación intrínseca, mientras que las recompensas inesperadas no la afectan. Así, una recompensa tangible y esperada afecta fuertemente la motivación intrínseca. Una recompensa intangible e inesperada no la afectaría. De tal forma que la relación entre recompensas externas y motivación intrínseca no es tan lineal como en un principio se creyó.

Otro par de factores suministra una idea más clara de esta relación, toda recompensa tiene dos efectos: un efecto controlador de la conducta, moldea el comportamiento en la dirección deseada por el otorgante de la recompensa, afectando así la autodeterminación del individuo y un efecto informativo sobre su competencia le comunica a la persona su nivel de habilidad para la realización de la tarea.

Si una recompensa tiene un efecto poco controlador, promueve la autodeterminación hace que la motivación intrínseca aumente. Esto no ocurre si la recompensa tiene un alto

efecto controlador, niega la autodeterminación. Por otro lado, si la información hace que el individuo se perciba como muy competente, se estimula la motivación intrínseca. Lo contrario ocurre si la información hace énfasis en las fallas y transmite una idea de baja competencia.

2.2.8 Teoría de la fijación de metas, Edwin Locke

Según Robbins (2004) la teoría del establecimiento de metas destaca el papel motivador de las metas específicas en el comportamiento del individuo. Una meta, es cualquier cosa que un individuo se esfuerce por alcanzar. En igualdad de las demás condiciones, capacidad, conocimiento de la tarea, atractivo de las recompensas, disponibilidad de recursos, un trabajador con metas claras tendrá un mejor desempeño que otro que no las tenga o cuyas metas sean difusas.

Para que las metas puedan obrar como incentivos de la motivación, deben tener cierto grado de dificultad, ya que, metas con muy baja o demasiada dificultad no opera como motivadoras, deben ser específicas, es decir, señalar clara y precisamente qué es lo que se desea lograr. Las metas específicas y difíciles despiertan deseos de alcanzarla por la intensidad de la motivación, orientan la conducta en un determinado sentido de dirección y estimulan la persistencia a lo largo del tiempo, hasta que se logra la meta. Además, tiene que haber retroalimentación, es decir, el individuo debe tener la posibilidad de conocer sus progresos en su camino a la meta.

Pero no basta con metas específicas y desafiantes, sino debe incluir la posibilidad de retroalimentación. La influencia de esas metas, sobre el desempeño esta moderado por otros factores: el compromiso con la meta, es decir, el grado de aceptación, ya sea porque el individuo participó en su fijación o porque quien la asignó es percibida como creíble y digna

de confianza; la eficiencia personal, vale decir, la percepción que tenga el individuo sobre su propia capacidad para alcanzar la meta; el tipo de tareas, las metas grupales generan menos entusiasmo porque los resultados no dependen del individuo solamente sino de la actuación de otros que él no controla; y la cultura nacional, es decir, el tipo de valores y motivaciones estimulados por la cultura de la sociedad.

2.2.9 Teoría de la equidad, J. Stacey Adams

Adams (1965) pretende explicar el efecto que tiene sobre la motivación la comparación que los individuos hacen entre su situación, en términos de los aportes que hace y los beneficios que recibe y la de otras personas o grupos que se toman como referencias.

En el seno de una organización, cada individuo brinda ciertos aportes en su trabajo como son, conocimientos, experiencias, tiempo, esfuerzo, dedicación, entusiasmo, etc. Y percibe un conjunto de resultados como salario, otros beneficios socioeconómicos, prestigio, estimación, afecto, etc.

Los individuos tienden a comparar los resultados y aportes con los resultados y aportes de otras personas o grupos de referencia. Según la teoría de la equidad, el individuo puede hacer las comparaciones con un referente dentro de la misma organización, interno de otro, con otra persona de otra organización, externo de otro, con su propia experiencia en otros puestos de la misma organización, interno propio, o con la experiencia de la propia persona en otra organización, externo propio.

2.2.10 Teoría de las expectativas V. Vroom, E. Deci, L. Porter

La teoría de las expectativas, da cuenta de los factores que inciden en la motivación, por un lado, y de las variables que junto con la motivación afectan el desempeño esperado de los trabajadores (Vroom, 1964).

El desempeño esperado de un trabajador es el producto de la combinación de tres variables: la motivación, la capacitación y la percepción del rol. La motivación, por su lado, depende del valor de la recompensa y de la probabilidad de obtenerla si se hace el esfuerzo adecuado. Esta probabilidad puede descomponerse en dos: la probabilidad de que el esfuerzo conduzca el resultado es decir la expectativa y la probabilidad de que una vez obtenido el resultado se alcance la recompensa, es decir la instrumentalidad.

Así, la motivación es la cantidad de esfuerzo que el individuo está dispuesto a hacer para lograr sus metas organizacionales. La motivación va a depender de cuanto valor le otorgue el individuo a la recompensa ofrecida, es decir, a la capacidad del incentivo para satisfacer sus necesidades dominantes, y de la probabilidad subjetiva, expectativa por instrumentabilidad, que él perciba de que depende efectivamente alcanzar esa recompensa si logra las metas organizacionales. Una elevada motivación, no basta para esperar un buen desempeño, o sea, un logro satisfactorio de las metas organizacionales.

Dos factores adicionales entran en juego. Uno de ellos es la capacitación, vale decir, las habilidades para desempeñarse eficientemente en su cargo actual. El otro es la percepción del rol, esto es, el grado de correspondencia entre lo que el individuo piensa que debe hacer y lo que su supervisor, que es quien mide su desempeño, espera de él. De suerte que un alto valor de la recompensa y una alta probabilidad percibida de que puede obtenerla produce en el trabajador una alta motivación, que combinada con una capacitación y un acertado conocimiento de su rol, generaría un elevado desempeño esperado. Un bajo valor de cualquiera de estas variables produce un sensible descenso en el desempeño esperado.

Según Quarstein (1992) en su presentación de los volúmenes anuales del Nebraska Symposium on Motivation el tema de la motivación tiene que ver con la forma en que la

conducta se inicia, es activada, mantenida, dirigida e interrumpida. Dicho de otro modo, la motivación tiene que ver con el porqué de la conducta en contraste con el cómo y el qué.

Según Fernández (1995) el ejemplo de un hombre remando en un bote para llegar hasta la orilla de un lago. El llegar hasta el otro lado (el resultado de la conducta) puede venir determinado en parte por el individuo que está remando o en parte por los vientos que soplan sobre el bote.

En general no consideramos a las personas como causantes de un resultado si podemos encontrar razón suficiente para el resultado en el entorno exterior (Terry, 1995).

Schultz (1997) afirma que todas las fuerzas del entorno de la motivación, han estado actuando contra la creación del psicoanálisis. De sus contemporáneos no obtuvo ayuda sino tan sólo críticas.

Si uno triunfa cuando otros fracasan o fracasa cuando otros triunfan, los resultados se le atribuyen a la razón de que tales propósitos sirvan tan bien de predicción de acciones en el aquí y ahora es que se toman en consideración en la motivación (Certo, 2001).

2.3 Satisfacción Laboral

La satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una sociedad o grupo de necesidades y el objeto a los fines que las reducen. Es decir satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos (Arnoletto, 2009).

Para Davis (1991) considera que los estudios de satisfacción se encuentran concentrados principalmente en las partes más importantes de la organización, ya que las actitudes relacionadas con el trabajo predisponen a que el trabajador se comporte de cierta manera. Dentro de los aspectos significativos que involucran al concepto satisfacción laboral,

se encuentran: la remuneración, el superior inmediato, la naturaleza de las tareas realizadas, los compañeros o equipos de trabajo, las condiciones de trabajo inmediatas.

Arnoletto (2009) menciona que se han presentado teorías sobre la satisfacción en el trabajo, las cuales se pueden agrupar en tres grandes enfoques sobre satisfacción en el trabajo.

1. Un primer enfoque, basado en el modelo de las expectativas, plantea que la satisfacción en el trabajo está en función de las discrepancias percibidas por el individuo entre lo que él cree debe darle el trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación.
2. Un segundo enfoque teórico, plantea que la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido. Esta misma tendencia llamada equidad plantea también que esta satisfacción e insatisfacción es un concepto relativo, y depende de las comparaciones que haga el individuo en términos de aporte y los resultados obtenidos por otros individuos en su medio de trabajo o marco de referencia.
3. Por último, la teoría de los factores plantea que existen dos tipos de factores motivacionales; un primer grupo, extrínsecos al trabajo mismo, denominados de higiene o mantención entre los que podrían enumerarse. El tipo de supervisión, las remuneraciones, las relaciones humanas y las condiciones físicas del trabajo.

El término de satisfacción laboral se refiere a la actitud general del individuo hacia su trabajo. La satisfacción en el trabajo como tema de importancia es enfocada de manera individual y global; la primera se refiere a la actitud de un empleado y la segunda como una actitud global, que involucra el comportamiento de muchas personas y en diferentes aspectos del trabajo o de la empresa.

La satisfacción en el trabajo es dinámica porque está afectada por las necesidades de los empleados y puede disminuir o aumentar y en esa misma medida afecta la calidad y

cantidad del trabajo que realiza la persona y sus consecuencias son tanto internas como externas. Esta actitud, negativa o positiva, tiende a surgir en la medida en que el empleado obtiene cada vez más informaciones sobre la empresa, sus superiores y sus compañeros de trabajo. Si el nivel de satisfacción es alto, encontraremos que el empleado (socio) se sumerge en su trabajo de modo que lo concibe como parte de su vida e invierte más energía, tiempo y todos los recursos que puede de acuerdo con su motivación.

Esto significa que observaremos en esta (s) persona (s) un más alto nivel de lealtad y un mayor deseo de participar en todas las actividades de la empresa, por lo que su sentido de pertenencia también se afirmará o se incrementará. Por lo que hemos señalado, el lector puede ya inferir que las actitudes tienen sus efectos en los empleados y por supuesto, en las organizaciones.

Estos son factores de predicción de comportamientos, tanto de satisfacción como de insatisfacción. El empleado insatisfecho no se dedica a su trabajo, manifiesta apatía, retraimiento físico y psicológico, no se involucra en actividades de la empresa, exhibe conductas agresivas, manifiesta desacuerdo con gran frecuencia, empieza a exigir derechos, a presentarse como víctima de injusticias; todo lo ve de otro color y con otra fragancia.

Este comportamiento afecta a los empleados más influenciados (menos maduros, menos leales, con reservas por diversas razones y otro tipo de debilidades), por lo que contamina el clima de la organización y se traducirá en pérdidas internas y externas, humanas y materiales, entre otras consecuencias.

Según Cawsey (1994) en el estudio que realizó con 600 empleados de seguros, encontró que la satisfacción del empleado con su oficio aumentaba y al aumentar su percepción de las oportunidades de progreso que se le ofrecía.

Bernal (2006) dice que la profesión de las personas es una secuencia de trabajos integrados con actitudes y motivos con los cuales el individuo se compromete al desempeñar sus funciones. El término satisfacción laboral se refiere a la actitud general del individuo hacia su trabajo. Una persona con gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas

Para Drovett (1992) otro aspecto importante a considerar para lograr la satisfacción, es la capacitación del trabajador, ya que es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible.

Según el estudio de Lovelock (1977) en satisfacción en el trabajo, este revela que existen 7 condiciones de trabajo que conducen a la satisfacción laboral para la mayoría de las personas. Las condiciones que se listarán están bajo control de personal administrativo y bajo los administradores de recursos humanos y son:

1. Trabajo que desafíe mentalmente con el cual el individuo pueda lidiar exitosamente.
2. El interés del personal por el trabajo.
3. Recompensas por actuaciones que estén directamente relacionadas con las aspiraciones del personal que sean justas y entendibles.
4. Trabajo que no sea físicamente desgastante
5. Condiciones de trabajo que sean compatibles con las necesidades físicas y metas laborales del empleado.
6. Alta autoestima por parte del empleado
7. Ayuda a obtener, paga y promociones interesantes y minimizar la ambigüedad y conflicto en los roles.

La satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo a algo (Schiffman, 2005).

Según Herzberg (1959) denominados de satisfacción o intrínsecos, de insatisfacción extrínsecos (higiénicos) y las categorías para cada uno de los factores es la siguiente: para el factor de satisfacción o intrínseco son: trabajo en si mismo, responsabilidad, ascenso, crecimiento, logro y reconocimiento y para el factor de insatisfacción o extrínseco (higiénico) son: la política de la empresa y la administración, la supervisión, las relaciones con el supervisor, las condiciones de trabajo, salario, las relaciones entre compañeros, vida personal, interrelaciones con los subordinados, status y seguridad en el trabajo.

Según David(1989) las necesidades aprendidas de la motivación están estrechamente relacionadas con los conceptos de aprendizaje. Los autores comentaron que muchas necesidades tienen su origen en la cultura de la sociedad, siendo las de mayor importancia las siguientes: necesidades de logro, necesidades de afiliación y la necesidad de poder.

Las necesidades de autoactualización son únicas y cambiantes, dependiendo del individuo. Las necesidades de actualización están ligadas con la necesidad de satisfacer la naturaleza individual y con el cumplimiento del potencial del crecimiento (DiCaprio, 1989).

Afirman que cuando una necesidad se hace intensa, motiva a la persona a adoptar el tipo de comportamiento que lleva a satisfacerla, también, propusieron la hipótesis de que el crecimiento económico de una sociedad se basa en el nivel de necesidades de logro de sus componentes, y que el desarrollo económico de naciones enteras puede experimentar mejoras notables estimulando la necesidad de logro de la población.

Stoner (1996) lo ha definido como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de

una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

Locke (1976) dice que el concepto de motivación se refiere a factores internos que impulsan la acción y a factores externos que actúan como incentivo de la acción.

Díez de Castro (1996) señala que la satisfacción está en función de que las necesidades sean cubiertas, de remuneración, afiliación, logro, y autorrealización. Estos autores definen que alguien estará satisfecho con su trabajo cuando, como consecuencia del mismo, experimente sentimientos de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos, considerados como recompensa aceptable a la ejecución de la tarea.

2.4 Compromiso del Trabajador

Las Organizaciones requieren de empleados comprometidos, en sus labores y con las políticas Organizacionales (Meyer, 1997).

Según Smith (2004) el compromiso organizacional es como un sentido de identificación, lealtad e involucramiento por el empleado hacia la organización o hacia una de sus áreas.

Según Nash (1989) los programas de capacitación del trabajador generan un compromiso y producen resultados favorables en el 80%. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos.

Meyer (1993) relaciona el compromiso con el contexto organizacional del trabajador, identificaron tres dimensiones: la efectiva, en la que la persona establece lazos emocionales intensos con su organización y disfruta de su estancia en ella.

Tejada (2003) ha estudiado y relacionado diferentes dimensiones del compromiso en el contexto con las organizaciones.

Según Gabaldón (1969) lo presenta como la identificación del individuo con las metas y objetivos de la empresa, lo que contribuye al logro de sus fines, aumentando y su deseo de permanecer.

Según Rhoades (2002) lo define como la fuerza con la que identifica e involucra al empleado con su organización. El compromiso del empleado hacia una organización, se establece al identificarse con las metas y objetivos de la empresa, lo que contribuye al logro de sus fines y aumentando su deseo de permanecer.

Para Taylor (2000) diversos investigadores han estudiado su influencia con el compromiso, y han aportado evidencias de que en la medida en que un trabajador percibe imparcialidad, refuerza su compromiso con la organización.

Según Douglas (1986) recordaba que las explicaciones mecánicas eran válidas para la física; las funcionales, para la biología justificándose en virtud del marco teórico más amplio de la selección natural, pero ninguna de ellas lo era para el compromiso humano, pues los actores usan estrategias verdaderas.

Según Porter (1974) define el compromiso como la fuerza relativa de la identificación de un individuo e involucramiento con una organización particular, caracterizada por una creencia en y aceptación de metas organizacionales y valores, disposición para ejercer esfuerzo individual hacia metas organizacionales y un fuerte deseo de mantener su membresía en la organización.

Dicha actitud se conforma a partir del clima organizacional, por lo que se asume, que el compromiso es un proceso que refleja los sentimientos al interactuar con los objetos, sujetos y hechos.

Según Gil (1997) señala que el compromiso se da en un empleado, cuando logra identificarse con las metas de la organización y las asume como propias, por lo que para comprometerse éste, consideraría cuánto perdería al salirse de su trabajo.

Según Boudrem (1994) señala otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos y compromisos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

Como se puede observar, los empleados al percibir cubiertas sus necesidades y expectativas, reflejan actitudes y comportamientos que inciden en el compromiso organizacional y se manifiestan de manera distinta; la permanencia de éstos dependerá de varios factores, ya que pueden llegar a experimentar el deseo, la necesidad o el deber de continuar en su trabajo.

El compromiso organizacional, es una de las tres actitudes (satisfacción, participación y compromiso) hacia el trabajo que ha tenido mayor atención en los últimos años, debido a que, las pruebas en algunas investigaciones señalan que el grado de compromiso que tiene un empleado con su organización, suele ser un mejor predictor de la rotación de personal, del ausentismo y de la impuntualidad.

El compromiso entonces, resulta ser un mejor indicador del involucramiento de los individuos en la organización. Un trabajador comprometido tiene menores tasas de rotación y ausentismo que uno insatisfecho (Hodgetts y Altman 1994:380).

La importancia estriba en que las organizaciones, cuyos empleados presentan un mayor grado de compromiso, logran una alta productividad y desempeño, con tasas menores de rotación.

Según Arias (2000) considera que, en cualquier relación de trabajo entre el empleado y la organización, se deben cubrir dos aspectos, uno de carácter legal y otro psicológico. En el primero se cumple la parte que les obliga recíprocamente, mientras que, en el segundo, el empleado pondría toda su capacidad y esfuerzo a disposición de la organización. Como hemos venido observando, el compromiso inicial de los empleados es causado en parte, por las características individuales de cada empleado; como serían la personalidad y la actitud, las experiencias laborales pasadas, las del trabajo actual, además, la satisfacción del trabajo, las remuneraciones, las relaciones con los supervisores y compañeros, las condiciones de trabajo, oportunidades de ascensos entre otros.

Podemos afirmar que el clima organizacional es un constructo que precisa ser clarificado, su importancia estriba en que es un fenómeno contextual de influencia, y una variable moduladora entre las estructuras, procesos de la organización y los compromisos individuales (Edel, 2007).

Schiffman (2005) coincide en que los administradores de las organizaciones están muy interesados en la naturaleza de las actitudes de sus empleados, que influyen en el clima organizacional.

El clima organizacional, es el estudio y la aplicación de los conocimientos acerca de la forma en que las personas individual y grupalmente actúan en las organizaciones. Respecto a las personas existen cuatro supuestos básicos: las diferencias individuales, la persona como una totalidad, la conducta motivada y el valor de las personas es decir la dignidad humana (Sosa, 2004).

Según Werther (1998) la definen como el conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los trabajadores perciben su empleo. Lo importante es reconocer que la satisfacción es un sentimiento de relativo placer o dolor, lo que es distinto

a los pensamientos objetivos y de las intenciones de comportamiento, aunque son estos tres factores en conjunto los que ayudan a la dirección de la empresa a comprender la reacción de los trabajadores ante su empleo.

Según Pérez (1996) el interés por la optimización del desempeño y la salud laboral ha incluido en investigaciones que reportan en materia de comportamiento y compromiso, la relevancia de variables como liderazgo, motivación y clima laboral.

Newstrom (2000) señala que las actitudes son los sentimientos y las creencias que determinan en gran parte la forma en que los empleados perciben su ambiente, su compromiso con las acciones que se pretenden, y en última instancia su comportamiento.

Según Rosales (1997) coincide en que los administradores de las organizaciones están muy interesados en la naturaleza de las actitudes de sus empleados, ya que influyen en el comportamiento organizacional.

Según Merino (2002) las actitudes son factores de predicción razonablemente satisfactorios del compromiso. Aportan indicios acerca de las intenciones de comportamiento de un empleado o su inclinación a actuar de cierta manera. Las actitudes positivas en el trabajo ayudan a predecir comportamientos constructivos, y las negativas a prepararse para los indeseables.

Demming (1992) dice que hay consenso en aceptar el liderazgo o compromiso de la gerencia como una condición necesaria para una cultura de calidad

Son muchos los estudios en los que se han analizados los resultados de la satisfacción la naturaleza básica de los resultados es la que se presenta en las áreas de productividad, ausentismo y rotación de personal satisfacción. (Carzola, 1985).

Cuando se reúnen datos de satisfacción y productividad en toda la organización, más que en el plano individual, encontramos que las empresas con más empleados satisfechos son más eficaces que aquellas con menos empleados satisfechos.

Los empleados manifiestan su insatisfacción de varias maneras por dar algunos ejemplos: los empleados muestran su insatisfacción con las condiciones de trabajo mediante las llegadas tarde. La actitud del trabajador es presentarse a trabajar, pero después del tiempo de inicio designado de la jornada laboral. También llamados retardos son un tipo de ausentismo por periodos cortos y de esta forma los empleados presentan un retraimiento físico de su participación activa en la empresa (Denison, 1991).

Algunos empleados roban productos o materiales. Otros utilizan sin autorización servicios de la compañía, por ejemplo haciendo llamadas de larga distancia. Algunos más falsifican cheques o cometen otros tipos de fraudes, todos estos actos constituyen un robo, es decir, la sustracción no autorizada de recursos de la compañía (Crosby, 1991).

Kinncar (2008) señala que las actitudes de los trabajadores se deben a la cultura organizacional y el clima es importante para el campo de la psicología industrial y organizacional, debido a que estos constructos proporcionan un contexto para estudiar el compromiso organizacional, apuntando que los procesos sociales y simbólicos asociados con el surgimiento de la cultura y el clima influyen tanto en comportamientos individuales como grupales, como la rotación, la satisfacción laboral, el desempeño en el trabajo, la seguridad, la satisfacción del cliente, localidad de servicio y los resultados financieros.

Aaker (2001) aporta que el concepto de actitud apunta hacia el mismo conjunto de aspectos implicados en promover e implementar la innovación y la creatividad. Dicho autor sugiere las siguientes dimensiones referidas al clima y cultura organizacional.

Capítulo III

Metodología

En este capítulo se describen los participantes, el procedimiento de muestreo, la descripción de la empresa, el procedimiento, la recolección de datos y medidas, el tipo de estudio, el tipo de diseño y el análisis de los datos.

3.1 Participantes

Los participantes para este muestreo fueron 200 trabajadores operativos de la Empresa ferroviaria de San Luis Potosí, todos del sexo masculino ya que en la empresa no trabajan en la parte operativa mujeres.

3.2 Procedimiento de muestreo

La muestra es en esencia, un subgrupo, puesto que es muy difícil medir a toda la población, se pretende que el subconjunto sea un reflejo fiel de esta. Debido a la naturaleza de la investigación el conjunto de individuos de interés que se analizan corresponden a los empleados de niveles operativos varones ya que en la organización no se cuenta con personal operativo femenino. En la presente investigación se describe una unidad de análisis de 200 encuestas aplicadas a trabajadores.

Aun y con la aplicación de más de la mitad encuestada en la muestra, esta investigación se apega a lo señalado por (Baptista, Fernández, Hernández,1998), quien señalan que en una visión cuantitativa, existen estudios que requieren no tanto de una representatividad de elementos de una población, sino una cuidadosa y controlada elección de sujetos, tal y como sucede en la presente investigación, en donde más que cantidad de

personas encuestadas, se busca calidad en la información otorgada por los individuos, quienes se consideran los informantes claves para efectos del estudio.

3.3 Descripción de la empresa

La Empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí es una empresa que se dedica al mantenimiento de locomotoras Diesel con encendido electrónico, además también se realizan trabajos de reconstrucción y reparación de diversos componentes todos relacionados con locomotoras.

3.4 Procedimiento

Para determinar el valor de las variables de estudio como son la motivación, satisfacción y compromiso del trabajador, todo esto se agrupo de acuerdo a la escala de Likert, analizando por separado las preguntas, las cuales nos arrojarán el valor correspondiente al nivel de percepción que tienen los empleados con respectos a cada competencia (Likert, 1996).

Hernández (2003) señala que las investigaciones de enfoque cuantitativo usan la recolección de datos con base en la medición numérica y el análisis estadístico; en la presente investigación, se tiene como instrumento de medida la encuesta, a través de ella se recopilan los datos y posteriormente se realiza un análisis numérico de los mismos. La elección de los individuos encuestados se realizó mediante la identificación de diferentes grupos en diferentes áreas productivas dentro de la empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí.

3.5 Recolección de datos y medidas

Se inició el trabajo de campo mediante la recopilación de datos, se aplicó una encuesta a los empleados de la Empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí. El procedimiento se siguió bajo las indicaciones de los líderes responsables, la encuesta se entregó al

representante del departamento de Recursos Humanos quienes se encargaron de aplicar la encuesta en la sala de juntas de las oficinas de producción reuniendo grupos de 50 personas como máximo, el personal entregó sus resultados conforme a su término, en todo caso se indicó que los datos se manejarán en forma confidencial. La encuesta fue realizada en dos días. El proceso de validez requiere de una serie de pasos, como son: la selección del instrumento, las pruebas de ajuste, pruebas de validez, pruebas de confiabilidad y determinación (González, 2008). La validez se refiere al grado en que un instrumento mide en forma real las variables buscadas, la confiabilidad de un instrumento es el grado de consistencia determinado por el Alfa de Cron Bach, el cual se considera como un estándar de confiabilidad y determina si el instrumento ha sido constituido de manera coherente al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales.

3.6 Tipo de estudio

En la tabla 1, se muestra un resumen de la metodología utilizada y técnica de recolección de datos para nuestro estudio.

Tabla 1.

Metodología utilizada y técnica

Técnica de recolección de datos	Tipo de estudio
Encuesta n = 200	Cuantitativo, Transversal Correlacional, Explicativo No experimental
Técnica de análisis de datos	
Análisis cuantitativo, Alfa Cron Bach, Análisis Factorial Exploratorio, Pruebas de hipótesis	

Fuente: Elaboración propia

Se utilizó un estudio correlacional, de acuerdo con (Baptista, Fernández, Hernández,1998) este tipo de estudios tienen como finalidad conocer la relación o el grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre tres, cuatro o más variables. Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba. La utilidad principal de los estudios correlacionales consisten en saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas. Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos o casos en una variable, a partir del valor que poseen en la o las variables relacionadas.

Para poder cubrir los objetivos anteriormente planteados se optó por realizar una investigación con las siguientes características:

- a. **Enfoque cuantitativo:** Usa la recolección de datos para probar hipótesis, en base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.
- b. **De tipo explicativo:** Pretende establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian.
- c. **De correlación:** Asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo población.
- d. **Transaccional o Transversal:** Investigación que recopila datos en un momento único.

3.7 Tipo de diseño

El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea. En el enfoque cuantitativo, el investigador utiliza su o sus diseños para analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto particular o para aportar evidencia respecto a los lineamientos de la investigación.

El tipo de diseño utilizado en esta investigación fue el transversal. Este tipo de diseños recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Sampiere, 2006).

3.8 Análisis de datos

Todos los análisis se llevaron a cabo empleando el software estadístico SPSS en su versión 19.0 para la comprobación del modelo se utilizaron análisis de correlación y regresión lineal.

El análisis que se realizó pretendió medir la correlación que existe entre las competencias que intervienen en la evaluación de los factores que inciden el clima organizacional, como son: motivación, satisfacción y compromiso del trabajador, las preguntas que midieron los puntos anteriores se muestran en la Tabla 2 no guardando un orden para cada bloque.

Tabla 2.

Condensado de preguntas para medir la evaluación de los factores que inciden en el clima organizacional

Competencias	Preguntas	Número de preguntas
Clima Organizacional	1,2,3,4,5	5
Motivación del trabajador	6,7,8,9,10	5
Satisfacción del trabajador	11,12,13,14,15	5
Compromiso del trabajador	16,17,18,19,20,21,22	7

Fuente: Elaboración propia

3.8.1 Confiabilidad o Cálculo del Alfa de Cron Bach

Antes de comprobar las hipótesis del estudio, se analizó la confiabilidad de las escalas mediante el procedimiento de Alfa de Cron Bach. El método de consistencia interno basado en el Alfa de Cron Bach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

3.8.2 Medición de la relación entre variables

Con ayuda del programa SPSS v.19.0, se obtuvieron datos muy interesantes por medio de correlaciones de Pearson, diagramas de dispersión y también por medio del análisis factorial exploratorio, estos análisis nos ayudó a determinar si existe alguna relación entre ellas, y así podemos probar o descartar las hipótesis planteadas al inicio del presente trabajo.

Según Salkind (1998) el coeficiente de correlación es un índice numérico que nos indica la relación que existe entre dos variables y se expresa como un número entre -1.00 y +1.00 y aumenta su valor a medida que aumenta la cantidad de varianza que una variable comparte con otra, sólo importa su valor absoluto no su signo.

Para Velazco (1996) se debe de calcular el coeficiente de correlación de Pearson para las variables cuantitativas normalmente distribuidas, y si los datos no están normalmente distribuidos o tienen categorías ordenadas se debe calcular el coeficiente de Spearman, que mide la asociación entre órdenes de rangos.

3.9 Análisis Factorial Exploratorio

Para explicar nuestra cuarta hipótesis y determinar si existe algún tipo de asociación entre las variables, se decidió usar el análisis factorial exploratorio para dar respuestas bajo un análisis estadístico a nuestra hipótesis, la cual menciona lo siguiente:

Ha4: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la motivación, satisfacción y compromiso del trabajador de la empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí

El análisis factorial exploratorio es una técnica de reducción de datos que sirve para encontrar grupos homogéneos de variables a partir de un conjunto numeroso de variables. Esos grupos homogéneos se forman con las variables que correlacionan mucho entre sí y procurando, inicialmente, que unos grupos sean independientes de otros. Cuando recogemos un gran número de variables de forma simultánea, como por ejemplo en un cuestionario de satisfacción laboral, podemos estar interesados en averiguar si las preguntas del cuestionario se agrupan de alguna forma característica. Aplicando un análisis factorial a las respuestas de los sujetos podemos encontrar grupos de variables con significado común y conseguir de esta manera reducir el número de dimensiones necesarias para explicar las respuestas de los sujetos.

3.9.1 Método de componentes principales

Es un método de extracción en el que los factores obtenidos son los auto vectores de la matriz de correlaciones re-escalados.

3.9.2 Matriz de correlaciones

La matriz de correlaciones, o coeficientes de correlación de Pearson entre cada par de variables, es el método de extracción de componentes principales, la matriz de correlaciones se auto-descompone en sus auto valores y auto vectores para alcanzar la solución factorial.

3.10 Definición de las variables

De acuerdo con Likert (1996 citado en Santillan, 2007), detectó que básicamente podemos enfrentar problemas con datos cuantitativos de carácter discreto y analizado, no hay una variable a la que no se le pueda realizar un estudio.

El puntaje máximo es de 5 y el menor es de 1, el valor obtenido correspondió entonces con el nivel de percepción que tienen los miembros de la organización con respecto a los factores que inciden en el clima organizacional, estos valores pueden variar de acuerdo a la opinión de cada uno y serán evaluados de manera general como se muestra en la tabla 8, con la finalidad de obtener el dato cuantitativo.

Tabla 8

Escala de puntajes

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo

Fuente: Elaboración propia

Tomando en cuenta lo anterior, se realizó el promedio de las diferentes variables a analizar, además el estudio pretendió determinar si estas mantienen alguna relación, para lo cual requerimos de análisis como correlaciones, diagramas de dispersión, el análisis factorial exploratorio y así determinar la validez del instrumento de medición mediante el cálculo del alfa de Cron Bach. Las variables son la parte que el investigador estudia, son sustantivos no adjetivos los cuales resulta de primordial importancia identificar y entender para la correcta interpretación del estudio (Salkind, 2002). Las variables de este trabajo de investigación son la, motivación, satisfacción y el compromiso del trabajador de la empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí, S.L.P. México.

3.11 Definiciones de las variables

A continuación, se describen las variables Motivación, Satisfacción y Compromiso del trabajador, que son la parte fundamental de este estudio de investigación y de los cuales tenemos que tener bien presente su significado.

3.11.1 Clima Organizacional

El clima organizacional lo definimos como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado (Hall, 1998).

3.11.2 Motivación del trabajador

La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo (Chiavenato, 2001). Y se integra en los siguientes indicadores: Compromiso, Estímulo, Reconocimiento, Esfuerzo, Necesidad, Opiniones

3.11.3 Satisfacción del trabajador

Es la forma cómo actúa el empleado dada su satisfacción basada en las creencias y características del puesto en el que se desempeña actualmente (Robbins, 2009). Y se integra en los siguientes indicadores: Relación, Resultado, Desarrollo, Comunicación, Estabilidad

3.11.4 Compromiso del trabajador

El compromiso es como una promesa por virtud de la cual se ofrece participar en un programa, causa u otra forma de actividad social y que obliga por el código ético o moral. (Henry, 2003). Y se integra en los siguientes indicadores: Logros, Esmero, Prticipación, Misión, Objetivos, Productividad, Interes

3.12 Captura y procesamiento de datos

Después de haber recolectado los datos correspondientes de la organización seleccionada para la investigación, se procedió a la captura de los mismos utilizando los programas Excel y SPSS versión 19.00. Se revisaron todas las encuestas, no se eliminó ningún dato.

Capítulo IV

Análisis y discusión de resultados

En este capítulo se da respuesta a las preguntas de investigación y a las hipótesis planteadas (Hipótesis nulas H_0 e Hipótesis alternativas H_a), la hipótesis nula es siempre una de status quo o de no diferencia, siempre que especifiquemos una hipótesis nula, también debemos especificar una hipótesis alternativa, la cual representa la conclusión a la que se llegaría si hubiera suficiente evidencia de la información de la muestra para decidir que es improbable que la hipótesis nula sea verdadera y por tanto rechazarla, en consecuencia, si no rechazamos la hipótesis nula, lo único que podemos decir es que la evidencia fue insuficiente para garantizar su rechazo.

Para continuar con nuestro estudio se usó el programa SPSS v. 19.0, así se midió la correlación entre las variables, motivación, satisfacción y compromiso del trabajador, esto nos ayudará para determinar si existe una relación entre ellas, y probar las hipótesis planteadas al inicio del presente trabajo.

Esta correlación puede ser positiva o negativa, partiendo desde -1 hasta 1, lo cual significará que estas guardan una relación proporcional, la correlación de Pearson nos mostrará que tanta correlación tienen las variables de estudio o que tan relacionadas están las variables entre sí, de acuerdo con (Hernandez, 2003) quien dice que si no existiera un patrón sistemático entre ellas significaría que estas no guardan ninguna relación. Para realizar el índice Alfa de Cron Bach se continúa bajo esta competencia, se realizó la correlación de cada uno de los factores que inciden en el clima organizacional como son: motivación, satisfacción

y compromiso del trabajador de esta manera se pretende averiguar si estos guardan una relación o no.

En los últimos años con la ayuda de software estadístico, se ha desarrollado un planteamiento de la prueba de hipótesis que involucra el concepto de valor p . El valor p es la probabilidad de obtener una estadística de prueba igual o más exacta que el resultado obtenido a partir de los datos de la muestra, dado que la hipótesis nula H_0 , es realmente verdadera. Según (Mark L. Berenson, 1996) a menudo, el valor p se le conoce como nivel de significación observado, que es el mínimo nivel al cual H_0 puede ser rechazada para un conjunto dado de datos. Por lo tanto, el valor de p siempre tiene que ser comparado contra alfa siendo esta 5% (0.05) o 1% (0.01).

Si quieres usar un nivel de confianza del 99% entonces tomas la decisión de la siguiente manera: si el valor de p es mayor a 0.01 entonces podríamos decir que se acepta la hipótesis nula H_0 , pero si el valor de p es menor o igual a 0.01 se rechazaría la hipótesis nula H_0 ya que existiría una diferencia significativa.

Si usas un 95% de nivel de confianza usamos para tomar la decisión el 0.05 y así podemos decir que si p es mayor que alfa se acepta la hipótesis nula H_0 y por lo contrario si p es menor que alfa se rechaza H_0 y se acepta la H_a .

A continuación se presentan los resultados correspondientes al análisis de la evaluación de los factores que inciden en el clima organizacional en la empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí.

4.1 Modelo teórico

Se muestran las variables que se analizaron en el estudio de correlaciones.

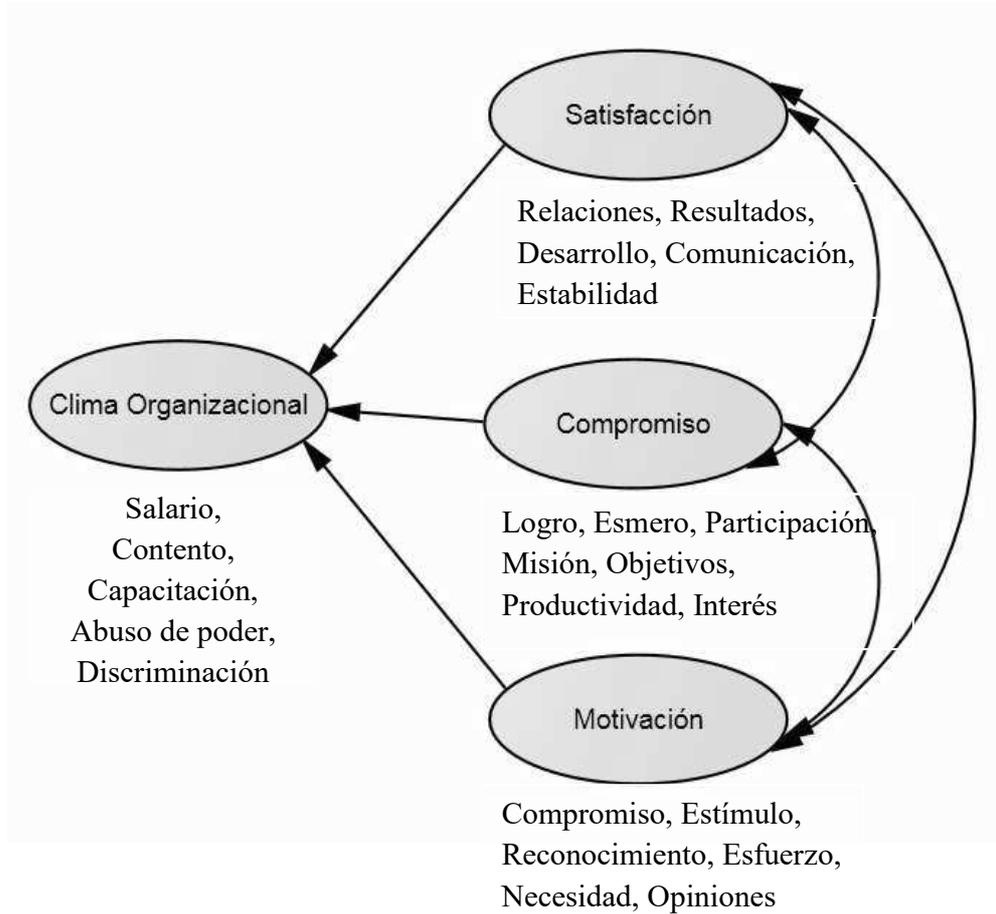


Figura 2. Modelo teórico entre motivación, satisfacción y el compromiso del trabajador.

Fuente: Elaboración propia

4.2 Cálculo del Alfa de Cron Bach

A continuación, se procedió a capturar los datos de la encuesta, la cual fue aplicada a 200 trabajadores que contestaron la prueba, con ayuda del SPSS 19.0 se analizaron los resultados obtenidos, los cuales nos ayudaran a contestar las hipótesis planteadas al inicio del presente trabajo y a contestar las preguntas de investigación, el índice de Alfa de Cron Bach global se muestra en la Tabla 3.

Tabla 3.

Resultado del cálculo global del índice Alfa de Cron Bach

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.952	.964	22

Fuente: Elaboración propia con SPSS 19.0

Como se puede observar en la Tabla 3, los datos agrupados dan un índice de Alfa de Cron Bach global de 0.952, y de acuerdo con (Münch, 2007), es un instrumento dentro cuando se está entre los rangos de confiabilidad 0.70 a 0.90, por lo tanto el constructo es confiable, aun así para validar el instrumento y considerarlo como confiable se procederá a calcular los coeficientes individuales para cada una de las tres competencias necesarias para la evaluación de los factores que inciden en el clima organizacional. Como criterio general, George y Mallery (2003, p.231) sugiere las siguientes recomendaciones para evaluar los coeficientes de alfa de Cron Bach:

Coeficiente alfa >.9 es excelente
 Coeficiente alfa >.8 es bueno
 Coeficiente alfa >.7 es aceptable
 Coeficiente alfa >.6 es cuestionable
 Coeficiente alfa >.5 es inaceptable

4.3 Cálculo del Alfa de Cron Bach (Motivación)

Se procedió al cálculo del Alfa de Cron Bach referente a la Motivación del trabajador.

Tabla 4.

Cálculo del alfa de Cron Bach correspondiente a la Motivación del trabajador

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cron Bach	Alfa de Cron Bach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.935	.958	5

Fuente: Elaboración propia con SPSS 19.0

Como se observa en la Tabla 4, las preguntas correspondientes a la motivación del trabajador nos arrojan un índice general de 0.935, con lo cual podemos determinar que la variable motivación, está dentro del rango de confiabilidad, por lo tanto, no se considera realizar algún ajuste de las preguntas correspondientes a la motivación del trabajador.

4.4 Cálculo del Alfa de Cron Bach (Satisfacción)

Se procedió al cálculo del Alfa de Cron Bach referente a la Motivación del trabajador.

Tabla 5.

Cálculo del alfa de Cron Bach correspondiente a la Satisfacción del trabajador

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cron Bach	Alfa de Cron Bach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.939	.956	5

Fuente: Elaboración propia con SPSS 19.0

Como se observa en la Tabla 5, las preguntas correspondientes a la variable satisfacción del trabajador arrojan un índice general alfa de Cron Bach de 0.939 con lo cual podemos determinar que nuestro constructo está dentro de un rango de confiabilidad y nos indica que existe una consistencia interna entre los ítems seleccionado, por lo tanto no se considera realizar algún ajuste de las preguntas correspondientes a la satisfacción del trabajador.

4.5 Cálculo del Alfa de Cron Bach (Compromiso)

Se procedió al cálculo del Alfa de Cron Bach referente a la Motivación del trabajador.

Tabla 6.

Cálculo del alfa de Cron Bach correspondiente al Compromiso del trabajador

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cron Bach	Alfa de Cron Bach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.976	.984	7

Fuente: Elaboración propia con SPSS 19.0

Como se observa en la Tabla 6, las preguntas correspondientes a la variable compromiso del trabajador arrojan un alfa de Cron Bach de 0.976 con lo cual podemos determinar que estamos dentro del rango de confiabilidad, por lo tanto, no se considera realizar ningún ajuste de las preguntas correspondientes al compromiso del trabajador.

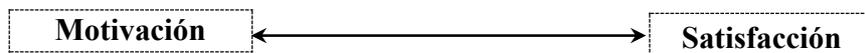
Por lo tanto, la proporción de varianza explicada por las 3 componentes quedaría así:

Motivación	Compromiso	Satisfacción
0.89	0.92	0.83

4.6 Motivación y Satisfacción

Para comprobar las hipótesis se utilizó la correlación de Pearson mediante el programa SPSS 19.0, con un intervalo de confianza del 95% y una significancia $q= 0.05$ y así se obtuvieron los siguientes resultados.

Se tomaron las variables de:



Primera hipótesis:

- H_{01} No existe una relación significativa entre la motivación y la satisfacción del trabajador de la “Empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí”
- H_{a1} Existe una relación significativa entre la motivación y la satisfacción del trabajador de la “Empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí”.

Tabla 9

Correlaciones de Pearson de motivación y satisfacción

Correlaciones

		Motivació n	Satisfacció n	Compromis o
Motivación	Correlación de Pearson	1	.874**	.943**
	Sig. (bilateral)		.000	.000
	Suma de cuadrados y productos cruzados	369.500	381.250	359.000
	Covarianza	1.857	1.916	1.804
	N	200	200	200
Satisfacción	Correlación de Pearson	.874**	1	.903**
	Sig. (bilateral)	.000		.000
	Suma de cuadrados y productos cruzados	381.250	514.955	405.600
	Covarianza	1.916	2.588	2.038
	N	200	200	200
Compromiso	Correlación de Pearson	.943**	.903**	1
	Sig. (bilateral)	.000	.000	
	Suma de cuadrados y productos cruzados	359.000	405.600	392.000
	Covarianza	1.804	2.038	1.970
	N	200	200	200

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

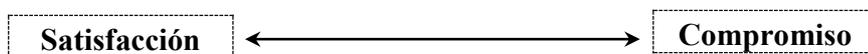
Fuente: Elaboración propia con SPSS 19.0

Como se observa en la Tabla 9, la correlación de Pearson entre las variables motivación y satisfacción es 0.874, lo que indica que existe una asociación fuerte entre ellas, así mismo los valores de significancia de las variables referentes a la motivación y a la satisfacción del trabajador son menores a 0.05 ($0.000 < 0.05$).

Esto nos indica que hay suficiente evidencia para rechazar la hipótesis H_0 , así, podemos decir que las variables comparadas motivación y satisfacción si guardan una correlación directa entre si y se acepta la hipótesis H_{a1} , la cual menciona que: Existe una relación significativa entre motivación y la satisfacción del trabajador de la empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí.

4.7 Satisfacción y Compromiso

Para comprobar las hipótesis se utilizó la correlación de Pearson mediante el programa SPSS 19.0, con un intervalo de confianza del 95% y una significancia $q= 0.05$ y así se obtuvieron los siguientes resultados. Se tomaron las variables de:



Segunda hipótesis:

- H_{02} No existe una relación significativa entre la satisfacción y el compromiso del trabajador de la “Empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí”
- H_{a2} Existe una relación significativa entre la satisfacción y el compromiso del trabajador de la “Empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí.

Tabla 10

Correlaciones de Pearson de satisfacción y compromiso (Correlaciones)

		Motivació n	Satisfacción	Compromiso
Motivación	Correlación de Pearson	1	.874**	.943**
	Sig. (bilateral)		.000	.000
	Suma de cuadrados y productos cruzados	369.500	381.250	359.000
	Covarianza	1.857	1.916	1.804
	N	200	200	200
Satisfacción	Correlación de Pearson	.874**	1	.903**
	Sig. (bilateral)	.000		.000
	Suma de cuadrados y productos cruzados	381.250	514.955	405.600
	Covarianza	1.916	2.588	2.038
	N	200	200	200
Compromiso	Correlación de Pearson	.943**	.903**	1
	Sig. (bilateral)	.000	.000	
	Suma de cuadrados y productos cruzados	359.000	405.600	392.000
	Covarianza	1.804	2.038	1.970
	N	200	200	200

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

Fuente: Elaboración propia con SPSS 19.0

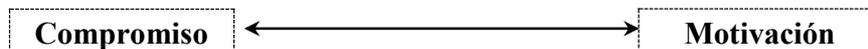
Como se observa en la Tabla 10, la correlación de Pearson entre las variables satisfacción y compromiso es 0.903, lo que nos indica que existe una asociación fuerte entre ellas, así mismo los valores de significancia de las variables referentes a la satisfacción y compromiso es 0.903, lo que indica que existe una asociación fuerte entre ellas, así mismo los valores de significancia de las variables referentes a la satisfacción y al compromiso del trabajador son menores a 0.05 ($0.000 < 0.05$), lo que nos indica que hay suficiente evidencia para rechazar la

hipótesis H_0 , y se acepta la hipótesis H_{a2} , así podemos mencionar que las variables comparadas satisfacción y compromiso si guardan una correlación directa entre sí.

4.8 Compromiso y Motivación

Para comprobar las hipótesis se utilizó la correlación de Pearson mediante el programa SPSS 19.0, con un intervalo de confianza del 95% y una significancia $q=0.05$ y así se obtuvieron los siguientes resultados.

Se tomaron las variables de:



Tercera hipótesis:

- H_{03} No existe una relación significativa entre el compromiso y la motivación del trabajador de la “Empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí”
- H_{a3} Existe una relación significativa entre el compromiso y la motivación del trabajador de la Empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí

Tabla 11
Correlaciones de Pearson de compromiso y motivación

Correlaciones

		Motivació n	Satisfacció n	Compromis o
Motivación	Correlación de Pearson	1	.874**	.943**
	Sig. (bilateral)		.000	.000
	Suma de cuadrados y productos cruzados	369.500	381.250	359.000
	Covarianza	1.857	1.916	1.804
	N	200	200	200
Satisfacción	Correlación de Pearson	.874**	1	.903**
	Sig. (bilateral)	.000		.000
	Suma de cuadrados y productos cruzados	381.250	514.955	405.600
	Covarianza	1.916	2.588	2.038
	N	200	200	200
Compromiso	Correlación de Pearson	.943**	.903**	1
	Sig. (bilateral)	.000	.000	
	Suma de cuadrados y productos cruzados	359.000	405.600	392.000
	Covarianza	1.804	2.038	1.970
	N	200	200	200

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

Fuente: Elaboración propia con SPSS 19.0

Como se observa en la Tabla 11, la correlación de Pearson entre las variables compromiso y motivación es 0.943, lo que indica que existe una asociación fuerte entre ellas, así mismo los valores de significancia de las variables referentes al compromiso y a la motivación del trabajador son menores a 0.05 ($0.000 < 0.05$), lo que nos indica que hay suficiente evidencia

para rechaza la hipótesis H_0 , y aceptar la hipótesis H_{a3} , y con esto podemos decir que las variables compromiso y motivación, guardan una correlación directa entre sí.

4.9 Síntesis correlaciones de Pearson

De acuerdo a los resultados obtenidos durante el análisis de correlaciones de Pearson, observe que las correlaciones que existen entre estas variables en estudio y con las cuales voy a evaluar los factores que inciden en el clima organizacional de una empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí como son: satisfacción, compromiso y motivación son correlaciones fuertes entre si y que además todas guardan una significancia menor a 0.05, por lo tanto entonces podemos afirmar que las hipótesis H_a en estudio y las cuales fueron expuestas al inicio de la investigación son aceptadas y las hipótesis H_0 rechazadas.

Sin embargo, cabe mencionar que debemos tener cuidado ya que cuando se da este tipo de correlaciones fuertes entre variable, puede ser un indicador de que quizás las variables en estudio tengan una línea de significancia directa o que signifiquen lo mismo.

Tabla 7

Matriz de correlaciones

Matriz de correlaciones ^a

		Motivación	Compromiso	Satisfacción
Correlación	Motivación	1.000	.943	.874
	Compromiso	.943	1.000	.903
	Satisfacción	.874	.903	1.000
Sig. (Unilateral)	Motivación		.000	.000
	Compromiso	.000		.000
	Satisfacción	.000	.000	

a. Determinante = .020

En la matriz Tabla 7, vemos que las variables en estudio motivación, satisfacción y compromiso correlacionan fuertemente entre sí, correlación entre compromiso y motivación 0.943, correlación entre motivación y satisfacción 0.874, correlación entre satisfacción y compromiso 0.903 además vemos que el nivel crítico unilateral (Sig. Unilateral) es menor que 0.05 lo que nos indica que la correlación poblacional entre el correspondiente par de variables puede ser considerada significativamente distinta de cero, y así esto nos permite sustentar que las hipótesis alternas en estudio las cuales fueron descritas al inicio de la investigación son aceptadas y las hipótesis nulas rechazadas.

4.10 Diagramas de dispersión

En busca de más datos para validar mi investigación para ver la relación existente entre clases de datos, así como cuantificar la intensidad de dicha relación, recurrí a diagramas de dispersión de cada una de las variables en estudio como son: satisfacción, compromiso y motivación arrojándome los siguientes resultados.

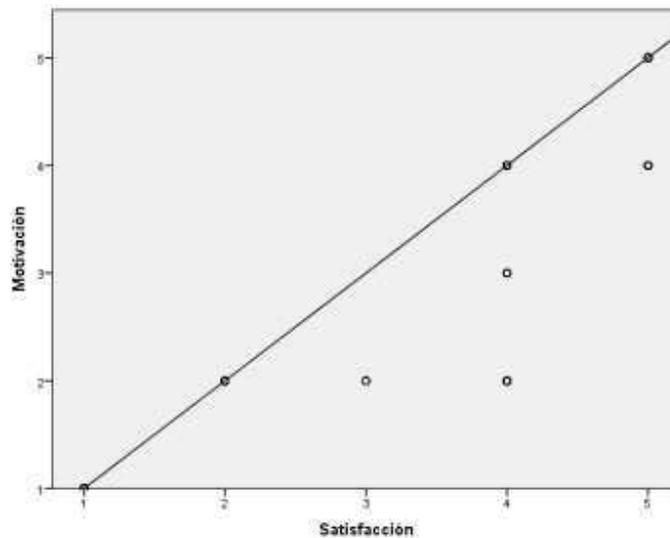
4.10.1 Dispersión entre Motivación vs Satisfacción

En el diagrama de dispersión podemos observar el comportamiento de las variables y vemos que tenemos un crecimiento de los valores en X y esto a su vez al mismo tiempo corresponde a un crecimiento de los valores en Y. Así controlando la evolución de los valores de X, quedan controlados los valores en Y, por lo tanto, podemos decir que tenemos una correlación positiva.

Revisando el resultado de la correlación de Pearson obtenido anteriormente el cual fue de 0.874, vemos que este resultado nos muestra que existe una correlación fuerte entre estas dos variables en estudio. En este diagrama podemos observar la distribución de los

puntos de datos con respecto a la línea de tendencia, en este caso vemos que existe una relación de dependencia entre estas dos variables ya que los puntos de datos están muy cercanos a la línea de tendencia.

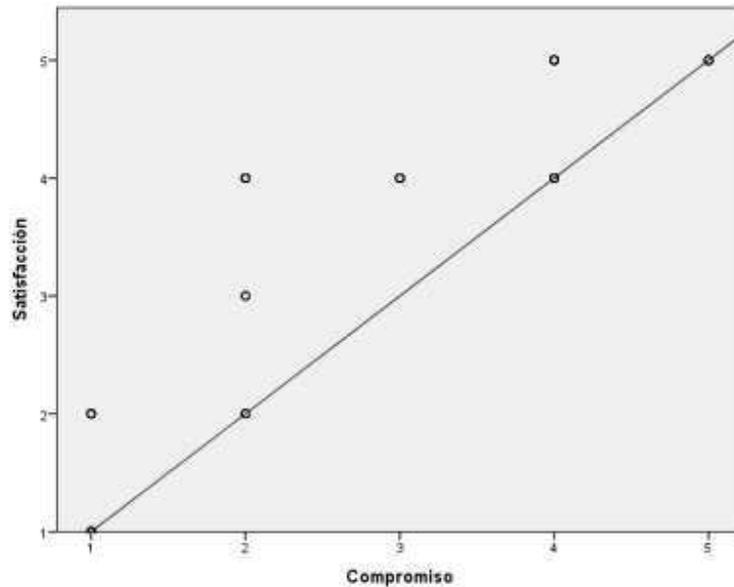
Figura 3.
Diagrama de dispersión entre Motivación vs Satisfacción



4.10.2 Dispersión entre Satisfacción vs Compromiso

En el diagrama de dispersión podemos observar el comportamiento de los variables y vemos que tenemos un crecimiento de los valores en X y esto a su vez al mismo tiempo corresponde a un crecimiento de los valores en Y como el caso anterior así, controlando la evolución de los valores de X, quedan controlados los valores en Y, por lo tanto podemos decir que tenemos una correlación positiva, si revisamos el valor obtenido en la correlación de Pearson entre estas dos variables vemos que la correlación existente es una correlación fuerte de 0.903 más fuerte que la anterior y así mismo vemos que la cantidad de puntos de datos son mayores que en el anterior diagrama de dispersión ya que hay más cantidad de puntos de datos cerca de la línea de tendencia.

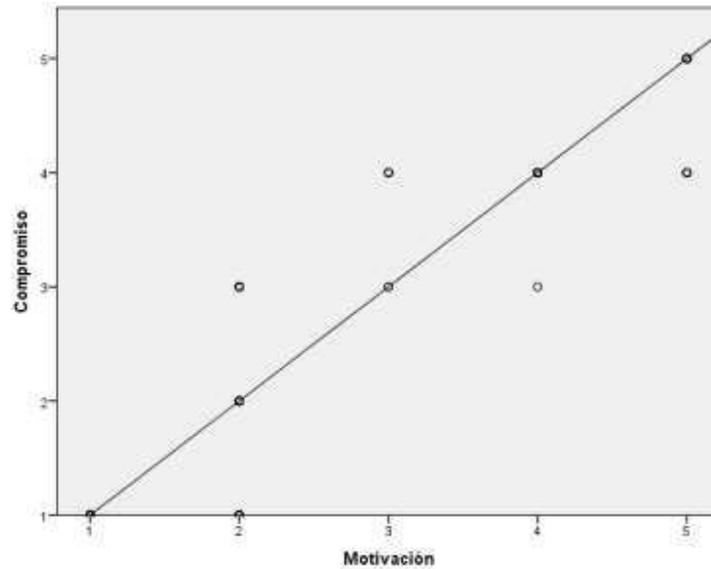
Figura 4.
Diagrama de dispersión entre Satisfacción vs Compromiso



4.10.3 Dispersión entre Compromiso vs Motivación

En el diagrama de dispersión podemos observar el comportamiento de los variables y vemos que tenemos un crecimiento de los valores en X y esto a su vez corresponde a un crecimiento de los valores en Y, por lo tanto podemos decir que tenemos una correlación positiva, recurriendo a el valor obtenido en la correlación de Pearson entre estas dos variables vemos que la correlación es de 0.943, es la correlación más fuerte entre las variables en estudio, y revisando el diagrama de dispersión vemos una clara concordancia ya que la cantidad de puntos de datos cercanos a la línea de tendencia es mayor y con mayor intensidad que las anteriores variables.

Figura 5.
Diagrama de dispersión entre Compromiso vs Motivación



4.11 Análisis Factorial exploratorio

El análisis factorial es, por tanto, una técnica de reducción de la dimensionalidad de los datos. Su propósito último consiste en buscar el número mínimo de dimensiones capaces de explicar el máximo de información contenida en los datos. Existen varios modelos factoriales para estimar las saturaciones de las variables en los factores. Los distintos métodos difieren tanto en el algoritmo de cálculo como en la matriz que será analizada (se asume que la matriz seleccionada es la matriz de correlaciones). Los distintos métodos disponibles son: Componentes principales, Mínimos cuadrados no ponderados, Mínimos cuadrados generalizados, Máxima verosimilitud, Ejes principales, Alfa, Imagen.

A diferencia de lo que ocurre en otras técnicas como el análisis de varianza o el de regresión, en el análisis factorial todas las variables del análisis cumplen el mismo papel: todas ellas son independientes en el sentido de que no existe a priori una dependencia conceptual de unas variables sobre otras.

4.11.1 Comunalidades

La comunalidad de una variable es la proporción de su varianza que puede ser explicada por el modelo factorial obtenido. La comunalidad es la suma de los pesos factoriales al cuadrado en cada una de las filas. Aquí podemos estudiar las comunalidades de la extracción y podemos evaluar cuál o cuáles de las variables son las peor explicadas por el modelo en estudio.

En este método de extracción se asume que es posible explicar el 100% de la varianza observada y por ello todas las comunalidades iniciales son iguales a la unidad. Cuanto más cercanos estemos al 100%, quiere decir que mejor explica el modelo la varianza de la variable. A partir de esta tabla podemos empezar a plantearnos en este momento si, dando por bueno el número de factores extraído, alguna de las variables podría quedar fuera del análisis.

Tabla 12

Comunalidades

	Inicial	Extracción
Motivación	1.000	.941
Compromiso	1.000	.960
Satisfacción	1.000	.912

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

En la Tabla 12 podemos observar las comunalidades asignadas inicialmente a las variables y las comunalidades reproducidas por la solución factorial en nuestro análisis. Por lo tanto, en nuestro modelo podemos ver que las comunalidades de nuestro constructo se pueden comprobar que son muy altas (cerca de 1), con lo cual podemos decir que nuestras variables están bien explicadas a través de las componentes extraídas.

4.11.2 Porcentajes de varianza explicada

En la varianza total explicada vemos el listado de los auto valores de la matriz de varianzas-covarianzas y del porcentaje de varianza que representa cada una de ellas. Los auto valores iniciales expresan la cantidad de la varianza total que está explicada por cada factor; y los porcentajes de varianza explicada asociados a cada factor se obtienen dividiendo su correspondiente auto valor por la suma de los auto valores. Se extraen tantos factores como auto valores que sean mayores a uno, esta información nos ayuda a tomar decisiones sobre el número idóneo de factores que deben de extraerse.

Tabla 13
Varianza total explicada

Componente	Auto valores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	2.814	93.789	93.789	2.814	93.789	93.789
2	.133	4.444	98.233			
3	.053	1.767	100.000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

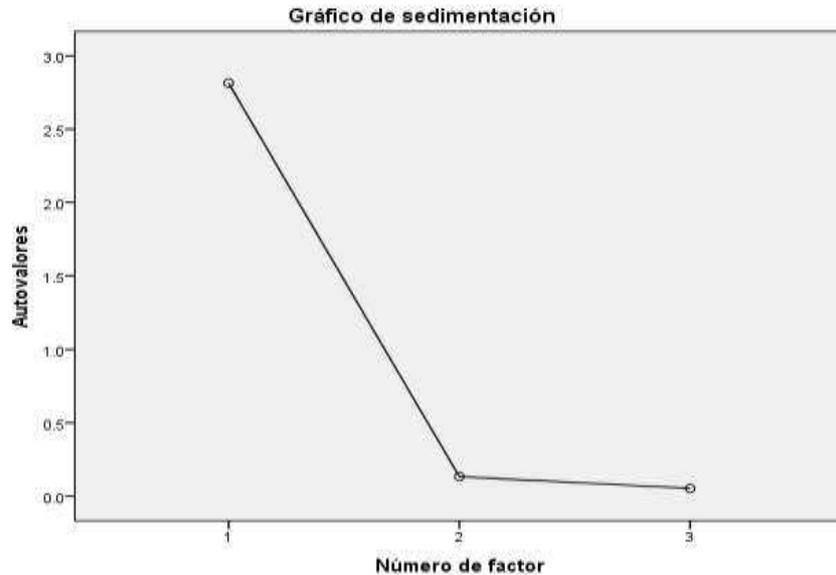
En la Tabla 13 de la varianza total explicada vemos que en nuestro modelo en estudio sólo tenemos un solo auto valor total mayor a 1 que es 2.814 por lo cual el procedimiento extrae este factor el cual puede explicar el 93.7% de la varianza de los datos originales. En este caso si quisiera explicar un mínimo del 90% de la variabilidad que está contenida en estos datos de nuestra matriz tengo que extraer dos factores.

En otras palabras, de la totalidad o 100% del fenómeno estudiado, el componente 1 explica dicho fenómeno en un 93.7% entonces se obtiene que esta componente explica el fenómeno investigado, o que la varianza total del fenómeno es explicada en un 93.7% por el componente 1.

4.11.3 Gráfico de sedimentación

Nos permite determinar el número óptimo de factores, si un auto valor se aproxima a cero, esto significa que el factor correspondiente a ese auto valor es incapaz de explicar una cantidad relevante de la varianza total. Por lo tanto, un factor al que corresponde un auto valor cercano a cero se considera un factor residual y carente de sentido de análisis.

Figura 6.
Varianza total explicada



Con este
que

gráfico

obtuvimos de nuestro estudio rápidamente nos podemos dar cuenta de la cantidad de varianza asociada a cada una de las variables. Según este criterio vamos a retener todas las componentes que están situadas previamente a la zona de sedimentación, entendiendo por esta la parte del gráfico en la que los componentes empiezan a no presentar pendientes fuertes, que como ya hemos mencionado en nuestra matriz de varianza total explicada podemos comprobar que es a partir de la componente 2 ya que la pendiente pierde inclinación a partir del segundo valor, ya que no provoca pendiente con respecto al tercer valor, por lo que estos nos indica que sólo se debe de extraer el primer factor y desechar el resto ya que los otros dos se aproximan a cero.

4.11.4 Matriz de componentes rotados (solución factorial)

En la tabla 14 vemos la matriz de componentes o matriz de estructura factorial la cual contiene las correlaciones entre las variables originales (o saturaciones), si comparamos las saturaciones relativas de cada variable en cada uno de los tres factores podemos apreciar que

todas las variables compromiso, motivación y satisfacción saturan en un único factor porque constituyen un grupo diferenciado de variables dentro de la matriz de correlaciones, este factor parece reflejar la dimensión del “clima organizacional” dentro de la empresa.

Tabla 14

Matriz de componentes (matriz de estructura factorial)

Matriz de componentes^a

	Componente
	1
Motivación	.970
Compromiso	.980
Satisfacción	.955

Método de extracción:

Análisis de componentes principales.

a. 1 componentes extraídos

Por lo tanto, nuestra hipótesis en estudio representada por medio de una fórmula matemática, quedaría de la siguiente manera.

$$\text{Clima organizacional} = 0.970 \text{ motivación} + 0.980 \text{ compromiso} + 0.955 \text{ satisfacción.}$$

4.11.5 KMO y prueba de Bartlett

La prueba de Bartlett contrasta la hipótesis nula, el estadístico de Bartlett se distribuye aproximadamente según el modelo de probabilidad *chi-cuadrado*. Si el nivel crítico (Sig.) es mayor que 0.05, no podremos rechazar la hipótesis nula y como consecuencia no podremos asegurar que el modelo factorial sea adecuado para explicar este análisis.

Tabla 15
Matriz KMO y prueba de Bartlett

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		.754
	Chi-cuadrado	772.429
Prueba de esfericidad de Bartlett	aproximado	
	gl	3
	Sig.	.000

Se presenta en la tabla 15 los estadísticos correspondientes al estudio de la adecuación de la muestra al modelo. Podemos ver que la adecuación muestral a nuestro análisis resulta con buena adecuación de los datos ya que el estadístico de KMO, el cual nos indica la proporción de la varianza que tienen en común las variables analizadas, presenta un valor de 0.754 coeficiente no muy alejado de la unidad ya que esto es lo más aconsejado, mediante la prueba

de esfericidad de Bartlett podemos asegurar que si el nivel crítico es superior a 0.05 entonces no podremos rechazar la hipótesis nula de esfericidad. Como podemos comprobar en nuestro análisis la significación es perfecta, ya que obtiene el valor 0.000, por lo que podemos rechazar la hipótesis nula.

Así tenemos la hipótesis de esfericidad nula y alterna de nuestro modelo.

H₀ No existe una relación directa de los factores motivación, satisfacción y compromiso del trabajador, de la empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosi, con el clima organizacional.

H_a Si existe una relación directa de los factores motivación, satisfacción y compromiso del trabajador, de la empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosi con el clima organizacional. Así podemos entonces mencionar que la hipótesis de esfericidad alterna de nuestro modelo de investigación es aceptada y la nula rechazada.

Capítulo V

Conclusiones

El principal objetivo de esta investigación fue analizar la relación que existe entre la motivación, satisfacción, compromiso con el clima organizacional de los trabajadores de la empresa ferroviaria de la zona industrial de la ciudad de San Luis Potosí. En general, los resultados presentados corroboran las hipótesis planteadas en el modelo de investigación, respecto a la relación entre los factores motivación, satisfacción, compromiso con el clima organizacional.

La realización de este trabajo ha sido un proceso de permanente crecimiento a través de la aplicación de diferentes estrategias metodológicas, las cuales nos permitieron el cumplimiento de los objetivos de la investigación. A continuación, se discuten las implicaciones de estos hallazgos para la literatura sobre motivación, satisfacción, compromiso y clima organizacional, las respuestas a las preguntas de investigación planteadas al inicio del estudio y a las hipótesis de la investigación del modelo estudiado, además se concluye dando respuesta a la 4a hipótesis en estudio la cual fue analizada bajo el análisis factorial exploratorio.

5.1 Hipótesis de Investigación

Primero, los resultados ofrecen apoyo empírico a la **hipótesis 1** sobre la relación positiva entre motivación vs satisfacción, sin embargo, la relación más fuerte se presenta entre el compromiso vs motivación.

La revisión de la bibliografía que se presentó en el marco teórico de esta tesis proporciona la base sobre la cual se sustenta y desarrolla este estudio. El trabajo realizado permitió estudiar diferentes áreas y establecer relaciones.

Diversos estudios habían reflejado la relación positiva de la motivación y la satisfacción, según Robbins (2009) encontró que los factores motivacionales o intrínsecos, reconocimiento, crecimiento, sentimiento de logro, autonomía o responsabilidad, ascensos y trabajo en sí mismo, producen satisfacción, a condición de que los factores higiénicos estén funcionando aceptablemente. De esta forma, si no están funcionando adecuadamente ninguno de los factores, el individuo se encontrará totalmente insatisfecho. Si solamente funcionan higiénicos, el trabajador no estará insatisfecho, pero tampoco estará motivado, especie de punto de inferencia.

El trabajo de Arnoletto (2009) señala que se han presentado teorías sobre la satisfacción en el trabajo, las cuales se pueden agrupar en tres grandes enfoques sobre satisfacción en el trabajo. Así también, la teoría de los factores plantea que existen dos tipos de factores motivacionales; un primer grupo, extrínsecos al trabajo mismo, denominados de higiene o mantención entre los que podrían enumerarse. El tipo de supervisión, las remuneraciones, las relaciones humanas y las condiciones físicas del trabajo.

En el caso específico de los empleados de la empresa Ferroviaria de la ciudad de san luis potosí, el tipo de motivación predominante es el reconocimiento, el cual implicó el proceso utilizado para llegar al resultado, comunicando además que la organización tiene procesos estandarizados para destinar recursos a las áreas productivas los cuales últimamente

no se han realizado, así como tampoco se ha invertido para mejorar las condiciones de seguridad en el área de trabajo.

Segundo, los resultados ofrecen apoyo empírico a la hipótesis 2 sobre la relación positiva entre la satisfacción y el compromiso. Lo anterior concuerda con la hipótesis, en donde si hay relación entre la satisfacción y el compromiso.

En su segundo enfoque teórico Arnoletto (2009) señala que la satisfacción en el trabajo es producto del compromiso entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido. Esta misma tendencia llamada equidad plantea también que esta satisfacción e insatisfacción es un concepto relativo, y depende de las comparaciones que haga el individuo en términos de aporte, satisfacción y los resultados obtenidos por otros individuos en su medio de trabajo o marco de referencia.

En las empresas donde existe satisfacción se pueden apreciar índices de productividad superiores a la media del sector, un gran compromiso por sus trabajadores y una buena comunicación tanto interna como externamente (Arias, 1976). Es coherente que en una organización donde todos los empleados reciben el mismo trato, se reconoce el aporte del trabajador y ninguna persona o grupo es señalado por discriminación o malos tratos y las decisiones se basan en información precisa donde se desarrolle un clima de satisfacción que favorezca al compromiso y los buenos resultados en un mejor clima de organizacional.

Tercero, la hipótesis 3 también se corrobora, al existir una relación positiva entre el compromiso y la motivación. Los resultados obtenidos en esta investigación concuerdan en parte con los obtenidos por Foong (2001) quien exploró las relaciones entre conductas de liderazgo (desafío, visión compartida, habilitación de otros, modelado y motivación) y los

resultados organizacionales (satisfacción con el trabajo, productividad y compromiso hacia la organización), observando una correlación positiva y significativa entre estas variables.

5.2 Respuesta a la 4ª hipótesis analizada bajo el análisis factorial exploratorio

Y, por último, la evidencia recogida respalda parcialmente la hipótesis 4 sobre la relación que existe entre el clima organizacional, la motivación, satisfacción y el compromiso de los trabajadores de la empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí. Esto indica que el clima organizacional es una variable importante que regula varios factores que influyen en el ambiente interno que se vive en una organización. Se concluye que no existen los elementos suficientes para probar la hipótesis nula y por lo tanto el clima organizacional tiene una relación positiva con la motivación, satisfacción y compromiso del trabajador de la empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí. Esto para la organización es un argumento que exige la implementación de programas, donde se fortalezcan estos factores para el mejoramiento de los indicadores organizacionales.

Estos resultados también concuerdan con los obtenidos por Chiavenato (1995) define el clima organizacional como: un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, compromiso, etc.).

Alvarez (1992) considera que el clima organizacional constituye un contexto regulador, facilitador de realidades psicológicas como la motivación, la satisfacción y el compromiso.

Aportaciones al conocimiento. La primera es tener indicadores que prueben la importancia de la relación entre el clima organizacional con la motivación, satisfacción y comportamiento, percibida por los trabajadores y su trascendencia radica en que se establece la existencia del clima organizacional con la organización, y que conjuntamente presentan

una relación que fue probada a través del modelo estadístico. La empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí, puede tomar los datos como referencia, para implementar actividades o programas que permitan fortalecer la motivación, satisfacción y el compromiso y faciliten la incorporación de los trabajadores en la productividad que la organización espera, comprometidos con la organización y que se cumplan los objetivos internos que la organización establece.

Capítulo VI

Referencias Bibliográficas

- Aaker, D. (2001). *Culture and climate for innovation*. México: McGraw Hill.
- Arias, F. (2000). El compromiso organizacional. México: IV Congreso de Administración.
- Adams, J.(1965). *Inequity in social exchange*. *Sociology psychol*, 62, 335-343.
- Africano, N. (2004). La Risoterapia en las Habilidades Interpersonales Como Forma de Intervención en el Desarrollo de las Organizaciones Inteligentes. *Revista de trabajo especial de grado para optar el título especialista en desarrollo de organizaciones Inteligentes*. 2(1), 68-70.
- Alderfer, C. (1972). Designing an" empathic questionnaire" for organizational research. *Journal of Applied Psychology*, 56 (6), 456 - 460.
- Ahmed, P. (1998). Culture and climate for innovation. *European Journal of Innovation Management*, 1, 30-43.
- Aldana, J. (1996). *La Travesía creativa*. Asumiendo las riendas del cambio. Colombia:Creatividad e Innovación, ediciones.
- Altman, F. (1994). *Comportamiento en las Organizaciones*. México: McGraw Hill.
- Alvarez, G. (1992). La percepción de la organización: clave para la comprensión del comportamiento del individuo en la organización. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional.*, 11(1), 1- 2.
- Amstrong, M.(1999). *Gerencia de Recursos Humanos*.Bogotá: Legis
- Arnoletto, J. (2009). *Hacia nuevos enfoques en la Gestión Organizacional de la Administración Pública*. Cordoba, Argentina: Gestión Pública.
- Anderson, N. (2007). El rol del desempeño típico y máximo en selección de personal. *Revista de Psicología del trabajo y de la Organizaciones*, 23, 11-38.
- Arias,G.(1976). *Psicología industrial*. México: Trillas
- Arismendy Melvis, J. (2011). Clima organizacional y desempeño laboral. *Revista de clima organizacional una reflexión cualitativa en las universidades del departamento de la Guajira*, 19, 15-25.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Pearson.

- Betancourt Marín, Lucía. (2014). *Clima Organizacional en la IPS*. Colombia: Universidad Autónoma de Manizales.
- Boudrem, T. (1994). *Dirección y Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Norma.
- Brunet, L.(1995). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México:Trillas
- Brunet, C. (1999). *El Clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnostico y consecuencias*. En C. Brunet, *Colección de Recursos Humanos*. México: Trillas.
- Caballero, K. (2002). El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza. *Revista del curriculum y formación del profesorado*, 6(1), 1-2.
- Campo, M. (2013). Clima Organizacional en la Editorial Ciencias Médicas a partir del análisis de dos dimensiones. *Revista cubana Salud Pública*. 39(2), 11-25.
- Cárdenas Peña, M.(2013). Factores del Clima Organizacional de una pequeña empresa. *Revista Global Conference on Business*, 8(2), 75-98.
- Carzola, J. (1985). *Administración Internacional de Recursos Humanos*. México: Thomson
- Chiavenato, I. (1995). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2001). *Introducción a la teoría general de la administración*,. México: McGraw Hill.
- Certo, S.(2001). *Administración Moderna* .Bogotá: Pearson Educación.
- Cobo, L. (2014). Análisis comparativo del clima organizacional en el área administrativa. *Motivación laboral del comportamiento organizacional y condiciones de trabajo*, 6, 19-31.
- Crosby, P. (1991). *Calidad sin lagrimas*. México: Continental.
- David, M. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Madrid; España: Narcea, S.A de ediciones. (1982). En W. &. Davis.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1991). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Dessler, G. (1993). *Organización y Administración enfoque situacional*. México: Prentice Hall.
- Deming, E. (1992). *Out of crisis*. Boston, MA: Massachusetts Institute of Technology.
- Denison, D. (1991). *Cultura corporativa y productiva organizacional*. Colombia: Legis.
- Díaz, R. (2006). *Diagnóstico de clima organizacional*. Santiago Chile: Universidad de Chile.
- Díaz, T. (2003). Clima Organizacional y Desempeño de los Docentes en la ULA. *Revista venezolana de Gerencia*, 8, 644 – 656.

- DiCaprio, Nicholas S. (1989): *Teorías de la personalidad*. México D.F.: Mcgraw-Hill.
- Díez de Castro, J. (1996). *Administración de Empresa*. Madrid: Pirámide.
- Douglas, M. (1986). *Como piensan las instituciones*. Madrid: Alianza.
- Drovett, S.(1992). *Dicersion de la salud*. Buenos Aires: Mc Graw Hill.
- Edel, N. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. México: Navarro.
- Eisenberg, J. (1997). Perceived Organizational support, Discretionary Treatment, and job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*. 82(1), 23 - 27
- Fernández, C. (1995). *Productividad del factor humano*. México. Editorial Alethia.
- Foong, J. (2001). Leadership behaviors: Effects on job satisfaction, productivity and organizational commitment. *Journal of Nursing Management*, 9(4), 191-204.
- Forehand, G. (1964). Enviromental variaton in studies of organizacional behavior. *Psychological Psychological Bulletin*, 62, 361-382.
- Gabaldón, N.(1969). *Algunos conceptos de muestreo*. Caracas:Universidad central de Venezuela.
- García Padilla, I. (2006). Análisis y medición del clima organizacional. *Revista pública y privada de Santa Marta*. 3, 26-37.
- George, D. y Mallery, P. (2003). *spss for Windows step by step: A Simple Guide and Reference. 11.0 Update* (4.ª ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Gil, O. (1997). *El Clima en la Organización Escolar*.Madrid:Cincel
- González, Y. (2008). *Instrumento cuidado de comportamiento profesional: validez y confiabilidad*. Colombia: Universidad de la Sabana: Chía.
- Hall, H (1996). *Organización estructura y proceso*. Madrid: Prentice-hall.
- Hall, H. (1998). *Organizaciones: estructura y proceso*. México: Pretice Hall.
- Hammer, M. (1997). *Reingeniería*.Colombia: Norma
- Henry Ford (2003). *The International Jew: The World's Foremost Problem*. Kessinger Publishing. ISBN 0-7661-7829-3, p. 61.
- Hernández, R. (1998). *Metodología de la investigación*. México:Mc Graw Hill Interamericana.
- Hernandez, R. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawhill.

- Hernández, S. y Fernández, C. (2008). Validación de un instrumento para medir la cultura empresarial en función del clima organizacional y vincular empíricamente ambos constructos. *Revista Humanitas*, 5(5), 6-40.
- Herzberg, M. (1959). *Teoría de los factores*. México: McGrawHills.
- Herzberg, F. (2009). La Teoría de la Motivación-Higiene. *Recuperado de http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras,*
- Hodgetts, R. y Altman, S. (1994) *Comportamiento en las Organizaciones*. Editorial McGraw-Hill. México.
- Ibidem, F. (1982). Actas Claustro. Consejo Dirección. Acta 26-4, (pág. 166).
- Kinney, T. (2008). *Investigación de Mercados*. México: McGraw Hill.
- Kirkman, B. (1999). Beyond self-management. Antecedents and consequences of team empowerment. *Academy of Management Journal*, 42(1), 58-75
- Kolb, D. (1982). *Problemas contemporáneos*. Madrid: Prentice Hall.
- Levin, J. (1996). *Estadística elemental en investigaciones sociales*. México, D. F.: Prentice Hall.
- Likert, R. (1996). *El factor Humano en la empresa. Su dirección y valoración*. España: Deusto.
- Litwin, G. (1968). *Motivation and organizational Climate*. Cambridge: Mass.: Harvard University Press.
- Locke, J. (1976). *Fundamentos modernos de la propiedad*. Madrid; España: Dykinson, S.L.
- Lovelock, F. (1977). *Mercadotecnia de Servicios*. México: Pearson.
- Marquez, L. (2009). *Proceso de medición del grado de satisfacción laboral y el clima organizacional*. México: McGraw Hill.
- Marquez, G. (1989). Servicios y desarrollo. *Revista ABC*, 4(2), 83-116.
- Maslow, A. (1954). *Motivación y personalidad*. Barcelona: Sagitario.
- Maslow, A. H. (1943). "A theory of human motivation". *Psychological Review*, 50, 370-396.
- McClelland, D. C. (1989). *Estudio de la motivación humana* (Vol. 52). Narcea Ediciones.
- McGregor, D. (1960). The Human Side of Enterprise», en *Management Review*, *American Management Association*.
- Merino, J. (2002). *Strategy and Operational Performance in the Spanish Manufacturing Industry*.

- Meyer & Allen. (1997). Model of Organizational Commitment. *Journal of Applied Psychology*, 38(3), 428-545.
- Meyer, J. (1993). Commitment to organizations and occupation. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538-551.
- Millán, J. (2008). Caracterización de la cultura organizacional. *Clima Organizacional*, 25(1), 151-175.
- Manzanilla, O. (2000). *La eficiencia de la Gestión Gerencial*. Caracas
- Morgan, G. (1998). *Imágenes de la Organización*. México: Alfa Omega S.A. de C.V..
- Münch, L. (2007). *Métodos y técnicas de investigación*. México: Trillas.
- Nash, M. (1989). *Como incrementar la productividad del Recurso Humano*. Colombia: Norma
- Newstrom, D.(2000). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Pardo Merino, A.(2002). *Guía para el análisis de datos*. México: Mc Graw Hill.
- Pérez, A. (2013). Propuesta de instrumento para el estudio del clima organizacional. *Revista cubana*, 9, 15 - 19.
- Pérez, A. (2011). Clima Organizacional en la gestión del coordinador docente. *Revista Universitaria Cubana*, 25, 15-35.
- Pérez, H.(1996). *Comportamiento Humano*. México: Trillas.
- Porter, L.(1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609
- Quarstein, V. (1992). The situational occurrences theory of job satisfaction. *Human Relations*, 45(8), 859-873.
- Robbins,S.(1995). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Robbins,S. J. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Rojas de Escalona, B. (2007). La creatividad desde una perspectiva organizacional. *Investigación y Postgrado* , 22(2), 209-230.
- Rhoades, L. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, 698-714.

- Rodríguez, M.(2005). Diagnóstico del clima organizacional . México D.F: Alfaomega.
- Rosales, R. (1997). *Estilos de Dirección y Clima Organizacional*. Costa Rica: Ciencias sociales.
- Salkind, N. (1998). *Métodos de Investigación*. México: Prentice Hall.
- Sampieri, R. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Santillan, E. (2007). *Clima y Comportamiento Organizacional*. México: Porrúa.
- Santos, A. (2006). *La motivación personal*. Salvador: Universidad de el salvador.
- Schiffman, L. (2005). *Comportamiento del Consumidor*. México: Pearson Educación.
- Silva, M. (1996). *El clima en las organizaciones. Teoría, métodos e intervención*. Madrid: EUB.
- Slims, H.P., Szilagyi, AD. & Mckemey, D.R. (1976). Antecedents of work related experiences. *Academy of Management Journal*, 19, 547-559.
- Smith, J. (2004). *Psicothema & Compromiso organizacional*. España: Facultad de Psicología Universidad de Salamanca.
- Solarte, M.(2009). Clima Organizacional y su diagnóstico. *Una aproximación conceptua*, 25, 117-132.
- Sosa, F. (2004). *Estudio del Clima Organizacional en entidades turísticas*. La Habana, Cuba: Trabajo de Diploma.
- Stoner, J. (1996). *Administración*. México: Prentice Hall.
- Taylor, F.(2010). *Implicaciones Técnicas y políticas, a cien años de distancia*. Pennsylvania: Prentice Hall.
- Taylor. F. (2000). Integrating justice and social exchange. *Academy of Management Journal*, 43(4), 738-748
- Tejada, J. (2003). *Diseño instrumentos para evaluar el compromiso organizacional en el contexto de la calidad*. México: Universidad de Aguascalientes
- Tellez, J, F. (2013). GE Inovation. *Innovaciones GE*, 20-23.
- Teresa Márquez Martínez (2005) Los archivos de Ferrocarriles Nacionales de México
- Terry, F. (1995). *Principios de Administración*. México: Continental, S.A.
- Toro, F. (2001). Clima organizacional. En J. J. González Millán, & C. O. Parra Penagos, Clima organizacional, perfil de empresas colombianas. Bogotá: Cincel.

- Urdaneta, O. (2008). Clima Organizacional en Institutos de Investigación del Sector Salud. *Revista venezolana de clima laboral*, 2(1), 23-35.
- Velazco, P.(1996). *Gestión por procesos. Reingeniería y Mejora de los Procesos de la empresa*. Madrid: ESIC.
- Villegas,J.(1998). *Desarrollo Gerencial*. Caracas:Vegas.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley & Sorts.
- Wishort, Y.(1998). *Proceso Gerencial de la Educación Humanista*. Argentina: Norma
- Zancudo,M.(1996).*Percepción del Clima Organizacional de Docentes Universitarios*. Caraca: Universidad Simón Bolívar

6.2 Anexos

ANEXO A Encuesta de clima organizacional

ENCUESTA DEL ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE INCIDEN EN
EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE UNA EMPRESA FERROVIARIA DE LA
CIUDAD DE SAN LUIS POTOSÍ

Fecha de aplicación: _____ Folio: _____

Objetivo: Conocer la percepción que tienen los trabajadores del Clima laboral que se vive en la “Empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí”

Dirigido a: Personal Operativo de la “Empresa ferroviaria de la ciudad de San Luis Potosí”

Indicaciones: Cruce la respuesta que usted considere es la adecuada

Clima Organizacional

- | | | | | | |
|---|--|------------------|-------------|-------------|----------------|
| 1 | El monto de mi salario va de acuerdo a mi desempeño | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | Muy en
desacuerdo | En
desacuerdo | Indiferente | Indiferente | Muy de acuerdo |
| 2 | Me siento contento de trabajar en esta empresa | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | Muy en
desacuerdo | En
desacuerdo | Indiferente | Indiferente | Muy de acuerdo |
| 3 | La capacitación que se ofrece al personal operativo es la adecuada | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | Muy en
desacuerdo | En
desacuerdo | Indiferente | Indiferente | Muy de acuerdo |
| 4 | Existen conductas discriminatorias hacia los trabajadores | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | Muy en
desacuerdo | En
desacuerdo | Indiferente | Indiferente | Muy de acuerdo |
| 5 | Es frecuente escuchar quejas de abuso de poder de algunos directores | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | Muy en
desacuerdo | En
desacuerdo | Indiferente | Indiferente | Muy de acuerdo |

Motivación

- 6 Mis jefes me estimulan para desarrollarme en mi trabajo
- | | | | | |
|----------------------|------------------|-------------|-------------|----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Muy en
desacuerdo | En
desacuerdo | Indiferente | Indiferente | Muy de acuerdo |
- 7 He recibido por parte de mis jefes algún reconocimiento por mi trabajo.
- | | | | | |
|----------------------|------------------|-------------|-------------|----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Muy en
desacuerdo | En
desacuerdo | Indiferente | Indiferente | Muy de acuerdo |
- 8 En esta empresa hacemos nuestro mejor esfuerzo porque el trabajo salga bien.
- | | | | | |
|----------------------|------------------|-------------|-------------|----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Muy en
desacuerdo | En
desacuerdo | Indiferente | Indiferente | Muy de acuerdo |
- 9 Si es necesario, acepto quedarme tiempo extra en mi trabajo fuera del horario establecido.
- | | | | | |
|----------------------|------------------|-------------|-------------|----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Muy en
desacuerdo | En
desacuerdo | Indiferente | Indiferente | Muy de acuerdo |
- 10 En esta empresa los líderes toman en cuenta las opiniones de los trabajadores y empleados.
- | | | | | |
|----------------------|------------------|-------------|-------------|----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Muy en
desacuerdo | En
desacuerdo | Indiferente | Indiferente | Muy de acuerdo |
- Satisfacción**
- 11 Estoy satisfecho con la relación que llevé con mi jefe.
- | | | | | |
|----------------------|------------------|-------------|-------------|----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Muy en
desacuerdo | En
desacuerdo | Indiferente | Indiferente | Muy de acuerdo |
- 12 Estoy satisfecho con los resultados que he logrado en mi trabajo.
- | | | | | |
|----------------------|------------------|-------------|-------------|----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Muy en
desacuerdo | En
desacuerdo | Indiferente | Indiferente | Muy de acuerdo |
- 13 Estoy satisfecho con el desarrollo y crecimiento que tengo en esta empresa.
- | | | | | |
|----------------------|------------------|-------------|-------------|----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Muy en
desacuerdo | En
desacuerdo | Indiferente | Indiferente | Muy de acuerdo |
- 14 Estoy satisfecho con la comunicación que tengo con mis compañeros de trabajo.
- | | | | | |
|----------------------|------------------|-------------|-------------|----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Muy en
desacuerdo | En
desacuerdo | Indiferente | Indiferente | Muy de acuerdo |

- 15 Estoy satisfecho con la estabilidad laboral que me ofrece esta empresa.
- | | | | | |
|----------------------|------------------|-------------|-------------|----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Muy en
desacuerdo | En
desacuerdo | Indiferente | Indiferente | Muy de acuerdo |

Compromiso

- 16 En mi departamento existe una comunicación permanente para el logro de las tareas que nos son encomendadas.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Muy de acuerdo

- 17 En mi trabajo mis compañeros y yo estamos comprometidos en trabajar con esmero.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Muy de acuerdo

- 18 En mi trabajo existe un espíritu de participación en la solución de problemas.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Muy de acuerdo

- 19 En esta empresa mis compañeros y yo conocemos estamos comprometidos con la Misión de la organización.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Muy de acuerdo

- 20 En esta empresa mis compañeros y yo estamos comprometidos con los objetivos organizacionales.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Muy de acuerdo

- 21 En mi trabajo nos comprometemos con la productividad de la empresa.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Muy de acuerdo

- 22 Me siento interesado en los eventos que se realizan en mi departamento de trabajo.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Muy de acuerdo