



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

División de Estudios Profesionales

EL CLIMA SOCIAL Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN LABORAL ENTRE PERSONAL
ACADÉMICO Y ADMINISTRATIVO DEL CCH ORIENTE.

TESIS

QUE PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A:

JANET GUADALUPE GUZMAN ZACATENCO

DIRECTORA DE TESIS: DRA. JUANA PATLÁN PÉREZ

REVISORA: LIC. ALEJANDRA GARCÍA SAISÓ.

SÍNODALES: DR. JESÚS FELIPE URIBE PRADO.

MTRO. CARLOS RODRIGO PENICHE AMANTE.

LIC. RICARDO ALBERTO LOZADA VÁZQUEZ.

MÉXICO, D.F.

JUNIO, 2013.





Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS.

A mi Padre:

Gracias por enseñarme a valorar todos y cada uno de los momentos que se tienen en la vida, por demostrarme que aunque la vida no es sencilla siempre hay que luchar por lo que uno desea. Gracias por no abandonarme en ninguna de mis caídas y ayudarme a levantarme con la frente en alto, eres mi fortaleza y este logro también es tuyo TE AMO MUCHO PAPÍ.

A mi Madre:

Gracias por darme todo tu tiempo y tu dedicación desde el momento que llegue a este mundo, por cuidarme y respaldarme en todas mis decisiones aunque a veces no fueran las más acertadas. Por ayudarme a ser una mujer de decisiones y que es bueno ser aferrada con lo que uno desea, no me cansaré de agradecerte el estar conmigo en mis buenos y malos momentos, por compartir mis risas y mis lágrimas y por impulsarme a alcanzar lo que quiero TE AMO MUCHO MAMÍ.

A mi Hermana:

A pesar de que somos muy diferentes, hemos compartido muchos momentos que han marcado nuestras vidas gracias por apoyarme en todo y estar conmigo cuando más te he necesitado no sé qué hubiera pasado si no hubieras estado a mi lado. Me has dado fortaleza cuando lo he necesitado y recuerda que siempre vamos a estar juntas TE AMO MUCHO ALITA.

A mi hermano:

Fuiste mi razón desde que naciste y todo lo has pagado con solo verte y saber que existes, eres una de las bendiciones más hermosas de esta vida y siempre serás mi bebé TE AMO MUCHO MI NIÑO.

A Carlos:

Has sido mi hermano y siempre has estado conmigo, hemos vivido momentos muy difíciles, me has enseñado que cuando te caes es porque te tienes que levantar y siempre vendrá algo mejor. Que cuando tienes un error siempre hay solución y no porque te equivoques una vez significa que lo harás siempre. Gracias por todo te quiero mucho.

A mis amigos y amigas:

Gracias por todos esos momentos que no cambiaría por nada, por apoyarme y ayudarme a salir adelante. Por apoyarme dentro y fuera de lo escolar y por demostrarme que siempre hay más, por no dejarme sola ni un solo momento y por ayudarme a levantarme de todas mis caídas los quiero mucho y sin ustedes esto no hubiera sido posible.

A la Dra. Juana Patlán:

Por apoyarme y estar al pendiente de mi avance académico y siempre estar disponible para cualquier situación. Por prestarme toda su atención y aportarme sus conocimientos, es una persona excepcional y muchas gracias por todo.

A la Lic. Alejandra García:

Por su disposición y sus buenos consejos para que esta investigación se lleve a cabo.

A mis sinodales:

Por su tiempo invertido en esta investigación y por ayudarme en este proceso.

A la UNAM:

Por ser mi casa de estudios, mi mayor orgullo y mi cimiento para obtener todo lo que ahora tengo.

A mi familia:

Por confiar en mí y apoyarme siempre en todo momento, no tengo como agradecer sus palabras de aliento y su apoyo, los quiero mucho.

Índice

1. Introducción	7
2. Marco teórico	9
2.1 Psicología de las organizaciones	9
2.1.1 ¿Qué es una organización?.....	9
2.1.2 Realidad e importancia de las organizaciones.....	11
2.1.3 Modelos explicativos de la organización.....	11
2.1.4 Componentes del sistema organizacional	14
2.2 Salud ocupacional	15
2.2.1 Objetivo de estudio de la salud ocupacional desde la perspectiva psicosocial	16
2.2.2 Modelos teóricos en la explicación de la salud ocupacional	16
2.2.3 Salud ocupacional y clima social en el trabajo.....	18
2.2.4 Estrategias para la protección y prevención de la salud	19
2.3 Factores psicosociales en el trabajo	22
2.3.1 Definición de factores psicosociales en el trabajo	22
2.3.2 Modelos explicativos de factores psicosociales	23
2.3.3 Relación entre factores psicosociales, clima social en el trabajo y satisfacción laboral	25
2.4 Clima social en el trabajo	29
2.4.1 Definición de clima social en el trabajo	26
2.4.2 Teorías del clima social en el trabajo	32
2.4.3 Retos para la investigación del clima social en el trabajo	34
2.5 Satisfacción laboral	32
2.5.1 Definición de satisfacción laboral	37
2.5.2 Teorías de la satisfacción laboral	39
2.6 Relación entre clima social y satisfacción laboral	44
2.6.1 Investigaciones de la relación entre clima social en el trabajo y satisfacción laboral	44
2.7 Colegio de Ciencias y Humanidades	50
2.7.1 Historia	50
2.7.2 Misión y filosofía	52

2.7.3 Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Oriente	54
2.7.4 Secretaría administrativa	55
2.7.5 Secretaría académica	56
2.7.6 Departamentos y personal a cargo del Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Oriente	59
3. Método	60
3.1 Planteamiento del problema	60
3.2 Pregunta de investigación	61
3.3 Objetivo de la investigación	61
3.3.1 Objetivo general.....	61
3.3.2 Objetivos específicos	61
3.4 Hipótesis	61
3.5 Tipo y diseño de investigación	62
3.6 Variables	63
3.6.1 Definición conceptual de variables	63
3.6.2 Definición operacional de variables	64
3.7 Instrumentos de medición	67
3.8 Población y muestra	70
3.9 Procedimiento	70
3.10 Análisis de datos	70
4. Resultados	73
4.1 Características de la muestra	73
4.2 Análisis descriptivo del clima social	83
4.3 Análisis descriptivo de clima social y variables clasificatorias	84
4.4 Análisis descriptivo de satisfacción laboral y variables clasificatorias.....	88
4.5 Relación entre clima social y satisfacción laboral	93
4.6 Relación entre clima social y variables clasificatorias	95
4.6.1 Relación entre clima social y escolaridad	95
4.6.2 Relación entre clima social y puesto actual	96
4.6.3 Relación entre clima social y departamento donde se ubica el puesto actual	99
4.6.4 Relación entre clima social y categoría laboral	100

4.6.5 Relación entre clima social y cambio de plantel	102
4.6.6 Relación entre clima social y antigüedad en el puesto actual.....	102
4.6.7 Relación entre clima social y cursos de actualización	103
4.6.8 Relación entre clima social y cambios de plantel	103
4.7 Relación entre satisfacción laboral y variables clasificatorias	103
4.7.1 Relación entre satisfacción laboral y escolaridad	104
4.7.2 Relación entre satisfacción laboral y puesto que ocupa actualmente .	104
4.7.3 Relación entre satisfacción laboral y categoría laboral	105
5. Discusión	106
5.1 Conclusiones	108
5.2 Recomendaciones	110
Referencias	111
Anexos	

1. Introducción

La elaboración de esta tesis es con el objetivo de identificar si existe una correlación entre el clima social en el trabajo y la satisfacción laboral. Esta investigación se efectuó en el estudio en el Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Oriente de la UNAM que se encuentra localizado en el Distrito Federal. Para realizar esta investigación se han consultado algunos estudios en los que se ha encontrado relación entre el clima social en el trabajo y la satisfacción laboral. Se realizó una investigación de corte cuantitativo, para saber si existen evidencias estadísticamente significativas que apoyen la hipótesis de que la satisfacción laboral y el clima social están relacionados significativamente.

Para realizar esta investigación se seleccionó una muestra por cuotas, de 100 participantes de los cuales fueron 50 hombres (25 administrativos y 25 académicos) y 50 mujeres (25 administrativas y 25 académicas), a los cuales se les aplicaron dos pruebas. La primera fue la *Escala de Clima social en el trabajo* (WES) (Moos, 1989), forma R (que nos permite identificar como perciben los trabajadores actualmente el clima social en su lugar de trabajo) que consta de 90 reactivos con opción de respuesta tipo Likert. Posteriormente se les aplicó la *Escala de Satisfacción Laboral* (López, 1999), la cual consta de 26 reactivos con opción de respuesta tipo Likert, además se agregó una sección de datos sociodemográficos.

Se llevará a cabo un análisis de datos de acuerdo a los resultados obtenidos de las dos escalas aplicadas, y el análisis se realizó contrastando el clima social y la satisfacción laboral con la edad, sexo, estado civil, si tienen o no hijos, escolaridad, antigüedad en puesto actual, departamento donde se ubica su puesto actual, categoría laboral, actualización, promociones, cambios de departamento o área y motivos de estos. Se efectuó el análisis de varianza y el análisis comparativo.

Se encontraron evidencias estadísticamente significativas entre el clima social y la satisfacción laboral de acuerdo a la categoría laboral de los trabajadores, con lo que aceptamos nuestra hipótesis de que existen diferencias estadísticamente significativas entre estos dos factores. Por lo que concluimos que tenemos los argumentos suficientes para demostrar que existe una diferencia estadísticamente significativa entre el clima social y la satisfacción laboral entre el personal académico y administrativo del Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Oriente, y es importante mencionar que para estudios posteriores en la satisfacción laboral se tome en cuenta el salario, para saber si también se relaciona con el clima social en el trabajo.

En esta investigación se presenta en el capítulo 1 la *Introducción*, en el Capítulo 2 encontraremos el marco teórico el cual está compuesto por cinco subtemas el primero es *Salud ocupacional*, el segundo *Factores psicosociales*, el tercer subtema es *Clima social en el trabajo*, seguido de la *Satisfacción laboral* y finalmente tenemos el subtema de la *Relación entre clima social en el trabajo y satisfacción laboral*. Después seguimos con el tercer Capítulo que nos habla del *Método*.

El cuarto capítulo se enfoca en los *Resultados* encontrados y el reporte de estos. En el quinto y último capítulo se presentan las *Conclusiones* obtenidas, con un subtema de *recomendaciones*.

2. Marco teórico

2.1 Psicología de las organizaciones.

Muchas disciplinas como la Psicología organizacional, la Sociología, la Economía, las Ciencias Políticas, han contribuido al estudio de las organizaciones y sus contribuciones difieren en los conceptos específicos que se investigan. Por ejemplo, la perspectiva organizacional más común, es examinar las conductas y las actitudes individuales dentro de un contexto organizacional. Así mismo, un tema de interés para los psicólogos organizacionales es el funcionamiento de los grupos de trabajo dentro de las organizaciones.

Las organizaciones existen como un vehículo para alcanzar metas y objetivos, es decir, las organizaciones son colectividades de partes que no pueden alcanzar sus metas de manera tan eficiente que si operan por separado (Muchinsky, 2002).

La Psicología organizacional tuvo su primer gran impacto durante la Primera Guerra Mundial, debido al gran número de soldados que debieron ser asignados a varias unidades dentro de las fuerzas armadas de los Estados Unidos de América, los psicólogos organizacionales fueron empleados para examinar a los reclutas y después colocarlos en puestos adecuados. Los exámenes se hicieron principalmente a través de las pruebas psicométricas Army Alfa y Army Beta, pruebas de habilidad mental.

Al paso del tiempo las pruebas psicométricas han constituido un importante recurso, para que las organizaciones seleccionen a su personal, ya que hay una mayor probabilidad de tener al personal adecuado en el puesto adecuado y esto a su vez contribuye a un mejor ambiente laboral y al crecimiento constante de una organización.

Aamodt (2010), entre 1980 y 1990, existieron cambios importantes en la Psicología organizacional. El primero involucró un incremento en el uso de técnicas estadísticas sofisticadas y métodos de análisis: Este cambio es evidente si uno compara los artículos de los diarios escritos en los años 60 con aquellos publicados desde 1980.

Los artículos más recientes usan técnicas estadísticas complejas tales como el análisis de ruta, meta- análisis, análisis multivariado de la varianza (MANOVA) y modelo causal.

Un segundo cambio involucraba un nuevo interés en la aplicación de la Psicología cognitiva a la organización, sin embargo entre 1980 y 1990 varios artículos se acercaron al tema de la valoración del desempeño al examinar el proceso de pensamiento utilizado por los gerentes cuando realizan sus valoraciones.

El tercer cambio fue el creciente interés acerca de los efectos del trabajo en la vida familiar y las actividades de esparcimiento (McCarthy, 1998). Aunque el estrés ha sido fuente de gran preocupación para los psicólogos, fue durante las últimas dos décadas del siglo XX que el estrés de los empleados recibió atención, especialmente el provocado por la violencia en el lugar de trabajo.

El último gran cambio, fue el creciente interés por el desarrollo de métodos para seleccionar empleados y mantenerlos en un ambiente laboral óptimo para su desarrollo.

2.1.1 ¿Qué es una organización?

En realidad, es probable que casi toda la gente que se encuentra laborando pase la mayor parte de sus vidas en organizaciones, por ejemplo, el trabajo, instituciones educativas, etc. (Rodríguez, 2007).

A continuación se enumeran las características de las organizaciones, que reflejan algunas realidades de la vida de éstas (Rodríguez, 2007):

- Una organización en esencia es dirigida por personas; sin embargo, al ser un sistema abierto, los miembros de la organización pueden ser afectados por una red de influencias externas.
- No puede haber organización sin una red de sistemas. Los sistemas son esenciales para canalizar los procesos tendentes a satisfacer los objetivos de las organizaciones.
- La organización es una compleja red de procesos, es decir, una red en la que fluye una serie de sucesos interrelacionados que tienen que ver con la planeación, organización, dirección y control de recursos.
- Una organización se puede considerar como un sistema socio - técnico, dado que sus aspectos técnicos y humanos son altamente interdependientes.
- La asignación de administradores a los departamentos se realiza en forma interdependiente. Al asignar a un administrador para enfocarse o especializarse en el diseño y administración de un departamento, surge entre ambos una relación interdependiente.
- La tarea principal de los administradores toma forma al definir planes y objetivos. Esto implica que se concrete en reunir recursos y visualizar procedimientos para alcanzar esos objetivos, diseñar estructuras, dirigir y controlar recursos humanos.
- Un recurso de la organización es el ser humano. El grado de participación de los administradores en el diseño y operación del subsistema de recursos humanos es determinante para el adecuado rendimiento organizacional.

Toda empresa comprende, como parte integrante inseparable de su mecanismo efectivo, complejas organizaciones, formas y fenómenos sociales que conforman un factor esencial de aumento o disminución de eficacia de la producción.

2.1.2 Realidad e importancia de las organizaciones.

Es evidente que las organizaciones como entidades sociales constituyen un fenómeno relevante en la vida del hombre contemporáneo. De hecho, la presencia de múltiples y variadas instituciones del entorno es percibida como algo natural, algo que forma parte de la vida cotidiana en todo momento y en todo lugar. Y es que el proceso de modernización incluye, entre otros acontecimientos, la creación de grandes y complejos organizamos sociales en los cuales la gente trabaja de una manera muy diferente a como lo hacía hace apenas ciento cincuenta años (Castañón, 1984).

El reconocimiento del “fenómeno organizativo” como problema humano y social es el punto de partida para poder estudiar, comprender o influir en este sector de nuestra realidad.

El sentido fundamental de toda entidad organizativa se define por el conjunto de objetivos o fines para los cuales se constituye, estos objetivos pueden ser de carácter económico y estrictamente utilitario, pero también existen instituciones que buscan otro tipo de fines, como por ejemplo las de servicio público, social, o las instituciones de educación e investigación. Lo importante es que los objetivos son la razón de ser de estas organizaciones y, por ello, se afirma que son medios para lograr fines que interesan a personas y grupos diversos de nuestra sociedad.

Las organizaciones actuales son una respuesta a las necesidades económicas y sociales del hombre contemporáneo, de la misma manera que lo es la presencia de la tecnología al servicio del trabajo en las propias instituciones. Asimismo se puede afirmar que las organizaciones son parte y producto del sistema socioeconómico actual, de la misma manera en que lo son la ciencia y la tecnología, y también la administración técnica de las instituciones (Castañón, 1984).

2.1.3 Modelos explicativos de la organización.

Se han construido varios modelos teóricos para estudiar las organizaciones contemporáneas, ya sea desde el punto de vista administrativo, social o psicológico, según las variables que se consideren relevantes. A continuación se presentan dos modelos para explicar los factores de la organización.

Modelo Socio - técnico de la organización.

La aproximación del modelo socio- técnico tiene sus principales orígenes en las obras fundamentales de Trist, Rice y colaboradores (1963, en Castañón, 1984). La idea esencial de la concepción sociotécnica de la organización es la consideración de ésta como el resultado de la compleja interacción de sus elementos tecnológicos, tales como las características de las tareas, el medio ambiente de trabajo, las herramientas y el equipo, etc., con los aspectos sociales

de la organización, constituidos por las reacciones interpersonales, los grupos, los procesos de liderazgo, etc., de tal forma que el estudio de la entidad organizativa debe considerar con la mayor importancia las relaciones entre ambos subsistemas, el social y el tecnológico, tratando de entender su influencia recíproca.

Además, este modelo otorga gran interés al estudio de la interacción del medio ambiente con la organización, a partir del concepto de “sistema abierto”. En otras palabras, aquí se concibe a la organización como un sistema socio - técnico abierto, cuyas interacciones se dan en dos niveles: por un lado el medio externo con organización y, por otro lado, las relaciones e influencias que los dos subsistemas, el tecnológico y el social, tienen dentro de la propia organización.

En este modelo también se incluye la estructura, además de incluir en la tecnología las tareas o conjuntos de tareas de una organización determinada. De esta forma, las organizaciones son representadas como sistemas abiertos constituidos por tres subsistemas fundamentales, adquiriendo especial relevancia la interinfluencia que los subsistemas, social y tecnológico, tienen entre ellos mismos y ellos con el medio entorno en donde está ubicada la organización.

Figura 1. La organización según el modelo socio - técnico (Castañón, 1984).



El modelo socio - técnico tiene grandes ventajas conceptuales y prácticas, ya que permite concebir la entidad organizativa como un todo en el que sus partes constitutivas se influyen constantemente y, por otro lado, acepta la importancia de la interacción entre el factor tecnológico y el humano- social.

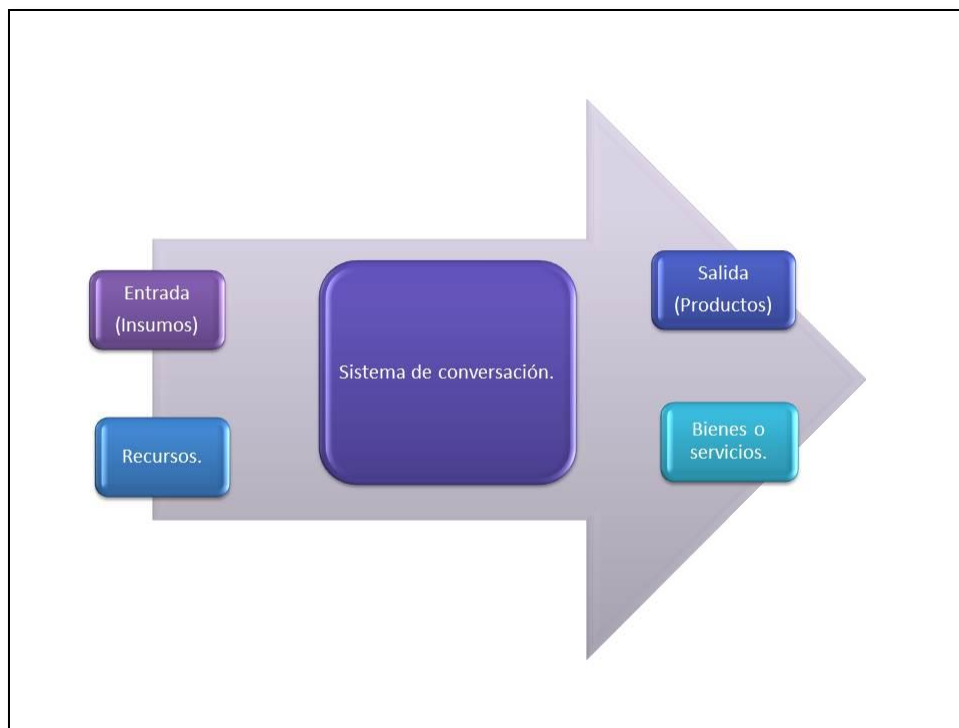
Modelo general de sistema abierto.

Los sistemas pueden ser cerrados o abiertos, es decir, pueden estar o no en interacción con su medio ambiente. Aunque esta diferencia no es absoluta, es importante en la teoría administrativa.

El pensamiento de sistemas cerrados se basa principalmente en las ciencias físicas y es aplicable a sistemas mecanicistas. Muchos de los primeros conceptos de las ciencias sociales y de la teoría administrativa eran considerados sistemas cerrados, esto se debe a que los tratadistas consideraban que el sistema bajo estudio estaba libre de influencias externas y era determinístico.

El punto de vista de sistema abierto reconoce que los sistemas sociales se interrelacionan de manera dinámica con su ambiente y dejan pasar diferentes insumos, que de alguna manera se transforman en el interior y salen como productos. El sistema abierto se adapta tanto a su medio ambiente como al cambio de estructura y de los procesos de sus componentes internos.

Figura 2. La organización como sistema abierto (Rodríguez, 2007).



Las organizaciones son un sistema social que adopta una estructura determinada por su interacción dinámica con los sistemas que lo rodean: clientes, competencia, proveedores, gobierno, etc. En conjunto, un organismo social es un sistema de partes interrelacionadas que operan de manera coordinada. La interconexión entre las operaciones que la empresa lleva a cabo y el estilo adoptado por su dirección produce resultados que determinan el nivel de exigencias al cual puede ser sometida su productividad.

2.1.4 Componentes del sistema organizacional.

El principal componente del sistema organizacional puede ser comprendido como un transformador o procesador de insumos o recursos en productos finales que se envían al medio ambiente.

Un sistema organizacional está compuesto por los siguientes elementos (Rodríguez, 2002):

- El medio ambiente social, económico, político y cultural, cuyo ámbito de acción puede llegar a esferas regionales, nacionales y aun internacionales, mediante una o varias entradas que dan pasó a varios insumos o recursos del medio ambiente.
- Los insumos del sistema, es decir, los componentes que ingresan y que pueden comprender recursos existentes en el ambiente, como recursos humanos, financieros, materiales, directrices políticas, instrucciones operativas, información, normas legales, etcétera.
- Los procesos de conversión, que comprenden las estructuras organizacionales y de procedimientos, así como las predisposiciones y experiencias personales de los administradores.
- Las salidas o productos, que pueden ser bienes, servicios, información, normas, opiniones, etc., y que pueden provocar ciertos efectos benéficos o perjudiciales sobre el medio ambiente, de acuerdo con la forma en que se acerquen o se desvíen del cumplimiento de los objetivos fijados.
- La retroalimentación del sistema administrativo, la cual permite medir sus resultados de acuerdo con dos variables: su eficiencia, es decir, la relación entre los insumos requeridos y los productos elaborados, y su eficacia, o sea, el grado en que se logran los objetivos.

Las organizaciones deben ofrecer un ambiente de trabajo que resguarde al personal de accidentes, enfermedades producidas por contaminación, alto nivel de ruido, falta de mantenimiento a la maquinaria, productos químicos dañinos, radiación, entre otros

Ante tal situación, son vitales los programas para capacitar a supervisores y trabajadores en prácticas seguras y saludables tanto dentro como fuera del centro de trabajo.

2.2 Salud ocupacional.

La Psicología de la salud ocupacional es una disciplina que se ocupa de la aplicación de la Psicología a la mejora de la calidad de vida laboral, y de proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores según el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (National Institute of Occupational Safety and Health, NIOSH, recuperado 2013). Con este objetivo se integra el conocimiento y la experiencia de diversas disciplinas como la Psicología, la Medicina del trabajo, la Ergonomía, la conducta organizacional y el desarrollo de recursos humanos. La meta última es la aplicación de estos conocimientos a la seguridad, salud y bienestar de los empleados.

En primer lugar se utiliza el término “salud”, que es entendida como un estado de bienestar físico, psíquico y social no sólo la ausencia de enfermedad, tal como recoge el preámbulo del acta de constitución de la Organización Mundial de la Salud (OMS), es una de esas utopías, tan necesaria como esperanzadora, que nos ayuda a movilizar recursos y voluntades individuales y colectivas.

Desde una perspectiva más pragmática, la propia OMS (2000), en su XXX Asamblea Mundial de 1977, reformuló este ideal de salud al plantear como meta para el año 2000 que todos los ciudadanos alcancen un grado de salud que les permita llevar una vida social y económicamente productiva, además de señalar que debe de ser disfrutada por todos los ciudadanos, introduciendo así el concepto de equidad.

Proteger la salud e incrementar la equidad requiere, como paso previo, definir un modelo que permita identificar las causas que explican dichos fenómenos, a fin de actuar sobre ellas, ya sean previniéndolas si son factores protectores (p. ej., permitir a los trabajadores hacer ejercicio físico durante su jornada laboral). Un modelo ampliamente aceptado es aquel que concibe la salud como resultado de la interacción entre determinantes biológicos, conductuales y ambientales, además de la influencia de los servicios sanitarios. Evidentemente, estas relaciones se dan en un contexto social y económico que hay que tener en cuenta.

La Psicología de la salud ocupacional no se encuentra sólo en el estudio de los empleados en grandes organizaciones, sino que también se centra en el estudio del desempleo y la interacción del trabajo y del no – trabajo. Es decir, que va más allá del estudio de los conceptos clásicos de la gestión de recursos humanos y se adentra en temas emergentes como es la necesidad de vincular la vida laboral con la privada, los efectos de la colocación en las organizaciones, los planes de asistencia a los empleados y un largo etcétera (Salanova, 2009).

La Psicología de la salud ocupacional estudia su objeto, desde múltiples perspectivas: el empleado individual, el clima social de trabajo y el ambiente intra y extra – organizacional (Salanova, 2009).

2.2.1 Objetivo de estudio de la salud ocupacional desde la perspectiva psicosocial.

La salud no es la mera ausencia de la enfermedad, sino que ha de ser entendida de forma más positiva, como un proceso por el cual la persona desarrolla al máximo sus competencias y fortalezas (Salanova, 2009).

Desde esta perspectiva, la salud ocupacional se refiere, de igual manera, a un estado de completo bienestar físico, mental y social en relación al contexto de trabajo y no la ausencia de enfermedad o dolencia de origen laboral. Su objetivo es la mejora de la calidad de vida laboral, y proteger y promover la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores. Este enfoque supone la superación de los modelos biomédicos de salud ocupacional que se centraban en la enfermedad o factor de riesgo, y en la actualidad sobre determinadas prácticas arriesgadas de los trabajadores que desatendían otros factores personales, ambientales, sociales e institucionales. Al mismo tiempo esta concepción de salud ocupacional requiere una perspectiva multidisciplinar (Psicología, medicina, ergonomía, ingeniería, derecho, etc.) que clarifique la realidad laboral en toda su extensión y pueda dar respuestas a la definición integral de la salud (Salanova, 2009).

Como se ha comentado anteriormente, los grandes cambios en las condiciones laborales actuales (prolongadas e intensas jornadas de trabajo, mayores exigencias cognitivas y emocionales, inseguridad laboral, contratos injustos, interacción trabajo/ no trabajo, entre otros) sobrepasan la actuación de los modelos tradicionales de prevención y protección de la salud ocupacional, excesivamente clínicos y centrados en la enfermedad. Estos enfoques generalmente centrados en el análisis de las condiciones físicas y químicas en el lugar de trabajo, desde una perspectiva global que incluya los factores personales, grupales, organizacionales y culturales implicados en el contexto laboral, no limitándose tan sólo a consideraciones individuales reducidas al análisis del trabajador en su puesto de trabajo (grupales, organizacional y social) y las implicaciones que esta interacción tiene en todas las facetas de su vida. Esta perspectiva amplía el campo de estudio en materia de salud ocupacional y da respuesta a los problemas psicosociales emergentes relacionados con el estrés (Salanova, 2009).

2.2.2 Modelos teóricos en la explicación de la salud ocupacional.

Como disciplina científica que es, la Psicología de la salud ocupacional se plantea consolidar y aumentar los conocimientos sobre las consecuencias del estrés y de la salud ocupacional de los trabajadores y de las organizaciones. Como ocurre en otros procesos psicosociales existen diversos modelos teóricos sobre la salud psicosocial en el trabajo que ofrecen explicaciones diferentes sobre el mismo proceso. (Salanova, 2009).

De acuerdo con Salanova (2009), es interesante destacar que el estrés y la salud psicosocial pueden producirse por cuatro procesos psicológicos básicos y cada uno de ellos es explicado por una teoría determinada:

- El primero de los procesos consiste en la “perdida de recursos”. Éstos pueden ser tanto personales como materiales. Por ejemplo, perder el trabajo, que supone además la pérdida de otros recursos asociados como el salario, o el estatus social. Este proceso de “pérdida de recursos” es explicado por la teoría del estrés y afrontamiento de Lazarus y Folkman, y por la teoría de la conservación de recursos de Hobfoll.
- Otro de los procesos determina que el estrés se produce como consecuencia de la “ausencia de reciprocidad” entre el esfuerzo que una persona invierte en su trabajo y lo que recibe a cambio. Por ejemplo, dedicar tiempo y esfuerzo a recibir formación en el trabajo y no ser recompensado por ello. Cuando la persona cree que invierte más de lo que recibe a cambio, se produce estrés, agotamiento y el desgaste profesional. Este proceso se explica por el modelo de equilibrio esfuerzos – recompensa de Siegrist.
- El siguiente de los procesos implica que tanto el exceso de estimulación ambiental como la falta de estimulación constituyen procesos psicológicos que pueden ocasionar estrés. En esas circunstancias se puede generar agotamiento debido al exceso de estimulación ambiental, por ejemplo cuando hay un exceso de clientes que atender. Pero también puede producirse aburrimiento debido a la baja estimulación en el ambiente de trabajo, por ejemplo cuando no hay clientes que atender. Este proceso se explica mediante el modelo vitamínico de Warr.
- Finalmente, el último de los procesos de estrés viene determinado por la interacción entre demandas y recursos. Esto es, por la existencia de un desajuste entre las demandas del ambiente laboral y los recursos, tanto personales como laborales, que tiene la persona para afrontar estas demandas. Por ejemplo, el exceso de tarea o el conflicto de rol, junto con la falta de autonomía o la falta de apoyo social, así como la falta de autoeficacia o falta de competencias en el trabajo, se consideran factores importantes que pueden causar o agravar el estrés. Ante la presencia de demandas y la falta de recursos se genera, por ejemplo, desesperanza, depresión y ansiedad. Ahora bien, tener demandas que estén por debajo de los recursos también puede generar malestar, por ejemplo, cuando el trabajador tiene más competencias que las exigidas por su puesto de trabajo. En estas situaciones se experimenta aburrimiento y tedio, que también son considerados como daños psicosociales. Lo importante aquí es el desajuste entre demandas y recursos. Las teorías que explican este proceso son el modelo de demandas- control de Karasek y sus posteriores extensiones: el modelo de demandas- recursos de Demerouti y colaboradores y el modelo RED de Salanova y colaboradores.

2.2.3 Salud ocupacional y clima social en el trabajo.

La práctica de la salud ocupacional surge como respuesta al conflicto entre la salud y las condiciones de trabajo y la salud de los trabajadores (Chiang, 2007). De hecho los principales objetivos de la salud ocupacional son identificar y eliminar o modificar los factores relacionados con el trabajo que presenten un efecto perjudicial para la salud del trabajador, así como aquellos factores con un efecto benéfico sobre la salud y el bienestar del trabajador. Si bien éstos son los centrales, también son objetivos de la salud ocupacional, el tratamiento y la rehabilitación de los trabajadores que han sufrido un problema de salud. Para los objetivos de la salud ocupacional, se apoya en diferentes enfoques desde distintas especialidades. La seguridad en el trabajo, la higiene industrial, la Ergonomía, la Medicina del trabajo, la Epidemiología laboral o la Psicología del trabajo reflejan distintas respuestas, todas ellas necesarias, en función de la naturaleza y el origen del factor de riesgo.

La idea que sirve de premisa esencial a la práctica de la salud ocupacional es que todos los problemas de salud relacionados con el trabajo son, por definición, susceptibles de prevención, ya que sus determinantes se encuentran precisamente en las condiciones de trabajo. Las considerables diferencias en las tasas de accidentalidad laboral entre distintos países ponen claramente de manifiesto las posibilidades de la prevención (Chiang, 2007).

Una segunda premisa en la que se sustenta la salud ocupacional es que los centros de trabajo son lugares idóneos para establecer programas de promoción de la salud, aunque en la práctica su desarrollo sea escaso y la mayoría de los programas en funcionamiento se encuentran todavía lejos de los principios fundamentales de la promoción de la salud. La promoción de la salud en el lugar de trabajo se ha definido como el esfuerzo combinado de empresarios, trabajadores y la sociedad en su conjunto para mejorar la salud y el bienestar de las personas en el trabajo (Chiang, 2007).

2.2.4 Estrategias para la protección y prevención de la salud.

Los problemas de la salud relacionados con el trabajo, como las lesiones traumáticas o las enfermedades, son problemas con un impacto social y sanitario tan importante que debemos considerar la salud ocupacional como un área prioritaria dentro de la Salud Pública. Paradójicamente, aun cuando los problemas de salud ocupacional hayan recibido comparativamente mucha menor atención que otros problemas de salud, tanto en gasto público como en investigación médica, se ha estimado que en algunos países desarrollados el costo anual de las laborales supera el de otras enfermedades más visibles o notorias, como el sida, siendo dicho costo similar al de las enfermedades cardiovasculares y el cáncer. De hecho, las líneas adecuadas para llevar a cabo la protección y promoción de la salud de los trabajadores coinciden con las propuestas para hacer frente a los problemas de salud de la población general. Así, las actividades que se han de desarrollar desde la salud ocupacional, al igual que sucede en la salud pública, deben considerar tres principios estratégicos básicos: la intersectorialidad, la reorientación de los servicios y la participación (Muchinsky, 2002).

El primero de estos principios, la *intersectorialidad*, resulta evidente cuando se habla de salud ocupacional, ya que la efectividad de cualquier programa va a requerir, en la mayoría de las ocasiones, la colaboración de diferentes administraciones, principalmente la laboral y la sanitaria, aunque también de otras. En segundo lugar, una estrategia de salud ocupacional debe basarse en el principio de *reorientación* de sus actividades e instituciones, desde el enfoque tradicional, centrado en la asistencia sanitaria y la indemnización, hacia unos servicios y actividades centrados en la prevención y la promoción de la salud. Por último, la *participación* de los trabajadores y empresarios como protagonistas principales en todas las acciones de salud ocupacional es otro principio estratégico necesario para llevar a cabo cualquier intervención.

En lo que afecta al empresario, el adecuado desarrollo de la seguridad y salud en su empresa requiere inevitablemente tanto la integración de la prevención en todos los procesos de actividad de la empresa como del compromiso explícito de la dirección con la prevención. Así se diferencia entre el asesoramiento técnico, que puede realizarse desde fuera de la empresa, y la gestión de prevención, por cuanto esto último lleva implícito la toma de decisiones que sólo pueden realizarse desde la propia empresa. En cuanto a la participación de los trabajadores, además de un requisito imprescindible para conseguir los objetivos de la prevención, es una obligación reconocida, que establece que el empresario deberá consultar a los trabajadores, y permitir su participación en el marco de todas las cuestiones que afecten a la seguridad y a la salud en el trabajo.

Para incrementar la salud es importante la prevención tanto colectiva como individual, las intervenciones se van a dirigir a los individuos y estos a su vez van a proteger a la población (Muchinsky, 2002). Un ejemplo de medidas de prevención individual sería otorgar equipos de protección individual, como unos guantes y auriculares. Mientras que las medidas de protección colectivas serían la sustitución de los productos que puedan afectar a la piel o el aislamiento de la

máquina que produce más ruido. Como vemos por este ejemplo, las medidas poblacionales o colectivas pueden desarrollarse a través de tres estrategias: a) eliminando el factor de riesgo; b) interponiendo una barrera en el medio del factor de riesgo y el individuo potencialmente expuesto, y c) actuando sobre el individuo expuesto. A lo que la Ley de prevención de riesgos laborales de México, establece en su artículo 15h que los principios de la acción preventiva deben adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual (Muchinsky,2002) .

Las ventajas y los inconvenientes de las estrategias colectiva e individual, han sido ampliamente discutidas. Las medidas preventivas colectivas tienen su principal ventaja en la radicalidad de la solución, al eliminar la presencia del factor de riesgo, beneficiando a todos: por ejemplo, en el caso de la eliminación de un contaminante químico laboral, se beneficiarían tanto los trabajadores expuestos por encima del valor de referencia para dicho contaminante como aquellos también expuestos por debajo de dicho valor. Además, esta disminución radical del factor de riesgo ayuda a reforzar los cambios de conducta individuales.

Desafortunadamente, las medidas colectivas también tienen desventajas, puesto que ofrecen beneficios limitados a la mayoría de los trabajadores, especialmente a aquellos no expuestos o expuestos a un bajo nivel, dado que ellos no van a padecer es mucho menor, en todo caso. Estas medidas pueden ser poco ventajosas incluso para los expuestos, dado que la mayoría de ellos no desarrollarán la enfermedad, al menos durante un cierto tiempo. Esto desmotiva al trabajador para exigir estas medidas, pero también al empresario para implantarlas. Más cuando la razón costo- beneficio es limitada, sobre todo si la frecuencia con que aparece el daño es baja (Chiang, 2010).

La principal ventaja de las medidas preventivas individuales o personales, que van dirigidas a los individuos de alto riesgo, es la motivación, tanto el trabajador como de los profesionales de la prevención, lo cual hace que tales medidas se asuman con más facilidad por parte de ambos. Pero la ventaja más evidente es el hecho de tener una relación favorable entre costo y beneficio, ya que la actuación se limita al pequeño grupo de personas que están expuestas al factor de riesgo, sin tener que eliminar el riesgo.

La primera limitación es que no va a la raíz del problema, porque no elimina el factor de riesgo. Pero sobre todo porque no siempre es fácil identificar a los trabajadores expuestos, sea por la ubicuidad del factor de riesgo o por la movilidad del trabajador. Además, la eficacia de la medida puede ser baja, pues al actuar sólo sobre los claramente expuestos, olvida al grupo, casi siempre más numeroso, entre los que el nivel de exposición está por debajo del valor de referencia, el cual no es garantía de protección. Por último, pero no por ello menos importante, hay que señalar la dificultad de modificar hábitos para crear comportamientos seguros o saludables a partir de medidas personales si no van acompañadas de medidas colectivas (Chiang, 2010).

En resumen, y aunque algunas medidas sólo pueden ser implementadas poblacionalmente (por ejemplo medidas legislativas sobre seguridad de las máquinas o sobre la contaminación atmosférica), lo más eficiente es desarrollar, frente a un problema concreto, una estrategia global que incluya medidas tanto poblacionales como individuales. Así, por ejemplo, para reducir las lesiones causadas por los accidentes de trabajo deben desarrollarse cambios en la organización de los ritmos de trabajo, implantación de medidas operativas de seguridad en las máquinas, que deben revisarse periódicamente, y campañas informativas sobre los riesgos de accidente.

La práctica profesional de la salud ocupacional debe basarse en el conocimiento obtenido a través de la investigación sobre condiciones de trabajo y salud, la cual debe proporcionar la base científica para planificar y llevar a cabo las intervenciones necesarias para la protección y la promoción de la salud de los trabajadores. La cultura preventiva, para ser eficaz, debe estar basada en una cultura científica.

La investigación sobre las causas de los problemas de salud ocupacional y los resultados de las intervenciones debe orientarse hacia las áreas de conocimiento deficitarias, garantizando calidad y rigor en los métodos y en la difusión de los resultados (Muchinsky, 2002).

2.3 Factores psicosociales en el trabajo.

Los factores psicosociales en el trabajo son complejos, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos. Algunos de estos se refieren al trabajador individualmente, mientras que otros están ligados a las condiciones y al medio ambiente de trabajo. Otros se refieren a las influencias económicas y sociales ajenas al lugar de trabajo pero repercuten en él. En estudios de investigación y análisis del tema relativo a los factores psicosociales se ha tratado desde hace algunos años de caracterizar esos diferentes componentes en términos más explícitos, así como de explicar la naturaleza de sus interacciones y efectos, dando especial importancia a la salud. Respecto a los factores individuales o personales del trabajador, las capacidades y limitaciones de éste en relación con las exigencias de su trabajo parecen ser primordiales, así como la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Las condiciones y el medio ambiente de trabajo incluyen la tarea en sí, las condiciones físicas en el lugar de trabajo, las relaciones de los trabajadores con sus supervisores y las prácticas de la administración. Los factores externos al lugar de trabajo, pero que guardan relación con las preocupaciones psicosociales en el trabajo, se derivan de las circunstancias familiares o de la vida privada, de los elementos culturales, la nutrición, las facilidades de transporte y la vivienda (Moreno, 2006).

La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, diferencia entre 10 categorías el trabajo. Clasificándolas entre aquellas relacionadas con el contexto del trabajo y las relacionadas con el contenido del trabajo: en las categorías relacionadas con el contexto del trabajo incluye: a) Cultura de organización y gestión, b) Papel o rol en la organización, c) Desarrollo de la carrera profesional, d) Poderes de decisión y de control, e) Relaciones interpersonales en el trabajo, y f) Interrelación con problemas familiares o sociales. En cuanto a las categorías relacionadas con el contenido del trabajo: a) Equipos y ambiente laborales, b) Concepción de las tareas del puesto de trabajo, c) Carga y ritmo de trabajo, y d) Programación del trabajo, (Moreno, 2006).

2.3.1 Definición de factores psicosociales.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha presentado diversos documentos en los que se pueden encontrar distintas definiciones; en 1984 se señalaba los agentes psicosociales son elementos externos que afectan la relación de la persona con su grupo y cuya presencia o ausencia puede producir daño en el equilibrio psicológico del individuo (OIT, 1984).

Los factores psicosociales han sido pasados por alto (Moreno, 2006), a pesar de que asumen una importante connotación en la salud ocupacional, ya que los mecanismos con que el trabajador afronta y confronta las exigencias propias del medio ambiente ocupacional, en sus distintos niveles: organizacional, grupal e individual impactan su salud mental, y consecuentemente su desempeño y satisfacción laboral.

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (Moreno, 2006).

2.3.2 Modelos explicativos de factores psicosociales.

La OIT (1998) presenta el modelo de demandas/ control, centrado en dos hipótesis:

La primera es que las reacciones de tensión psicológica más negativas (fatiga, ansiedad, depresión y enfermedad física) se producen cuando las exigencias psicológicas del puesto de trabajo son grandes y en cambio se escasa la latitud de toma de decisiones del trabajador. La llamada latitud de toma de decisiones, se basa en el equilibrio que habíamos mencionado entre las demandas psicológicas que éste plantea y una cierta combinación de control de las tareas y uso de las capacidades (Karasek, 1976; Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990).

La segunda hipótesis se centra en que: Cuando el control sobre el trabajo es elevado y también son elevadas las demandas psicológicas, pero no abrumadoras, los efectos sobre el comportamiento que se predicen son el aprendizaje y el crecimiento (es decir, la hipótesis de aprendizaje activo). Este tipo de trabajo se califica de activo, pues estudios realizados tanto en Suecia como en Estados Unidos han demostrado que estos trabajadores son los más activos al margen de su vida laboral (el ocio y en la actividad política) a pesar de las fuertes exigencias del trabajo. Para este trabajo activo se predice únicamente una tensión psicológica media, pues gran parte de la energía que provocan muchos de los estresores del trabajo (retos) se traducen en acción directa (solución eficaz de problemas), de manera que queda poca tensión residual que cause trastornos (Karasek y Theorell, 1990).

Otro modelo explicativo que ha sido frecuentemente utilizado en diversos estudios es el llamado de esfuerzo- recompensa (Moncada, 2000), presentado por Siegrist (1996), este modelo explica que las experiencias estresantes son consecuencia de situaciones amenazantes a la continuidad de roles sociales esenciales. Los estresores ocupan el lugar de Factores Psicosociales y su efecto sobre la salud se explica en que tanto la persona cuenta con el control sobre su propio futuro laboral y personal.

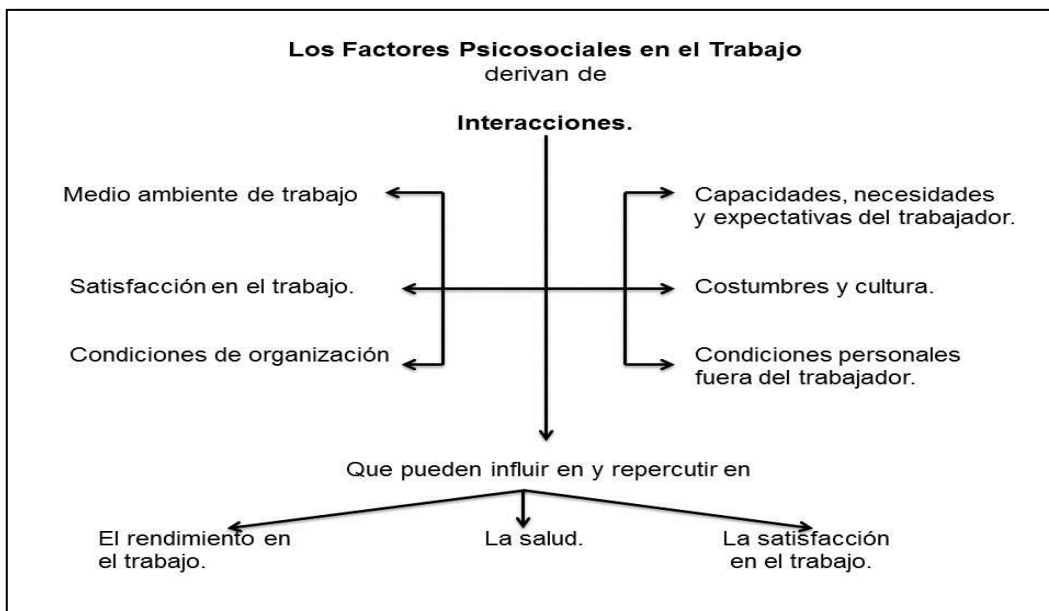
Los daños a la salud podrán ser explicados en la relación entre el esfuerzo que el trabajo demanda y las recompensas a largo plazo que este proporciona, pero sobre todo, la seguridad o control que la persona puede tener sobre ese largo plazo. Un elevado nivel de esfuerzo con un bajo control de las recompensas a largo plazo constituye la situación de mayor riesgo a la salud en este modelo.

Queda claro que actualmente resulta necesario considerar los aspectos de bienestar, calidad de vida e indicadores positivos de salud ocupacional en la evaluación de las condiciones de trabajo de una determinada organización productiva.

La OIT (Moreno, 2006) propone el modelo de factores psicosociales para explicar la interacción de los factores psicosociales, en la siguiente figura se presentan un conjunto de factores humanos del medio ambiente de trabajo, que están en continua interacción dinámica. El medio ambiente de trabajo, las tareas y los factores de organización son representativos de las condiciones de trabajo que nos ocupan. Las reacciones de los trabajadores dependen de sus habilidades, necesidades, expectativas, cultura y de su vida privada. Estos factores humanos pueden cambiar con el tiempo, para adaptarse entre otras causas.

La interacción negativa entre las condiciones de trabajo y los factores humanos del trabajador pueden conducir a perturbaciones emocionales, problemas del comportamiento y cambios bioquímicos y neurohormonales que presentan riesgos adicionales de enfermedades mentales y físicas. Pueden también preverse efectos nocivos para la satisfacción y el rendimiento en el trabajo. Una correspondencia óptima, por una parte, entre las capacidades y las limitaciones del individuo y por otro parte, las exigencias del trabajo y del medio ambiente, podría crear una situación psicosocial en el trabajo que tendría una influencia positiva sobre la salud, entre otras cosas.

Figura 3. Modelo de factores psicosociales (Moreno, 2006).



2.3.3 Relación entre factores psicosociales, clima social en el trabajo y satisfacción laboral.

La interacción entre los individuos y su medio ambiente de trabajo se determina, por una parte, por sus condiciones de trabajo y por otra parte, por sus capacidades y necesidades humanas. Los factores primordiales de esta interacción son la propia tarea, el medio ambiente físico y de trabajo, las prácticas administrativas y las condiciones de empleo en general. Los valores y limitaciones humanos que determinan el éxito de la interacción estén fundados en las características generales psicológicas y biológicas del individuo, así como en las peculiaridades individuales y el contexto social (Moreno, 2006).

Cuando las condiciones de trabajo y los factores humanos están en equilibrio, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo, la satisfacción general y mejora la salud. Un desequilibrio entre las oportunidades y las exigencias ambientales, por un lado, y las necesidades, aptitudes y aspiraciones del individuo, por otro lado, produce reacciones de un tipo diferente.

Cuando existe una mala adaptación, cuando sus necesidades no están satisfechas o cuando se le exige demasiado, o se le menosprecia, el individuo reacciona con respuestas alteradas de carácter cognoscitivo, emocional, fisiológico y de comportamiento. Los resultados dependen en gran medida de las habilidades del individuo para hacer frente a las situaciones difíciles de la vida y para controlar las manifestaciones precoces de las consecuencias. Por consiguiente, cuando hay una exposición a la misma situación estresante, dentro de límites razonables, un individuo podrá reaccionar con éxito y mantenerse sano, mientras que otro tendrá problemas de salud.

Los riesgos o “factores de riesgo” psicosociales se han definido por la OIT (1986) como las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia (Velásquez, 2003).

La OIT (1998) menciona que las condiciones que conducen al estrés, en el trabajo u a otros problemas conexos de salud y seguridad como las condiciones normalmente denominadas factores psicosociales.

Se ha establecido una asociación entre el estrés profesional y las relaciones en el medio de trabajo; es decir, las relaciones del trabajo con sus colegas, sus superiores y sus subordinados y el apoyo social que le presten los mismos (Payne, 1980).

Cuando en un grupo, la asignación de funciones es ambigua, esta ambigüedad puede acelerar el deterioro de las relaciones entre miembros, creándose así riesgos de tensiones psicológicas que revisten la forma de insatisfacción en el trabajo (Chiang, 2002).

Por otra parte, Caplan (1975, en OIT 1998) observan que las tensiones profesionales se atenúan cuando el trabajador se siente apoyado socialmente por sus compañeros; este factor también interviene en los efectos del estrés profesional, en las funciones fisiológicas o en el hábito tabáquico.

Es interesante advertir que en el caso de los controladores del tránsito aéreo el apoyo de amigos y colegas es más eficaz socialmente que el de los superiores jerárquicos.

En salud ocupacional entendemos por factores psicosociales aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que puede afectar a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos.

En México se define en términos institucionales y oficiales los riesgos de trabajo como los accidentes y enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo del trabajo Reynaldos (2000, en Chiang, Salazar y Núñez 2007).

En México, la visión de la salud, enfermedad o grado de bienestar físico y mental de poblaciones humanas ha experimentado actualizaciones muy favorecedoras (entre los investigadores del tema) en las últimas décadas con el reconocimiento de sus múltiples determinantes sociales, políticas y culturales. Investigadores de diversas disciplinas de las ciencias sociales (particularmente la antropología, geografía, sociología y ciencias políticas) han invadido el terreno de los profesionales de la salud, esta invasión del terreno de la salud por científicos sociales ha sido particularmente fuerte y elocuente (aunque no exclusiva) en el terreno de la salud laboral (Mummert, 1998).

2.4 Clima social en el trabajo.

Al abordar el tema del clima social en el trabajo es importante definir lo que se considera como Clima social en el trabajo, e identificar los elementos que intervienen en él para así saber como impactan en el desempeño y la productividad de las organizaciones y del trabajador en particular.

Los factores psicosociales han sido pasados por alto, a pesar de que asumen una importante connotación en la salud ocupacional, ya que los mecanismos con que el trabajador afronta y confronta las exigencias propias del medio ambiente ocupacional (grupal e individual) que impactan su salud mental, y consecuentemente su desempeño y satisfacción laboral.

Para sistematizar el conocimiento en tono al tema, se comienza por decir que el clima social en el trabajo es un apartado estudiado desde el desarrollo organizacional como disciplina fundamental y preponderantemente desde el enfoque de la Psicología de las organizaciones (Moreno, 2006).

Ante la diversidad de enfoques para tratar de conocer las situaciones humanas y su relación con la organización y sus resultados, en muchos casos se fundamentaron y estructuraron encuestas de actitudes, estudios del medio laboral del ambiente laboral, del ambiente de trabajo, del ambiente organizacional, medición de cultura en la organización y de la moral del trabajador, de la ecología del trabajo, aún de la motivación propiamente dicha, y otros instrumentos que pretendían medir las disposiciones del personal y la relación de las actitudes y el desempeño. Entre algunos especialistas del desarrollo organizacional se comenzó a utilizar la expresión ambiente organizacional, y, entonces, surgió la expresión *Clima social en el trabajo*. También dentro del ámbito de la Psicología organizacional, el concepto clima social en el trabajo es utilizado con cierta selectividad, y su aceptación se da en algunos investigadores cuando quieren subrayar la influencia en el ambiente de trabajo sobre la conducta de sus miembros.

Como se ha dicho, al clima social en el trabajo inicialmente se le trató como ambiente organizacional y como ambiente laboral, y también ha recibido tratamientos específicos como el de clima de liderazgo. Ahora bien, el tratamiento que debe enfatizarse es una tendencia contemporánea en la que varios autores equiparan el clima social en el trabajo y la cultura organizacional.

Denison (Denison, 1982), sostiene que la cultura organizacional tienen una similitud en lo sustancial con el clima organizacional; pero, según él, existen dos peculiaridades: a) el estudio de la cultura organizacional se concentra en valores básicos, creencias, hipótesis presentes, en las organizaciones; en los patrones de conducta que resultan de los significados o propósitos compartidos, y de los símbolos que expresan los vínculos entre lo anterior y las conductas de los miembros, y b) el método de investigación de quienes estudian la cultura organizacional es cualitativo, clínico, ideográfico; propio del interaccionismo simbólico o de otra aproximación antropológica, y de los que consideran la

realidad social como construcción humana; mentalidad que permite la comprensión de sistemas significativos en las organizaciones y su impacto sobre el comportamiento individual y los procedimientos gerenciales. Por otra parte, afirma que los investigadores del clima organizacional en el trabajo son psicometristas que, con cuestionarios, tratan de caracterizar las situaciones organizacionales específicas con respecto a dimensiones y a principios universales. Con esto, se concluye que ambos abordamientos son complementarios e interactuantes, y se complementan al combinar los métodos racionales con los intuitivos, para entender las organizaciones como sistemas sociales.

En los procesos, de trabajo se encuentran como componentes los procesos psicosociales del trabajador, y aquellos que son propios de su entorno y que le están impactando. Es obvio que a cada interacción situacional corresponde una reacción inmediata de la persona en que entran en juegos sus valores, actitudes y creencias. Así se subraya la importancia de un análisis micro y macro donde se estudie la realidad psicosocial que compone al entorno laboral. Por tanto, la realidad psicosocial se traduce en un fenómeno contextual de influencia, como factor modulador del sistema social (Denison, 1882).

Cuando el trabajador llega a su lugar de labores, lleva consigo ideas, representaciones histórico- cognitivas y preconcepciones sobre sí mismo y sobre la naturaleza de la actividad que va a desempeñar: quién es, qué merece, qué espera, qué es capaz de realizar, qué retos tiene, etc. Este bagaje contextualiza su percepción de la realidad.

Además, el medio laboral institucionaliza y reproduce normas y valores que influyen en el comportamiento del trabajador. El ámbito particular del trabajo actúa de manera directa sobre los sujetos que lo realizan. Los componentes del entorno se interpretan como un todo institucional, como un sistema social.

La percepción se refiere a aquel proceso mediante el cual el ser humano organiza, interpreta y procesa diversos estímulos de sí mismo y de su entorno a fin de darle significado. Es el punto de unión entre las condiciones de una entidad y la conducta de los trabajadores, supone conocimiento y está mediatizada por las experiencias de la persona, sus necesidades, motivaciones, deseos, emociones, expectativas y sistemas de valores, entre otros; pero se articula con el ambiente laboral en que se actúa (Chiang, 2007).

Es a través las propiedades adaptativas del proceso perceptual individual, que el trabajador trata de hacer coherentes sus conocimientos, valores, opiniones, actitudes y comportamientos, con los característicos de la organización en la que labora.

Con todo, hay un segundo filtro perceptual: el trabajador va a socializar con otras personas sus descubrimientos acerca de la congruencia o incongruencia que le suscita el sistema social en que se encuentra. Al compartirlos, no sólo socializa con otros lo que en él se va aclarando; sino que las percepciones de aquellos con

quienes convive en el trabajo refuerzan sus primeras percepciones o las modifican (Chiang, 2007).

El conocer las percepciones que un trabajador tiene de su entorno laboral es un recurso valioso para comprender su comportamiento y el de los otros. En mucho el desempeño del trabajador se orienta por la percepción que tiene acerca de las características del ámbito laboral en el que se desenvuelve. Establecer los factores que influyen en esas percepciones permitirá fijar las formas más adecuadas para elevar la calidad de vida laboral del trabajador y optimizar el nivel de su rendimiento.

2.4.1 Definición de clima social en el trabajo.

Ahora bien, dado que existen infinidad de definiciones de Clima social en el trabajo, para fines didácticos se esbozará una; sin dejar de lado que finalmente el término es un constructo social, y que por lo mismo puede adoptar variantes conceptuales.

Para proponer el concepto se parte de que el ser humano es esencialmente un ser social, y, por ello, un ser organizacional. Con ambas expresiones se quiere significar que el hombre, por su misma naturaleza, tiende a establecer relaciones de cooperación e interdependencia para el logro de sus propósitos.

De ahí que el clima social en el trabajo se conceptualice como la representación perceptual que tiene el individuo acerca de sí mismo y de su ámbito de trabajo, en términos de un esquema cognitivo y valorativo que le da significado psicológico personal y social a su trabajo, y que influye determinadamente en su comportamiento y desempeño laboral (Chiang, 2007).

Con el concepto propuesto, el término permite una perspectiva holística de análisis sistémico en el que se integra el entorno con otros factores intrínsecos al enfoque de la teoría de sistemas, dado que considera la incidencia y las relaciones de múltiples factores de las que resulta una totalidad perceptual, y también desde el punto de vista de la Psicología de las organizaciones que enfatiza el componente humano en estas interacciones del sujeto organizacional.

No obstante, independientemente de cómo se conciba el enfoque adoptado, de la caracterización o tipologías del clima, hay un significativo consenso en que el clima social en el trabajo es una dimensión de la calidad de vida laboral y tiene gran influencia en la productividad y el desarrollo del talento humano de una organización.

De ahí que el Clima social en el trabajo se conceptualice como la representación perceptual que tiene el individuo acerca de sí mismo y de su ámbito de trabajo, en términos de un esquema cognitivo y valorativo que le da significado psicológico personal y social a su trabajo, y que influye determinadamente en su comportamiento y desempeño laboral.

De esta manera, en el Clima social en el trabajo quedan englobadas las percepciones que tienen los miembros de una organización acerca de las estructuras y de los procesos que ocurren en el medio laboral; como un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales, y que se traduce en comportamientos observables y comunes, y que, por tanto, condicionan el rendimiento del trabajador.

Con el concepto propuesto por Chiang (2007), el término permite una perspectiva holística de análisis sistémico en el que se integra el entorno con otros factores intrínsecos al individuo. Por ello, el abordaje del Clima social en el trabajo se realiza desde el enfoque de la Teoría de Sistemas, dado que considera la incidencia y las relaciones de múltiples factores de las que resulta una totalidad perceptual, y también desde el punto de vista de la Psicología de las Organizaciones que enfatiza el componente humano en estas interacciones del sujeto organizacional.

El clima social en el trabajo se ha observado y definido de diferentes formas por diversos estudiosos los cuales le han dado un enfoque diferente de acuerdo al área en la que lo observaron y los puntos que son relevantes para ellos y su investigación. Para Hellriegel y Slocum (1974, en Downey, Hellriegel y Slocum Jr, 1975), el clima social en el trabajo es la percepción de un individuo de su entorno de trabajo, a menudo se sugiere que funciona como una unidad “efecto principal” en toda el personal. Esto ignora la posibilidad de que ciertos tipos de diferencias individuales podrían afectar la percepción de un individuo.

Por otro lado una de las opiniones más comunes para el clima social en el trabajo es que el trabajador lo representa como la percepción de su situación de trabajo objetivo, incluyendo las características de la organización para la que trabaja y la naturaleza de sus relaciones con otras personas mientras hace su trabajo (Gilbert, Churchill, Jr, Neil, Ford, Orville y Walker, 1976).

Para que el clima social en el trabajo sea adecuado o inadecuado para una organización, se han propuesto cuatro factores comunes: la cantidad de autonomía que se le da al empleado, la cantidad de estructura impuesta a una posición y la persona que lo ocupe, recompensa de orientación y la naturaleza de las relaciones interpersonales (Campbell, Dunnette, Lawler y Weick, 1970, en Jayashree, Churchill, Jr, Neil, Ford, Orville y Walker, 1984).

Es importante distinguir el clima social en el trabajo del clima psicológico, el segundo se enfoca en la persona, las percepciones de los empleados y las evaluaciones del entorno de trabajo, más que el ambiente real que media en la actitud y la conducta-respuesta (James, Jones, 1974; James, Hater, Gent y Bruni, 1978; Johns, Xie y Fang 1992, en Carless, 2004) mientras que el clima social en el trabajo se basa en las percepciones individuales de las características, eventos y procesos de la organización. Cuando existe un consenso entre los trabajadores, las percepciones se agregan para representar el clima social en el trabajo (Ostroft, Kinicki y Tamkins, 2003; en Carless, 2004). El objetivo de este estudio es conocer si la satisfacción laboral esta correlacionada con el clima social en el trabajo.

Definir el concepto de clima social en el trabajo implica tratar un grupo de componentes y determinantes que, en su conjunto, ofrecen una visión global de la organización. Como noción multidimensional el clima social en el trabajo comprende el medio interno de la organización, los componentes y determinantes que se consideran para el clima social en el trabajo. Tales componentes son los siguientes (Salazar, Guerrero, Machado y Cañedo, 2009):

- *Ambiente físico*: comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros.
- *Características estructurales*: como el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección, etcétera.
- *Ambiente social*: que abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros.
- *Características personales*: como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas, etcétera.
- *Comportamiento organizacional*: compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros.

De acuerdo con Salazar, Guerrero, Machado y Cañedo (2009) la totalidad de estos componentes y determinantes configuran el clima de una organización, que es el producto de la percepción de estos por sus miembros.

Darío Rodríguez (1993), afirma que los estudios de clima social en el trabajo son una herramienta de diagnóstico a fin de orientar una intervención de cambio. Se trata de conocer las percepciones compartidas que tienen los individuos acerca de su experiencia en y con el sistema organizacional. El clima social en el trabajo constituye el ambiente interno de una organización, y es una apreciación subjetiva y colectiva de los miembros acerca de los fenómenos globales que tienen lugar en ella y de las características que configuran la personalidad organizacional; dicho de otra manera, es la autorreflexión de los miembros de la organización, acerca de su vinculación entre sí y con el, todo el sistema organizacional.

2.4.2 Teorías del clima social en el trabajo.

A continuación, se presentan algunas de las teorías más representativas para la definición del clima social en el trabajo de acuerdo a las investigaciones de los diferentes autores, como Henry Fayol, Douglas McGregor y Elton Mayo.

Teoría clásica

Cabrera (2007) menciona que Fayol (1916 en Cabrera, 2007) resaltó, en su teoría clásica de la administración, el énfasis en la estructura, la cual parte de un todo organizacional, con el fin de garantizar la eficiencia en todas las partes involucradas, sean órganos o personas.

En esta teoría se toma en cuenta a todos los elementos que componen la organización y afirma que ésta debe cumplir seis funciones:

- Técnicas: producción de bienes o servicios de la empresa.
- Comercialización: compra, venta e intercambio.
- Financieras: búsqueda y gerencia de capitales.
- Seguridad: protección de los bienes y de las personas.
- Contables: inventarios, registros, balances, costos y estadísticas.
- Administrativas: integración de todas las funciones de la dirección.

Este enfoque aporta 14 principios fundamentales para el ejercicio de la administración:

- División del trabajo: especialización de las tareas y de personas para aumentar la eficiencia.
- Autoridad y responsabilidad: derecho de dar órdenes y el poder esperar obediencia; la responsabilidad, dada por la autoridad, implica el rendir cuentas. Debe existir equilibrio entre ambas.
- Disciplina: obediencia, dedicación, energía, comportamiento y respeto de las normas establecidas.
- Unidad de mando: recibir órdenes de sólo un superior.
- Unidad de dirección: asignación de un jefe y un plan para cada grupo de actividades que tengan el mismo objetivo.
- Subordinación de los intereses individuales a los generales: por encima de los intereses de los empleados están los intereses de la empresa.
- Remuneración del personal: debe haber satisfacción justa y garantizada retribución, para los empleados y para la organización.
- Centralización: concentración de la autoridad en los altos mandos de la organización.
- Cadena escalar: línea de autoridad que va desde el nivel más alto al más bajo.
- Orden: un lugar para cada cosa, refiriéndose a cosas y personas.
- Equidad: amabilidad y justicia para alcanzar la lealtad del personal.
- Estabilidad del personal: disminuir la rotación, la cual posee un impacto negativo sobre la eficiencia organizacional.

- Iniciativa: capacidad de visualizar un plan y su éxito.
- Espíritu de equipo: armonía y unión entre las personas con el fin de constituir fortalezas para la organización.

Si bien, es importante mencionar que el estudio del clima social en el trabajo se fundamenta, en las teorías de las relaciones humanas, como se verá en los siguientes apartados, no se puede dejar de lado la teoría clásica de Fayol, ya que, a pesar de ser una teoría en la que se veía al ser humano como un objeto económico, se puede observar dentro de alguno de sus principios el trato equitativo y digno hacia los empleados, igualmente las teorías humanistas tienen de trasfondo un beneficio económico.

Teoría “X” y “Y” Douglas McGregor.

Del comportamiento organizacional se desprenden una diversidad de teorías para ayudar a explicarlo; una de ellas es la teoría “X”, en la cual se asume que las personas evitarán trabajar ya que les disgusta hacerlo, esto debido a las pocas ambiciones y responsabilidad que poseen.

En esta teoría, a los trabajadores se les concibe como indiferentes a las necesidades de la organización y renuentes al cambio, ni las retribuciones por su trabajo los inspira a interesarse por realizar sus actividades dentro de la organización, es entonces que los directivos tienen que recurrir a ciertas formas de coerción, control y amenazas, para lograr que los subordinados lleven a cabo sus labores (Marín, 1990).

Por otro parte, las organizaciones tipo “Y” se apoyan en el supuesto de que la gente no es perezosa y lo único que los directivos tienen que hacer es potencializar sus capacidades, con el fin de que trabajen de forma natural, divertida y relajada.

Considero que la teoría “Y” ofrece mayor aportación al estudio, ya que el hecho de estudiar el clima social en el trabajo con el fin de poder proponer alternativas de solución, a través de la identificación de áreas de mejora, tanto en los diferentes departamentos como en los trabajadores, permitirá potencializar las capacidades de los trabajadores (Marín, 1990).

Teoría de las Relaciones Humanas Elton Mayo.

Para finales de la primera guerra mundial y principios de la segunda, existían la clase obrera y los sindicatos y dichos sectores eran explotados, las condiciones laborales que existían y eran aplicadas eran a favor de los intereses de los patrones. En las organizaciones el trabajo se enfocaba en dos aspectos, uno era la tarea, es decir, era netamente orientado a la obtención de resultados, y el otro aspecto era la estructura organizacional, en otras palabras, en las funciones que debe tener una organización para lograr la eficiencia. Mayo afirma que se deben contemplar las relaciones humanas en el trabajo.

Es por ello que La Teoría de las Relaciones Humanas surge como una reacción contra dichas condiciones de trabajo

La teoría de las relaciones humanas trae consigo una nueva visión, dentro de las organizaciones, sobre la naturaleza del hombre, ya que concibe al trabajador no como un ente económico, sino como un ser social con sentimientos, deseos, percepciones, miedos y necesidades que lo motivan a alcanzar ciertos objetivos, donde a través de los estilos de liderazgo y las normas del grupo se determina, de manera informal, los niveles de producción (Marín, 1990).

Este enfoque humanista no pierde de vista el objetivo principal de las teorías clásicas, maximizar la productividad; esto, claro, sin dejar de lado que los factores sociales y psicológicos pueden determinar, en gran parte, la producción y satisfacción de los trabajadores.

2.4.3 Retos para la investigación del clima social en el trabajo.

Dada la diversidad de enfoques y conceptos de clima social en el trabajo, se dan distintas metodologías para su abordaje. Cualquier taxonomía que categorice las dimensiones del clima social en el trabajo responde a una orientación teórica particular. Por ello, la orientación de una herramienta de medición del clima social en el trabajo determinará la selección de factores y criterios de inclusión que son propios de algún enfoque teórico.

Existen quienes, basados en un marco referencial, quieren afirmar variables o dimensiones como universalmente significativas. Tiene que advertirse que tal vez lo sean respecto de sus planteamientos teóricos, pero no más.

Por otro lado, muy pocos principios de la Psicología organizacional o de la sociología se han establecido con el carácter de leyes del comportamiento organizacional (Muchinsky, 2002).

Además las realidades son muy distintas en cada organización. Cambian las finalidades y los ramos de la actividad económica de las organizaciones, y, aún en las que parecen similares, hay diferencias fundamentales causadas por su historia, directivos, subsistemas, tecnología, entornos inmediatos, etc., y las personas que son muy distintas por sexo, edad, escolaridad, subcultura, etc.

También se dan distintos propósitos para la aplicación de una forma de medición de lo que se pretende sea el clima social en el trabajo. Se ha dicho de su utilización como diagnóstico o punto de partida para una intervención de cambio.

A veces, se pretende conocer qué atributos del sistema organizacional tienen más impacto en el rendimiento individual o grupal del personal, o medir el efecto de alguna variable interviniente que se haya tratado de implementar en ese sistema, como pudiera ser un estilo de liderazgo, o la formación de equipos de trabajo, o la

instauración de un proceso participativo, o hasta para conocer la resultante de una acción concreta como puede ser un programa de incentivos (Muchinsky, 2002).

Otra inadecuada utilización de las llamadas herramientas de clima social en el trabajo puede privilegiar la observación de los sujetos del sistema organizacional, como las encuestas de actitudes o los instrumentos para determinar la motivación. Incluso, algunas mediciones confunden los atributos del sistema con los atributos individuales.

De ahí que haya variados instrumentos de medición, pero cuyos diseños no son de aplicabilidad universal. En ocasiones, con poca ética institucional y con gran pérdida de validez, son utilizados materiales elaborados para situaciones y finalidades distintas a las de su aplicación original (Muchinsky, 2002).

2.5 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es una de las principales razones de estudio de algunos investigadores, psicólogos, dueños de organizaciones e incluso hasta de los mismos empleados, quienes a veces no se explican qué es lo que pasa con su trabajo, que no les gusta y porque ya solo realizan el trabajo mecánicamente y porque no entienden lo que están haciendo o en el mejor de los casos que lo hicieran por gusto.

La satisfacción laboral es el grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo. Debido a que el trabajo es una de nuestras actividades principales, los psicólogos organizacionales, siempre se han interesado en la satisfacción laboral. La manera cómo se sienten los empleados con su trabajo es muy variable. Hace cien años las condiciones de trabajo eran, según los estándares actuales, inaceptables. El trabajo se desarrollaba a menudo en condiciones nada seguras, la jornada de trabajo era muy larga, no había aire acondicionado en las oficinas y las prestaciones que hay en la actualidad, tales como vacaciones pagadas, seguro médico y aportaciones para la jubilación, no existían. Se podría pensar que los empleados de hoy en día, que disfrutan de condiciones de trabajo tan favorables, estarían muy satisfechos laboralmente, sin embargo, no es así (Muchinsky, 2002).

Algunos empleados obtienen gran placer y encuentran significado a su trabajo, mientras que otros lo consideran una labor monótona. ¿Por qué es así? La respuesta radica en las diferencias individuales respecto a las expectativas y, concretamente, al grado de cumplimiento de las expectativas en el trabajo. Hay grandes diferencias en las expectativas de las personas y, por tanto, diferentes reacciones.

Como afirma Hulin (1991), los trabajos con responsabilidades pueden proporcionar pocas satisfacciones a algunas personas debido al estrés y a los problemas que acarrea la responsabilidad; otros pueden encontrar que la responsabilidad es una fuente de sentimientos positivos. Los trabajos que suponen un desafío pueden proporcionar satisfacciones a algunos por el modo como se sienten consigo mismos cuando han completado un encargo difícil; otros pueden encontrar irrelevantes esas autorrecompensas. El grado de satisfacción va a depender de la diferenciación de las preferencias de las personas y por los resultados del trabajo, que están relacionados directamente con sus experiencias en su desarrollo y en sus niveles de aspiración.

Los trabajos de investigación han revelado que las personas desarrollan sentimientos generales sobre sus trabajos, así como sobre sectores o aspectos concretos de sus trabajos, tales como su supervisor, compañeros, oportunidades de promoción, salario, etc. Los psicólogos organizacionales diferencian estos dos niveles de sentimientos como satisfacción laboral global con el trabajo y satisfacción laboral parcial con el trabajo, respectivamente (Muchinsky, 2002).

Una persona puede verse afectada en gran medida por el grado de identificación o alienación en su trabajo. Un estado de identificación conlleva un estado de

compromiso positivo y relativamente completo de los aspectos básicos de uno mismo en el trabajo, mientras que en un estado de alienación conlleva una pérdida de individualidad y la separación de uno mismo del ambiente laboral. Los estudios han mostrado una amplia gama de correlaciones entre la identificación con el trabajo y otros conceptos relacionados con el mismo (Chiang, 2007).

2.5.1 Definición de satisfacción laboral.

A pesar de su larga tradición en la Psicología de las organizaciones, el concepto de satisfacción laboral ha sido definido de múltiples formas, tantas como autores han teorizado sobre él. En primer lugar existen una serie de definiciones que hacen referencia a la satisfacción laboral como un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas. Aquí cabe incluir las siguientes definiciones (Chiang, 2007):

Tabla 1. Definiciones de Satisfacción laboral (Chiang, 2007).

Año	Autor	Definición
1969	Crites	El estado afectivo, en el sentido de gusto o disgusto general, que la persona muestra hacia su trabajo.
1969	Smith, Kendall y Hulling	Sentimientos o respuestas afectivas referidas, en este caso, a facetas específicas de la situación laboral.
1976	Locke	Estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona.
1986	Price y Mueller	Una orientación afectiva positiva hacia el empleo.
1990	Mueller y McCloskey	Una orientación afectiva positiva hacia el empleo.
1993	Muchinsky	Una respuesta emocional o una respuesta afectiva hacia el trabajo.
1993	Newstron y Davis	Un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo.

Un segundo grupo de autores considera que la satisfacción laboral, además de estar influida por las emociones, también incluye conductas laborales. Estos autores conciben la satisfacción laboral como una actitud generalizada ante el trabajo. Las definiciones se presentan a continuación (Chiang, 2007).

Tabla 2. Definiciones de Satisfacción laboral (Chiang, 2007).

Año	Autor	Definición de Satisfacción laboral.
1962	Porter	La diferencia que existe entre la recompensa percibida como la adecuada por arte del trabajador y la recompensa efectivamente recibida.
1964	Beer	Una actitud de los trabajadores hacia aspectos concretos del trabajo tales como la compañía, el trabajo mismo, los compañeros y otros objetos psicológicos del contexto de trabajo.
1975	Schneider y Snyder	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1976	Payne, Fineman y Wall	Una actitud generalizada ante el trabajo.

Año	Autor	Definición de Satisfacción laboral.
1976	Blum	Es el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo y los factores relacionados con él y hacia la vida en general.
1977	Salancik y Pfeffer	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1979	Aldag y Brief	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1983	Harpaz	Las personas que trabajan usualmente desarrollan un conjunto de actitudes que puede ser descrito por el término general de satisfacción laboral.
1984	Peiró	Una actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y la organización.
1986	Griffin y Baterman	Es un constructo global logrado a través de facetas específicas de satisfacción como son el trabajo, el sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización.
1991	Arnold, Roberston y Cooper.	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1992	Bravo	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1993	Newstron y Davis	Una actitud afectiva, para poner de relieve que es el elemento afectivo de la actitud en que predomina en este constructo.
1996	Bravo, Peiró y Rodríguez.	Una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.
1998	Brief	Es una combinación entre lo que influye en los sentimientos y la cognición (pensamiento). Tanto la cognición como lo que influye en los sentimientos contribuyen a la satisfacción laboral. Es como un estado interno que se expresa de forma afectiva o cognitiva. La satisfacción como actitud es un constructo hipotético que se pone de manifiesto en cada una de esas dos formas.
2001	Brief y Weiss	

La satisfacción laboral es la representación de la actitud individual hacia el trabajo. Como una actitud, la satisfacción en el trabajo es un juicio evaluativo que refleja la experiencia pasada y presente del individuo, incluyendo la experiencia con el ambiente físico, así un trabajador hace un juicio acerca del ambiente, y evalúa su importancia en relación con otros aspectos del trabajo (Sundstrom, en Peña, 2005).

Cuando los trabajadores tengan una óptima satisfacción en el trabajo, será uno de los factores de los que dependerán algunos de los resultados en la organización como lo son la rotación de personal, el ausentismo, la productividad, el compromiso con la empresa, las relaciones interpersonales, etc. En una organización lo que principalmente se busca es su buen funcionamiento y que de como resultado una producción eficiente y eficaz. Pero se debe de tener en cuenta que los trabajadores son seres humanos y no simples maquinas, es por esto que se requiere de un clima social en el trabajo adecuado para que cuando los trabajadores estén a gusto y al tener una buena satisfacción laboral estén más comprometidos con la organización y haya mejores resultados (Chiang, 2007).

No se puede dejar de lado que la satisfacción laboral está conformada por diferentes factores como la naturaleza del trabajo, las condiciones materiales, las

oportunidades y promoción de avanzar en estudios, administración, remuneración, bienestar y las relaciones interpersonales (Chen y Sun 1994, Feng 1996, Zhang y Wu, 2001; en Xiaofu, Pan & Qiwen, Quin, 2007).

También se deben de percatar que algunas teorías señalan que la satisfacción laboral varía dependiendo del nivel jerárquico de los empleados. Los administradores de nivel superior tienen mayores niveles de satisfacción en el trabajo (Kline y Boyd, 1991).

En 1975 Kollarik y Mullner realizaron un estudio en el cual examinaron la relación entre las variables de la organización y los diferentes niveles de satisfacción en el trabajo en diferentes niveles jerárquicos, los resultados del estudio indicaron que en los niveles superiores la satisfacción laboral se ve afectada principalmente por la toma de decisiones y jurisdicción. Mientras que en los empleados de nivel inferior la satisfacción laboral se ve afectada por la auto-realización y los sentimientos de satisfacción (Kline et al.,1991).

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad.

Como se puede observar la satisfacción laboral está influida por múltiples factores como el salario, las relaciones interpersonales con sus compañeros y jefes, etc.

En este trabajo nos enfocaremos principalmente a la influencia que tiene el clima social en el trabajo en la satisfacción laboral determinado así su eficiencia o deficiencia.

2.5.2 Teorías de la satisfacción laboral.

Aunque el estudio sistemático de la naturaleza y las causas de la satisfacción laboral no comienza hasta los años 30, ya antes, algunos autores estudiaron diversas actitudes de los empleados ante distintos aspectos del trabajo.

A continuación se presentan algunas de las teorías más representativas, que han realizado diferentes aportaciones de la satisfacción laboral.

A la hora de explicar los factores relevantes en la formación de las actitudes que conducen a la satisfacción laboral han surgido distintos modelos teóricos (Chiang, 2007). Al momento de sistematizar la definición de la satisfacción laboral, de alguna manera, tanta diversidad de criterios, se agruparon los diversos modelos de teorías que fundamentan los estudios sobre la satisfacción laboral, en dos orientaciones:

Teoría o modelo de contenido

Hacen referencia a los objetivos, necesidades, aspectos que generan o condicionan la satisfacción laboral. Entre las que se encuentran las siguientes teorías (Chiang, 2007).

Teoría de la Administración científica.

Se puede considerar a Taylor como el primer teórico que se preocupó por el estudio y racionalización de las organizaciones. Se le considera el padre de la *Administración científica del trabajo*, que plasmó en su obra *Principios de la administración científica*, escrita en 1911. Parte de la tesis de que el hombre trabaja fundamentalmente por dinero (Chiang, 2007)

Intrínsecamente el trabajador es *ineficaz y perezoso*. Se le considera como la prolongación de una máquina a la que no afectan los sentimientos sociales ni reclama recompensa económica. Taylor (1911, en Chiang, 2007) la remuneración es el elemento esencial de la administración científica, la considera como única fuente motivacional.

Principios fundamentales de la *Administración científica* (Narvaez, 2009):

- Principio de planeamiento: Sustitución en el trabajo, la improvisación y la actuación empírico – práctico por la ciencia mediante la planeación del método.
- Principio de la preparación o planeación: Seleccionar adecuadamente y científicamente el personal, entrenarlos y prepararlos para una mayor producción.
- Principio de la ejecución: Distribuir ordenadamente las responsabilidades y atribuciones, con la finalidad de que el trabajo sea disciplinado y equitativo.

El mayor mérito de Taylor fue que aplicó una metodología ideal para la solución de problemas establecidos, ocasionando que la administración científica constituyera una globalización de esta manera:

- Ciencia en lugar de empirismo.
- Armonía, paz en vez de orden.
- Cooperación y no individualismo.
- Rendimiento máximo a contra de producción reducida.

Munduate (1984, en Chiang, Martín y Núñez 2002), indica que desde una perspectiva ideológica, la práctica productiva *Taylorista* se enfrenta con la explicación de todo comportamiento humano, a la vez que contradice numerosos estudios sobre la conducta que sostiene que cada individuo tiene unas características peculiares que le permiten una ordenación propia, única e intransferible de sus acciones. Según se deduce de uno de los pilares básicos de la administración científica, se da una identidad de intereses entre la empresa y

sus empleados, de modo que un incremento de la productividad repercutirá en unos mejores incentivos económicos para el trabajador.

Lo que es bueno para la empresa, es probable que no lo sea también para sus trabajadores. Los procedimientos para el estudio de tiempos y la estandarización de cada aspecto del trabajo suponían una concepción mecanicista en la que los trabajadores eran tratados como máquinas y obligados a operar sin ninguna consideración hacia sus aspectos psicosociales.

Teoría de la jerarquía de las necesidades.

Abraham Maslow, formula una hipótesis, en la que afirma que los seres humanos tienen sus necesidades jerarquizadas en cinco niveles (Marín, 1990):

- Fisiológicas: Físicas como el hambre, la sed y el sexo, entre otras.
- Seguridad: Seguridad y protección del daño físico y emocional
- Sociales: Afecto, pertenencia, aceptación y amistad.
- Estima: Respeto a uno mismo, autonomía, logro, estatus, reconocimiento y atención.
- Autorrealización: crecimiento, logro del potencial individual, hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

Una vez satisfecha la primera necesidad, la siguiente tomará mayor importancia y así consecutivamente. Cada vez que una necesidad esta cubierta ya no motiva, por lo que es necesario identificar aquellas que se encuentran satisfechas para enfocarse en la siguiente (Marín, 1990).

La motivación es un punto que no puede dejarse fuera del estudio del clima social en el trabajo, ya que, definitivamente, los seres humanos se comportan y actúan dependiendo de las necesidades que deben satisfacer; por ello, los directivos de las organizaciones tienen que preocuparse por ayudar a satisfacer dichas necesidades, con el fin de no tener personal frustrado que impida u obstaculice el alcance de los objetivos.

Teoría o modelo de procesos

Pretenden una descripción y análisis explicativo de los procesos que activan, dirigen y sostienen la actitud de satisfacción laboral, sin preocuparse tanto de explicar cuáles son las variables concretas que determinan la conducta. A continuación se presentan las teorías más representativas.

Teoría de las expectativas de Vroom.

La teoría de la valencia de Víctor Vroom (1964, en Chiang, 2007), fue el primer modelo de motivación dedicado específicamente al entorno laboral y que además tiene en cuenta y prevé diferencias interpersonales en lo que concierne a la intensidad y a los factores que pueden dinamizar la motivación de los empleados.

En concreto, Vroom propone que la motivación será una componente importante para la satisfacción laboral, y se dará en función de las siguientes variables:

- Concepto de expectativa: La percepción subjetiva sobre la probabilidad de que un determinado acto será seguido por un determinado resultado. Es decir, se denomina expectativa a la probabilidad subjetiva de que, dado un nivel de esfuerzo, se alcanzara un nivel de ejecución. El valor de la expectativa dependerá, por tanto, de la certeza del individuo de que al ejercer determinado nivel de esfuerzo conseguirá un determinado nivel de ejecución.
- Concepto de valencia: Las orientaciones de una persona hacia determinados resultados. Es decir, será el valor subjetivo de la recompensa y expresará la fuerza de la atracción individual hacia un determinado resultado.
- Concepto de instrumentalidad: La percepción del trabajador de que ciertos resultados le llevarán a la obtención de otros resultados.

La satisfacción en el trabajo según este modelo, es una función monótonamente creciente de la suma algebraica de los productos de las valencias de todos los resultados y su percepción de cada resultado para la consecución de los otros resultados. En consecuencia, la satisfacción de un trabajador será alta cuando le sea fácil conseguir un determinado grado de desempeño en su trabajo, obtenga los resultados deseados por él, o bien, cuando a juicio del trabajador, los resultados obtenidos, como consecuencia de su nivel de ejecución, sean los previstos y deseados por él mismo (Chiang, 2007).

Teoría de la equidad de Adams.

Esta teoría de satisfacción en el trabajo enfatiza prioritariamente el proceso de comparación social efectuado por los trabajadores como fuente principal de su satisfacción o insatisfacción. Se basa en las relaciones de intercambio y de justicia o equidad que conlleva dichas relaciones (Chiang, 2007).

Para Adams (1963, en Chiang, 2007), el trabajador estará satisfecho si en su proceso de comparación social percibe equidad. En cambio, sentirá insatisfacción cuando la percepción vivenciada por el trabajador es de injusticia y de inequidad.

Teoría de la finalidad de Locke.

Esta teoría asume que la motivación en el trabajo es una actividad consciente. Por tanto, las personas siempre intentan conseguir algo en función de unos objetivos conscientes, las intenciones, los deseos y los propósitos sobre el nivel de ejecución en la tarea.

La premisa básica de la teoría de la finalidad de Locke, asume que las ideas conscientes de un individuo regulan sus acciones, y partiendo de este hecho dicha teoría trata de analizar las relaciones entre metas o intenciones conscientes del sujeto y su nivel de ejecución en la tarea. Locke define las metas o intenciones como lo que un individuo trata de hacer conscientemente (Martínez, 2003).

Por otra parte, la teoría de la finalidad analiza también el efecto de los incentivos externos sobre el nivel de ejecución en la tarea. Un incentivo externo viene a ser definido, a su vez, como un suceso externo al individuo que puede incitar a la acción. Es preciso que el sujeto sea libre de fijar sus objetivos por sí mismos para que los estímulos citados se revelen eficaces (Martínez, 2003).

2.6 Relación entre clima social en el trabajo y satisfacción laboral.

Durante las pasadas décadas, muchas investigaciones han obtenido resultado que respaldan la influencia de las percepciones individuales de clima social en el trabajo sobre diferentes variables individuales como la satisfacción laboral. Diferentes estudios transversales realizados han ofrecido resultados que indican que las percepciones individuales de clima social en el trabajo presentan relaciones significativas con distintas variables de carácter actitudinal, emocional o afectivo, como la satisfacción laboral y diferentes dimensiones de la misma.

Se ha equiparado el concepto de clima social en el trabajo al de satisfacción laboral. Este último hace referencia al estado afectivo de agrado que una persona experimenta acerca de su realidad laboral. Representa un componente emocional de la conducta del trabajador. La satisfacción o insatisfacción surge de la comparación o juicio entre lo que una persona desea y lo que puede obtener (Chiang, 2007).

La consecuencia de esta evaluación genera un sentimiento positivo o de satisfacción; o, por el contrario, un sentimiento negativo o de insatisfacción, según el trabajador encuentre en su trabajo condiciones que desea (o ausencia de realidades indeseadas) o discrepancias entre lo deseado y lo obtenido (Chiang, 2007). Por ello, se afirma que son conceptos paralelos, debido a que el clima social en el trabajo afecta el grado de satisfacción y la satisfacción afecta al clima social en el trabajo. A pesar de la relación entre ambos conceptos, es conveniente diferenciarlos; si bien por ejemplo una buena percepción del clima tiende a generar mayor satisfacción, los instrumentos que se usen para su medición deben diferenciarlos.

En ocasiones, las mediciones de la motivación o de la moral de los trabajadores se han comparado a mediciones del clima social en el trabajo, e igualmente las encuestas de actitudes. Indudablemente que son conceptos distintos (Chiang, 2007).

2.6.1 Investigaciones de la relación entre clima social en el trabajo y satisfacción laboral.

El objetivo principal de este trabajo es saber si existe una relación entre el clima social en el trabajo y la satisfacción laboral en una muestra de trabajadores. Para realizar este trabajo se han revisado diferentes teorías entre las cuales se dice que tanto el clima social en el trabajo como la satisfacción laboral condicionan el comportamiento de las personas en las organizaciones y que determina en los empleados enraizamiento, arraigo y permanencia (Guedez, 1998; en Chiang 2007), generando comportamientos tales como eficacia, diferenciación, innovación y adaptación (Valle, 1995; en Chiang et al., 2007).

Pritchard y Karasick (1972) y Helleriegel y Slocum (1974) citados por Álvarez (1992), definen el clima social en el trabajo como la cualidad del ambiente interno de una organización, que resulta del comportamiento de los miembros y sirve para

interpretar situaciones y orientar las actividades de la organización. En este sentido, el clima social en el trabajo implica una función de los individuos de lo que perciben en su ambiente, pero en relación con el contexto organizacional inmediato en el que se encuentran y está conformado por once dimensiones: autonomía, conflicto y cooperación, relaciones sociales, estructura, remuneración, rendimiento, motivación, estatus, flexibilidad e innovación, centralización de la toma de decisiones y apoyo.

Diferentes estudiosos como Izquierdo, Álvarez, Zuriaga, Robbins y Fernández (1991, en Chiang, Salazar y Núñez 2007) se han preguntado si realmente el clima social en el trabajo influye en la satisfacción laboral, elaborando trabajos descriptivos para probar que estas dos variables son importantes en el desarrollo de las actividades laborales.

Algunos investigadores han utilizado estas dos variables como objeto de estudio y se encontró que Pritchard, Karasick, Gerson, Aderman, y Cawsey (en Downey, Helriegel y Slocum 1975) han probado el efecto de la interacción entre las necesidades de la personalidad individual, clima social en el trabajo, satisfacción laboral y rendimiento, sin embargo solo Pritchard y Karasick (en Downey, Helriegel y Slocum, 1975) pudieron encontrar relaciones estadísticamente significativas entre estas variables.

Ante la diversidad de enfoques para tratar de conocer las situaciones humanas y su relación con la organización y sus resultados, en muchos casos se fundamentaron y estructuraron encuestas de actitudes, estudios del medio laboral, del ambiente laboral, del ambiente de trabajo, del ambiente organizacional, medición de cultura en la organización y de la moral del trabajador, de la ecología del trabajo, y aún de la motivación propiamente dicha, y otros instrumentos que pretendían medir las disposiciones del personal y la relación de las actitudes y el desempeño. Entre algunos especialistas del desarrollo organizacional se comenzó a utilizar la expresión ambiente organizacional, y, entonces, surgió la expresión clima social en el trabajo. También dentro del ámbito de la Psicología Organizacional, el concepto clima social en el trabajo es utilizado con cierta selectividad, y su aceptación se da en algunos investigadores cuando quieren subrayar la influencia del ambiente de trabajo sobre la conducta de sus miembros.

Se ha equiparado el concepto de clima social en el trabajo al de satisfacción laboral. Este último hace referencia al estado afectivo de agrado que una persona experimenta acerca de su realidad laboral. Representa un componente emocional de la conducta del trabajador. La satisfacción o insatisfacción surge de la comparación o juicio entre lo que una persona desea y lo que puede obtener.

Existen diferentes enfoques de las dimensiones que tiene el clima social en el trabajo relacionado con la satisfacción laboral, pero no todas las dimensiones se contemplan en todos los cuestionarios, sin embargo la mayor parte de los cuestionarios utilizados se distinguen por ciertas dimensiones comunes entre las que se destacan: a) el nivel de autonomía individual que viven los actores dentro del sistema, b) el grado de estructura y de obligaciones impuestas a los miembros

de una organización por su puesto, c) el tipo de recompensa o de remuneración que la empresa otorga a sus empleados, d) la consideración, el agradecimiento y el apoyo que un empleado recibe de sus superiores (Rodríguez, 1999).

En un estudio realizado en un hospital tipo 1 se tomaron en cuenta tres dimensiones de la satisfacción laboral los cuales resultaron importantes en enfermeras y médicos. Las dimensiones son las siguientes: la auto-actualización, autonomía y la estima. Las dimensiones de seguridad social, afiliación y paga no fueron consideradas en este estudio porque implicaba más tiempo que el hospital no estaba dispuesto a otorgar.

Mientras que por el lado del clima social en el trabajo tenemos ocho dimensiones: producción, intimidad, consideración, retirada, obstáculos, espíritu de empuje, alejamiento y apoyo. Después de realizar los estudios estadísticos pertinentes y significativos ($r=1.96$; $p\leq.05$) se encontró que las dimensiones de retirada y obstáculos (clima laboral) tienen correlaciones altas con respecto a la auto-actualización (satisfacción laboral) en las enfermeras. Además En los administradores se encontró mayor correlación entre el empuje y la auto-actualización y entre el empuje y la autonomía. Para la dimensión de estima, la asociación es mayor que para la dimensión de espíritu de empuje. La magnitud de las relaciones entre la dimensión de espíritu de empuje y las tres facetas de satisfacción en el trabajo sugiere que los administradores en el hospital en cuestión son los más satisfechos con un entorno orientado a tareas.

En conclusión los resultados de clima social en el trabajo y satisfacción laboral pueden variar dependiendo de la percepción que tienen los trabajadores del lugar donde laboran, los resultados que se obtuvieron son estadísticamente significativos, demostrando que las diferentes dimensiones del clima social en el trabajo afectan la satisfacción laboral de las enfermeras y los administrativos (Lyon e Ivancevich 1974).

En un estudio que realizaron en una escuela de España, se midió el clima social en el trabajo y la satisfacción laboral. Las dimensiones ocupadas para la satisfacción laboral fueron: trabajo natural, condiciones del material, salarios, avances de estudios/promoción, relaciones interpersonales y liderazgo de la administración, midiendo con 3 tipos de respuesta disatisfacción, intermedio o satisfacción. De acuerdo a la base teórica este estudio revelaba evidencia e indica que el clima social en el trabajo está relacionado con la satisfacción del trabajo docente, pero las relaciones pueden ser los efectos de otros factores externos. Por lo tanto el análisis de regresión se realizó para determinar las relaciones entre las variables dependientes e independientes. El clima social en el trabajo en la escuela es la variable independiente y la satisfacción del trabajo docente la variable dependiente. Los resultados muestran que existe una correlación significativa entre la categoría del personal (administrativo y académico) y el clima social en el trabajo de la escuela, con la satisfacción en la naturaleza del trabajo y el liderazgo. Se observó una correlación significativa entre el clima social en el trabajo percibido por administrativos y docentes y los salarios, lo que indica que

los profesores de la escuela evalúan su satisfacción en relación con su salario dependiendo el clima escolar, la buena administración y la enseñanza.

También se identificaron correlaciones significativas entre el clima social en el trabajo, el estudio y la satisfacción con las oportunidades de estudios avanzados y la promoción de estos, lo que significa que la satisfacción de los docentes, oportunidades de estudios avanzados y la promoción se basa en el clima de buena práctica administrativa y estudio. Además, existe una correlación significativa entre el ambiente escolar y la satisfacción con las condiciones materiales, que demuestra que la percepción de los profesores en cuanto a si la escuela les proporciona los recursos materiales adecuados puede motivar a los profesores para superarse. Las correlaciones de este trabajo fueron contrastados con un nivel de significancia de .05.

Otro estudio realizado en Canadá, midió la relación entre la satisfacción laboral y el clima social en el trabajo en tres diferentes niveles gerenciales (presidencial, vice-presidencial y medio) (Kline y Boyd, 1991). En este estudio se tomaron las siguientes dimensiones para el clima social en el trabajo: recursos humanos, flujo de comunicación, condiciones motivacionales y toma de decisiones. Mientras que en la satisfacción se midieron: satisfacción con la empresa, con el sueldo, con las promociones, con el trabajo propio, con el supervisor, con los administradores del mismo nivel y con los subordinados. Estos resultados nos dicen que los mandos medios y los vicepresidentes están satisfechos o insatisfechos con dimensiones similares de sus puestos de trabajo y que estas dimensiones difieren de las de los presidentes que están satisfechos o insatisfechos dependiendo de la estructura organizacional y el contexto. Este análisis se realizó con una significancia de .05, y en conclusión los datos indican que las sugerencias para mejorar la organización también dependerán de los niveles jerárquicos de cada puesto, ya que la satisfacción laboral y el clima social en el trabajo dependen de esto, (Kline, et al., 1991).

Por otro lado tenemos un estudio realizado entre clima social en el trabajo y satisfacción laboral en vendedores efectuado por Churchikk, Jr, Ford y Walkerm (1976), en donde las dimensiones que se tomaron para la satisfacción laboral fueron: la cercanía de la supervisión, la influencia sobre las normas, la cantidad de comunicación, el número de departamentos, la capacidad de Innovación, la ambigüedad, los conflictos, el tiempo en posición y la satisfacción. Los autores Churchikk, Jr, Ford y Walkerm (1976) realizaron análisis estadísticos de correlaciones en los que los resultados muestran que hay una pequeña relación cuando analizaron las variables de forma independiente. Posteriormente estos autores elaboraron un análisis de regresión múltiple que se utilizó para examinar el impacto de cada una de las variables predictoras en la satisfacción total con el trabajo de los vendedores en la muestra. Los resultados obtenidos por estos autores indican que la cercanía de la supervisión con el trabajador se relaciona positivamente con la satisfacción de un vendedor con el propio trabajo, supervisión, políticas de la compañía, apoyo, promoción y de ascenso.

En conclusión el estudio arrojó los siguientes resultados: de las observaciones hechas podemos decir que las variables de clima social en el trabajo estudiadas explican alrededor del 42% de la varianza en la satisfacción laboral global a través de vendedores con una significancia de .05. (Churchill, Jr, Ford, y Walker, 1976).

En la siguiente tabla, se presenta un resumen, de algunos estudios que se han realizado desde 1969, para conocer si existe una relación entre clima social en el trabajo y satisfacción laboral. La tabla contiene a los autores, el estudio que se realizó y los resultados obtenidos.

Tabla 3. Estudios de relación entre clima social en el trabajo y satisfacción laboral (Chiang, 2002) .

Año	Autor	Estudio	Resultados
1969	Friedlander y Margulies.	<p>El impacto que pueden tener sobre la satisfacción, los componentes del clima social en el trabajo y los valores que los individuos desarrollan en su trabajo. Se relacionaron las dimensiones de Clima social en el trabajo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Desenganche. 2. Obstáculos o trabas. 3. Espíritu de trabajo. 4. Intimidación o familiaridad. 5. Distanciamiento. 6. Énfasis en la producción 7. Confianza e impulso 8. Consideración <p>Dimensiones de Satisfacción laboral:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Relaciones interpersonales. 2. Tareas que implican autorrealización. 3. Oportunidades para progresar. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El clima social en el trabajo es un determinante significativo de la satisfacción individual. 2. El grado de impacto que el clima social en el trabajo produce sobre la satisfacción laboral varía según sea el tipo de clima social en el trabajo y el tipo de satisfacción. 3. Los valores del trabajo ayudan a los individuos a moderar los diversos impactos de maneras complejas.
1971	Payne y Pheysey	<p>Relacionaron ocho escalas de clima social en el trabajo con tres medidas de satisfacción:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacción con el trabajo. 2. Satisfacción con los superiores. 3. Satisfacción con los compañeros. 	<p>A partir de datos obtenidos en una organización, 16 de las 24 correlaciones posibles entre clima social en el trabajo y satisfacción se situaron entre 0.20 y 0.44 alcanzando valores significativos. Luego, el clima social en el trabajo es un determinante significativo de la satisfacción laboral.</p>
1973	Pritchard y Karasick.	<p>Estudio basado en las necesidades personales y sus relaciones con el clima social en el trabajo, la satisfacción del trabajo y el desempeño, relaciona las siguientes dimensiones del clima social en el trabajo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyo 2. Centralización 	<p>Encuentra que las necesidades personales y el clima social en el trabajo están débilmente unidas con la satisfacción y el desempeño de los directivos.</p>

Año	Autor	Estudio	Resultados
1993	Ostroff	<p>Examinó las relaciones entre clima social en el trabajo y satisfacción laboral. Las variables de clima social en el trabajo medidas en este estudio fueron:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Participación. 2. Cooperación. 3. Cordialidad 4. Recompensas sociales. 5. Crecimiento personal. 6. Innovación. 7. Autonomía. 8. Reconocimientos intrínsecos. 9. Logro. 10. Jerarquía 11. Estructura 12. Recompensas extrínsecas. <p>Se obtuvieron medidas de doce facetas de satisfacción laboral: una medida de satisfacción para cada uno de los referentes de las dimensiones de clima social en el trabajo.</p>	<p>Dimensiones de clima social en el trabajo que muestra una influencia significativa y positiva sobre la satisfacción:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Clima de participación sobre la satisfacción con la participación. 2. Clima de cooperación sobre la satisfacción con la cooperación. 3. Clima de cordialidad sobre la satisfacción con el afecto. 4. Clima de crecimiento sobre la satisfacción con el crecimiento. 5. Clima de innovación sobre la satisfacción con la innovación. 6. Clima de autonomía sobre la satisfacción con la autonomía. 7. Clima de logro sobre la satisfacción con el éxito. 8. Clima de estructura sobre la satisfacción con la estructura. 9. Clima de recompensa social sobre la satisfacción con la recompensa social.
1997	Subirats, González, Roma, Peiró y Mañas.	<p>Observaron que algunas dimensiones de clima social en el trabajo agregado presentaban efectos trans-nivel sobre determinadas variables individuales.</p> <p>Dimensiones de Clima social en el trabajo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Clima agregado de apoyo. 2. Clima agregado de metas. 	<p>Se observó que tras controlar el efecto de las correspondientes percepciones individuales de clima social en el trabajo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El clima social en el trabajo agregado de apoyo presentó un efecto positivo sobre la satisfacción con el ambiente de trabajo. 2. El clima social en el trabajo agregado de metas mostró una influencia positiva sobre la satisfacción con el ambiente laboral. <p>En ambos casos el impacto estimado del componente agregado fue sólo ligeramente inferior a la estimación del impacto del componente individual (clima psicológico).</p>
1997	Lacy y Sheehan	<p>Examinan aspectos de la satisfacción académica con su trabajo y su relación con el clima social en el trabajo. El estudio también exploró modelos de la satisfacción profesional y del descontento, y examinó el impacto de los elementos del contexto,</p>	<p>Los resultados indicaron que los factores relacionados con el clima social en el trabajo en el cual los académicos trabajan, incluyendo el sentido de comunidad y las relaciones con los colegas, son los grandes predictores de la satisfacción profesional. Los aspectos que desarrollan el sentido</p>

Año	Autor	Estudio	Resultados
		incluyendo clima social en el trabajo, en diferentes niveles de la satisfacción laboral.	de reconocimiento de la comunidad, de ayuda y de niveles apropiados de participación en la toma de decisiones, son importantes para los académicos. Es decir, el enriquecimiento del ambiente intelectual, de la claridad de la misión institucional y de las relaciones facultad-administración son actualmente importantes y se relacionan claramente con los factores del clima social en el trabajo. Por otra parte, las variables tales como gobierno, tiene poca importancia en relación al clima social en el trabajo.

2.7 Colegio de Ciencias y Humanidades.

2.7.1 Historia.

Iniciando bajo el nombre de Real y Pontificia Universidad de México el 21 de septiembre de 1551, la UNAM empieza sus actividades en la Ciudad de México. Ya para ese tiempo es una de las más importantes y de mayor tamaño, no sólo de México sino de Iberoamérica. Su filosofía ha correspondido siempre a un sentido de desarrollo, de estar al servicio del país y de la humanidad formando profesionales que sean útiles a la sociedad, poder organizar y realizar investigaciones, las cuales sean preferentemente acerca de las situaciones y dificultades sociales y extender ampliamente los beneficios culturales.

Al basarse en los principios de libertad de cátedra e investigación, inicia como organismo descentralizado del Estado, obteniendo inspiración de las diferentes corrientes de pensamiento, no siendo partícipe en actividades de orden militar y olvidando los intereses individuales.

La UNAM es una universidad con un gran reconocimiento a nivel académico en Iberoamérica. Con un campus principal en el sur de la Ciudad de México el cual es bellísimo gracias al arte que la integra considerándola como parte del proyecto nacional. Este campus conocido mejor como CU (Ciudad Universitaria) fue obra de los más reconocidos arquitectos de México del siglo XX, quienes fueron Mario Pani, Enrique del Moral y Domingo García Ramos, sumados a grandes artistas de fama mundial como David Alfaro Siqueiros, Francisco Eppens y Diego Rivera. En el podemos admirar el artístico e imponente estadio olímpico, la enorme explanada central frente a la Torre de la Rectoría, las bellas albercas, los originales frontones y el majestuoso conjunto de edificaciones e inició sus actividades en 1954 durante la presidencia de Miguel Alemán.

Es por esto que la UNAM desarrollo un proyecto de formación académica a nivel bachillerato siguiendo la misma línea de aprendizaje que la UNAM había propuesto. Es por esto que de acuerdo a la UNAM (revisado en 2012, 1) El proyecto del Colegio de Ciencias y Humanidades (CCH) fue aprobado por el Consejo Universitario de la UNAM el 26 de enero de 1971, durante el rectorado de Dr. Pablo González Casanova, quien lo consideró como: la creación de un motor permanente de innovación de la enseñanza universitaria y nacional, el cual deberá ser complementado con esfuerzos sistemáticos que mejoren a lo largo de todo el proceso educativo, los sistemas de evaluación de lo que enseñamos y de lo que aprenden los estudiantes.

En sus inicios fue creado para atender una creciente demanda de ingreso a la educación de nivel medio superior en la zona metropolitana y al mismo tiempo, para resolver la desvinculación existente entre las diversas escuelas, facultades, institutos y centros de investigación de la UNAM, así como para impulsar la transformación académica de la propia Universidad con una nueva perspectiva curricular y nuevos métodos de enseñanza.

Los trabajos para la creación del CCH fueron confiados a un grupo de aproximadamente 80 destacados universitarios encabezados por Roger Díaz de Cossio, entonces coordinador de Ciencias de la UNAM. El equipo trabajó en la elaboración de planes y programas de estudio, subsiguientemente se manifestaron varias opciones contra el proyecto, al cual se conoció también con el nombre de Nueva Universidad, y las propias autoridades decidieron suspenderlo.

Posteriormente, con la participación de los coordinadores de Ciencias y Humanidades de la Universidad, Guillermo Soberón y Rubén Bonifaz Nuño; de los directores de las facultades de Filosofía y Letras, Ciencias, Química y Ciencias Políticas y Sociales, Ricardo Guerra Tejeda, Juan Manuel Lozano, José F. Herrán y Víctor Flores Olea y del director de la Escuela Nacional Preparatoria, Moisés Hurtado G. respectivamente, González Casanova elaboró un plan para crear un sistema innovador que se denominó Colegio de Ciencias y Humanidades.

Los planteles en abrir sus puertas para recibir a las primeras generaciones de estudiantes fueron Azcapotzalco, Naucalpan y Vallejo, el 12 de abril de 1971, al siguiente año hicieron lo propio los planteles Oriente y Sur.

A lo largo de su historia se ha transformado y avanzando para elevar la calidad de la enseñanza que imparte. El éxito de su madurez se refleja en las etapas por las que ha pasado, entre las cuales destacan: la creación de su Consejo Técnico en 1992; la actualización de su Plan de Estudios en 1996; la obtención al rango de Escuela Nacional en 1997, y la instalación de la Dirección General, en 1998.

En la actualidad, el CCH está integrado por una Dirección General, encabezada por un director general y nueve secretarías que apoyan la actividad académica y administrativa.

Cinco planteles, cuatro en la zona metropolitana y uno en el Estado de México (Naucalpan). Cada uno dirigido por un director y secretarías de apoyo académico y administrativo, donde se imparten clases en los turnos matutino y vespertino.

El CCH atiende a una población estudiantil de más de 56 mil alumnos, con una planta docente superior a 3 mil profesores.

Su Plan de Estudios sirve de modelo educativo a cuantiosos sistemas de bachillerato en todo el país incorporados a la UNAM.

2.7.2 Misión y filosofía.

Misión (CCH, UNAM).

La misión institucional se funda en el modelo de acción educativa del Colegio de Ciencias y Humanidades (CCH), el cual desde su fundación en 1971, en razón de su profunda actualidad, ha constituido un modelo de bachillerato de alcance académico indudable. Su concepción de educación, cultura, enfoques disciplinarios y pedagógicos han mantenido su vigencia y adquirido en los últimos años una gran aceptación (CCH, UNAM).

El CCH busca que sus estudiantes, al egresar, demuestren el perfil de su plan de estudios que se enfoca en que los estudiantes sean capaces de aprender, hacer y ser ellos mismos.

Que sean sujetos, actores de su propia formación, de la cultura de su medio, capaces de obtener, jerarquizar y validar información, utilizando instrumentos clásicos y tecnológicos para resolver con ello problemas nuevos.

Sujetos poseedores de conocimientos sistemáticos en las principales áreas del saber, de una conciencia creciente de cómo aprender, de relaciones interdisciplinarias en el abordaje de sus estudios, de una capacitación general para aplicar sus conocimientos, formas de pensar y de proceder, en la solución de problemas prácticos. Con todo ello, tendrán las bases para cursar con éxito sus estudios superiores y ejercer una actitud permanente de formación autónoma.

Además de esa formación, como bachilleres universitarios, el CCH busca que sus estudiantes se desarrollen como personas dotadas de valores y actitudes éticas fundadas; con sensibilidad e intereses en las manifestaciones artísticas, humanísticas y científicas; capaces de tomar decisiones, de ejercer liderazgo con responsabilidad y honradez, de incorporarse al trabajo con creatividad, para que sean al mismo tiempo, ciudadanos habituados al respeto, diálogo y solidaridad en la solución de problemas sociales y ambientales.

Por su trascendencia, el cumplimiento de esta misión debe determinar el rumbo de toda acción que se emprenda para construir el futuro del CCH y su aportación a la renovación de la enseñanza media superior del país.

Se espera que el conjunto de estas cualidades permita a los egresados reconocer el sentido de su vida como aspiración a la plenitud humana, según sus propias opciones y valores.

Filosofía (CCH, UNAM)

Desarrollo del alumno crítico que aprenda a aprender, a hacer y a ser.

Desde su origen el CCH adoptó los principios de una educación moderna donde consideró al estudiante como individuo capaz de captar por sí mismo el conocimiento y sus aplicaciones. En este sentido, el trabajo del docente del Colegio consiste en dotar al alumno de los instrumentos metodológicos necesarios para poseer los principios de una cultura científica-humanística.

El concepto de aprendizaje cobra mayor importancia que el de enseñanza en el proceso de la educación, por ello, la metodología aplicada persigue que aprenda a aprender, que la actividad receptiva y creadora no se malgaste y que adquiera capacidad auto informativa.

Para lograr el conocimiento auténtico y la formación de actitudes, el CCH trabaja con una metodología en la que participa el escolar activamente en el proceso educativo bajo la guía del profesor, quien intercambia experiencias con sus colegas en diferentes espacios académicos en su beneficio. De esta manera, el profesor no sólo es el transmisor de conocimientos, sino un compañero responsable del alumno al que propone experiencias de aprendizaje para permitir adquirir nuevos conocimientos y tomar conciencia creciente de cómo proceder para que por su propia cuenta y mediante la información, reflexión rigurosa y sistemática lo logre.

Lo anterior no le quita al docente su autoridad académica respaldada por sus experiencias, habilidades intelectuales y conocimientos.

Al ser un aprendizaje dinámico el promovido por el CCH, el escolar desarrollará una participación activa tanto en el salón de clases como en la realización de trabajos de investigación y prácticas de laboratorios.

En el Colegio se construye, enseña y orienta el conocimiento para ofrecer la formación que requiere el alumno y así curse con altas probabilidades de éxito sus estudios de licenciatura, por lo cual, las orientaciones del quehacer educativo del CCH se sintetizan en:

- *Aprender a aprender.* El alumno será capaz de adquirir nuevos conocimientos por propia cuenta, es decir, se apropiará de una autonomía congruente a su edad.
- *Aprender a hacer.* El alumno desarrollará habilidades que le permitirán poner en práctica lo aprendido en el aula y en el laboratorio. Supone conocimientos, elementos de métodos diversos, enfoques de enseñanza y procedimientos de trabajo en clase.

- *Aprender a ser*: El alumno desarrollará, además de los conocimientos científicos e intelectuales, valores humanos, cívicos y particularmente éticos.

2.7.3 Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Oriente.

El Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Oriente fue fundado el día 3 de abril de 1972, con el entonces Rector Dr. Pablo González Casanova. El plantel Oriente tiene una superficie total de 144 mil 974 metros cuadrados, cuenta con 23 mil 936 metros cuadrados de construcción, 34 Edificios con aulas, sanitarios, oficinas administrativas y 25 laboratorios para el área de Ciencias Experimentales. El Plantel (04) Oriente, del Colegio, ubicado en la delegación Iztapalapa, albergó en sus inicios en sus aulas a 5016 estudiantes, hijos principalmente de clase trabajadora, obreros, campesinos y empleados (CCH, UNAM).

Según un documento proporcionado por el Departamento de Psicopedagogía, la población atendida hasta 1990 en esta escuela, fue principalmente urbana. La procedencia de los alumnos era del municipio de Nezahualcóyotl Estado de México, de las delegaciones Iztapalapa Distrito Federal, y el resto de los Municipios de Chalco y los Reyes Estado de México.

De acuerdo con este documento, las características socioeconómicas del adolescente del Plantel Oriente en 1985 fueron: había más hombres que mujeres; el 80.61 por ciento estaba entre los 16 y los 19 años de edad; la totalidad de los alumnos provenían de un núcleo familiar, donde el 85 por ciento de éstos, eran sostenidos por el padre. Así encontramos que el Colegio, y en especial esta escuela, es una institución masiva de gran importancia para la Universidad por el número de estudiantes que alberga.

En 1988, los cinco planteles del CCH albergaban 72,969 escolares, sin embargo, su presupuesto era inferior al de la Escuela Nacional Preparatoria, que contaba con 45,833 alumnos. El plantel tiene una superficie total de 144 mil 974 m², cuenta con 23 mil 936 m² de construcción distribuidos en 34 edificios con aulas, sanitarios, oficinas administrativas y 25 laboratorios para el Área de Ciencias Experimentales.

Para los laboratorios de las áreas de Ciencias Experimentales en 2010 se inauguraron los Laboratorios Asistidos por Computadora (LAC), para la materia de Física, donde se ha implementando el uso de sensores, interfaces y la computadora. En los nuevos edificios construidos a través del convenio UNAM BID, con laboratorios láser para la creatividad e innovación, se cuenta con seis laboratorios avanzados para las materias de Biología, Química y Física, tres laboratorios de computación y cuatro salas de audiovisual así como el edificio de cómputo (UNAM, 2).

2.7.4 Secretaría administrativa.

Objetivo (CCH, UNAM)

- Alcanzar la estandarización y mantener un alto nivel de eficiencia en cuanto a organización, políticas, procedimientos, métodos de trabajo y medidas de control interno de las diferentes áreas administrativas del Colegio de Ciencias y Humanidades.

Funciones (CCH, UNAM).

- Mantener una estructura administrativa adecuada, así como analizar, simplificar y formalizar permanentemente los métodos de trabajo.
- Diseñar sistemas y procedimientos, ágiles y sencillos, para el trámite de los movimientos y pagos al personal académico y administrativo, así como supervisar y controlar el banco de horas asignado al Colegio.
- Coordinar el establecimiento de mecanismos de comunicación con los secretarios administrativos de planteles y el jefe de Unidad Administrativa de la Dirección General para unificar criterios en la detección de necesidades de construcción, remodelación y mantenimiento de las instalaciones del CCH, así como la adquisición de material, con el propósito de establecer estrategias y procedimientos que tiendan a agilizar la culminación de los trabajos a desarrollar, así como el pago a proveedores y prestadores de servicios.

Tabla 4. Áreas y departamentos de la secretaría administrativa (UNAM).

Departamento/ Área.	Objetivo.
Superintendencia de Obras.	Mantener en óptimas condiciones la infraestructura física de los cinco planteles, laboratorio central, imprenta y la Dirección General del Colegio de Ciencias y Humanidades.
Control de Movimientos Personal académico y personal administrativo	Supervisar y controlar el presupuesto asignado al banco de horas del Colegio de Ciencias y Humanidades.
Desarrollo organizacional	Supervisar, actualizar y controlar la plantilla del personal administrativo de confianza y funcionarios de los cinco planteles y de los profesores de carrera del CCH. Coadyuvar a que la Secretaría Administrativa alcance con mayor eficiencia los objetivos que le son encomendados por la Dirección General del Colegio de Ciencias y Humanidades, a través de estudios y diagnósticos administrativos, así como su implementación y seguimiento.
Control de publicaciones.	Desarrollar, coordinar y supervisar las actividades que se realizan para la impresión y distribución de las publicaciones y materiales diversos que requiere la Dirección General del Colegio de Ciencias y Humanidades.
Imprenta	Imprimir los materiales que requieren las secretarías, departamentos y áreas de la Dirección General del Colegio.

Departamento/ Área.	Objetivo.
Control Presupuestal	Se encarga de otorgar estímulos, remuneraciones extraordinarias al personal de base, prestaciones y servicios y movimientos del personal.
Área de Personal	Se encarga de otorgar estímulos, remuneraciones extraordinarias al personal de base, prestaciones y servicios y movimientos del personal.
Área de Bienes y Suministros	Adquiere bienes e insumos para apoyar la ejecución administrativa de la Dirección General, lleva el control del activo de los resguardos del mobiliario y equipo por usuario, para el desempeño de sus funciones.
Área de Servicios Generales	Se encarga de supervisar y dar apoyo a las áreas que lo requieran dentro de la institución.

2.7.5 Secretaría académica.

Objetivo (CCH, UNAM).

Favorecer el desarrollo de las mejores condiciones para contribuir en el mejoramiento académico de los alumnos, a través de propiciar la calidad de la docencia y del Plan de Estudios, acordes a las necesidades de la sociedad actual y las previsiones a futuro.

Funciones (CCH, UNAM).

1. Supervisar y coordinar la política académica tanto de los planteles como de las demás áreas que integran a la Secretaría Académica.
2. Apoyar en el diseño de los proyectos académicos hacia la comunidad con el fin de cumplir con los objetivos previstos en el Plan de Estudios, elevando la calidad académica.
3. Acordar con el director general, los directores de los planteles, así como el secretario General del Colegio, la aplicación de políticas que coadyuven al objetivo de la Secretaría Académica.
4. Promover y estimular el trabajo académico con base en un adecuado programa de trabajo.
5. Coordinar los procesos de admisión del personal académico.
6. Coordinar las actividades de las áreas de Matemáticas, Ciencias Experimentales, Talleres, Historia, Francés, Inglés, Opciones Técnicas, Educación Física, apoyo docente y formación de profesores.
7. Instruir, tomar decisiones y recibir información respecto de las actividades académico-administrativas del personal a cargo de esta Secretaría.
8. Convocar y presidir los seminarios académicos.
9. Atender y conocer los acuerdos de las reuniones de los Consejos Académicos de Área y departamentos cada vez que sean convocados.

10. Diseñar e instrumentar programas para la formación y actualización del personal académico, así como supervisar la programación de otras alternativas en esta materia, generadas por otras áreas.
11. Planear, organizar, impulsar, dirigir, supervisar y evaluar de acuerdo con la Dirección General las actividades programadas que hagan posible el cumplimiento de la labor académica que el Colegio le tiene asignada, estableciendo acciones que incidan en la práctica docente, para aumentar la eficiencia terminal de los educandos.

Tabla 5. Áreas y departamentos de la secretaría académica (CCH, UNAM).

Departamento / Área	Objetivo
Secretaría auxiliar del área de Matemáticas.	Coordinar, apoyar y orientar las actividades académicas del área con el fin de mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje previstos en el Plan de Estudios
Secretaría auxiliar del área Histórico- Social	Coordinar, apoyar, orientar y evaluar las actividades académicas del área, ejecutando las disposiciones de la función académica que el Colegio le tiene asignada por medio de la Secretaría Académica para el mejoramiento del proceso de enseñanza aprendizaje.
Secretaría auxiliar del área de Ciencias Experimentales.	Es un órgano auxiliar de la Secretaria Académica del Colegio y coadyuva con ésta al cumplimiento de propósitos establecidos en la normatividad vigente y en el plan de desarrollo 2010-2014.
Secretaría auxiliar de Talleres de Lenguaje y Comunicación.	Apoyar todas las actividades que se enmarcan dentro de la Secretaría Académica, así como, determinar las políticas que rigen al Consejo Académico del área, organizar comités de pares para la evaluación de materiales, organizar el proceso de ingreso para profesores aspirantes al CCH, asesorar a profesores de carrera para la elaboración de proyectos e informes docentes y de área complementaria.
Departamento de Inglés	Planeación, organización y evaluación de diversas actividades programadas que el Colegio le tiene asignadas de acuerdo al Plan General de Desarrollo 2010-2014, encaminadas a lograr la eficiencia en la práctica docente.
Departamento de Francés	Organizar, orientar y apoyar la implementación de la política académica de la enseñanza de Idiomas establecida por el Colegio, en específico, la que tiene que ver con francés.
Departamento de Educación física.	Generar un espacio de socialización y construcción de elementos conceptuales, procedimentales y actitudinales, sobre autocuidado, ejercicio, deporte y recreación; para que obtengan y mantengan un estado de salud que les permita tener una mejor calidad de vida, y por ende académica.

Departamento / Área	Objetivo
Departamento de opciones técnicas.	Coordinar la formación de aquellos alumnos que deseen libremente capacitarse, como técnicos a nivel bachillerato para desempeñarse profesionalmente en la producción de bienes y de servicios, o que deseen complementar conocimientos y habilidades adquiridas durante sus estudios de bachillerato, tomando en cuenta las prioridades señaladas en el Plan General de desarrollo de la Dirección General del Colegio.
Formación de Profesores.	Tiene como objetivos principales promover la participación consciente y constante de los Profesores del CCH en cursos, talleres y demás actividades académicas presenciales, semi-presenciales o en línea, a fin de mejorar la formación didáctica y pedagógica, así como la humanística en concordancia con las exigencias actuales de la educación y siempre en el marco de los programas educativos de la Institución.

2.7.6 Departamentos y personal a cargo del Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Oriente.

A continuación se presenta una tabla en donde se citan a los encargados de cada departamento del Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Oriente, UNAM.

Tabla 6. Secretarías del CCH- Oriente. UNAM (CCH, UNAM).

Director	Lic. Arturo Delgado González
Secretaria General	Lic. Víctor David Jiménez Méndez
Secretaria Académica	Fis. Mat. Francisco Javier Rodríguez Pérez
Secretario Administrativo	Ing. Gómez Valle Andrés
Secretaria Docente	Lic. Edith Catalina Jardon Flores
Secretario de Asuntos Estudiantiles	Psic. Oscar Espinosa Montaña
Secretaria de Administración Escolar	Lic. Norma Cervantes Arias
Secretario Técnico del Siladín	Ing. Quím. Tomás Nepomuceno Serrano
Secretario Auxiliar de la Dirección	Lic. Víctor Efraín Peralta Terrazas

3. Método

3.1 Planteamiento del problema.

En este proyecto se desea conocer si el clima social organizacional influye en la satisfacción laboral del personal del CCH- Oriente.

Chiang, Salazar y Nuñez (2007) realizaron un estudio de clima social en el trabajo y satisfacción laboral en el cual nos dicen que algunos autores como Lewin, Argyris Tagiuri, Dessler, Flippo, Reichers y Schneider, Brunet y Chiavenato entre otros han estudiado el clima social en el trabajo y le han dado distintos enfoques, sin embargo deducen que el clima social en el trabajo es el medio físico y humano en el que se desarrolla un determinado trabajo.

Mientras que la satisfacción laboral según Locke (1976, en Chiang, Salazar y Nuñez, pp. 64, 2007) Es un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Queda claro que es una percepción personal por lo que puede variar de persona a persona, pero de acuerdo a los estudios previos la satisfacción laboral beneficia o perjudica el desempeño del personal en la organización.

Chiang, Salazar y Nuñez. (2007) plantean que la relación que existe entre estas dos variables se ha venido investigando desde hace algunos años por diversos autores como Izquierdo Álvarez, Zuriaga, Robbins y Fernández.

Lo que se pretende conocer en esta investigación es ¿Qué relación tiene el nivel de satisfacción laboral y el clima social organizacional?. Hay estudios que han investigado la relación de estas variables son pocos, y la mayoría se han realizado en instituciones de salud. Este trabajo se realizó en una escuela pública de nivel bachillerato en la que además de estudiar la relación entre las variables antes mencionadas se realizó un análisis para saber si existe alguna relación entre el puesto que ocupa el trabajador (administrativo o académico) y la satisfacción laboral. Así al concluir el estudio se obtendrá información suficiente para plantear algunas propuestas que ayudarían a tener mejoras en la organización.

3.2 Pregunta de investigación.

El principal motivo para realizar este estudio es conocer si, existe una correlación entre el clima social en el trabajo y la satisfacción laboral y determinar si influye el puesto que ocupa el trabajador en la organización (académico o administrativo) con la satisfacción laboral, para que al término de este estudio, se puedan contrastar los resultados estadísticamente y tener la posibilidad de corroborar las hipótesis que se han formulado.

3.3 Objetivo de investigación.

A continuación se presenta el objetivo general y los objetivos específicos de esta investigación.

3.3.1 Objetivo general:

Conocer e identificar si existe relación entre el nivel de satisfacción laboral y el clima social en el trabajo, si existe alguna diferencia entre personal académico y personal administrativo, en el CCH Plantel Oriente de la UNAM.

3.3.2 Objetivos específicos:

- Identificar si existe relación entre la satisfacción laboral y el clima social en el trabajo dependiendo de la categoría laboral (administrativo o académico) de los trabajadores del CCH Oriente.
- Identificar las principales fallas y tratar de localizar su origen, para así tener un mejor manejo del personal y optimizar los resultados.
- Identificar si existe relación entre la satisfacción laboral y las variables clasificatorias.
- Identificar si existe relación entre el clima social en el trabajo y las variables clasificatorias.

3.4 Hipótesis.

Ho: No existen diferencias estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral y el clima social en el trabajo.

H1: Existen diferencias estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral y el clima social en el trabajo, a mejor clima social en el trabajo es más la satisfacción laboral.

Ho: No existen diferencias estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral del personal administrativo y académico.

H1: Existen diferencias estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral del personal académico y administrativo.

Ho. No existen diferencias estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral y las variables clasificatorias.

H1: Existen diferencias estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral y las variables clasificatorias.

Ho. No existen diferencias estadísticamente significativas entre el clima social en el trabajo y las variables clasificatorias.

H1. Existen diferencias estadísticamente significativas entre el clima social en el trabajo y las variables clasificatorias.

3.5 Tipo y diseño de la investigación.

La presente investigación se realizó con un enfoque cuantitativo, en el cual se sometieron los datos a un análisis estadístico con una correlación de Pearson, para conocer el nivel de correlación que tienen las variables satisfacción laboral y clima social en el trabajo y que tan significativa es esta relación.

Es una investigación de tipo ex post facto Kerlinger (1983, en Ávila 2006) porque los fenómenos ya ocurrieron, por esta razón no se tiene el control directo sobre las variables independientes. Además esta investigación es de corte transversal, ya que la aplicación de los instrumentos solo se realizó una vez.

Se analizaron los resultados obtenidos después de haber aplicado los instrumentos de medición, y se realizó un análisis de datos que se contrastó con las hipótesis anteriormente formuladas. Se correlacionaron los resultados con los datos obtenidos y se observó si existe alguna relación y si los resultados concuerdan con las hipótesis.

Es un estudio con diseño no experimental, ya que no se manipuló ninguna de las variables contempladas.

3.6 Variables.

A continuación se presentan las variables que se tomaron en cuenta para esta investigación:

Variable dependiente: Satisfacción laboral

Variable independiente: Clima social en el trabajo

Categoría laboral: Personal académico y personal administrativo

Variables clasificatorias: Antigüedad en el puesto actual.

Antigüedad en la institución.

Cambio de plantel.

Categoría laboral.

Cursos de actualización.

Departamento donde se ubica el puesto actual.

Edad

Escolaridad

Estado civil.

Hijos.

Motivo del cambio de departamento.

Motivo del cambio de plantel.

Número de cambios de departamento.

Número de hijos.

Número de promociones.

Puesto actual.

Sexo.

3.6.1 Definición conceptual de variables.

Satisfacción laboral: Es un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. (Chiang, Salazar y Nuñez, 2007).

Clima social en el trabajo: Es la representación perceptual que tiene el individuo acerca de sí mismo y de su ámbito de trabajo, en términos de un esquema cognitivo y valorativo que le da significado psicológico personal y social a su trabajo, y que influye determinantemente en su comportamiento y desempeño laboral (González, 2002)

Edad: Tiempo transcurrido desde el día del nacimiento, hasta el día de la aplicación del proyecto.

Sexo: Condición orgánica que distingue a los seres humanos de acuerdo a los órganos genitales externos

Categoría del puesto: Las categorías del puesto que se tomarán en cuenta en esta investigación son:

- **Administrativos:** Son las personas que realizan actividades administrativas en el CCH- Oriente de la UNAM, ocupando diferentes puestos en la organización referentes a la administración de procesos y procedimientos, localizándose en las diferentes áreas de la organización.
- **Académicos:** Son las personas que laboran en el CCH- Oriente UNAM y realizan actividades correspondientes a la formación académica, en su mayoría son profesores y encargados de los diferentes departamentos.

3.6.2 Definición operacional de variables.

Clima social en el trabajo: Puntaje global obtenido en la escala de *Clima social en el trabajo (WES)* (Moos, 1989 versión en español), en cada una de las siguientes dimensiones:

- Implicación: El grado en que los empleados están preocupados y comprometidos con su trabajo.
- Cohesión: El grado de apoyo que hay entre los compañeros de trabajo.
- Apoyo: El grado en el cual el jefe apoya a sus subordinados y los anima a apoyarse entre ellos.
- Autonomía: El grado en qué tan autosuficientes son los empleados para tomar sus propias decisiones.
- Organización: El grado de una buena planeación, eficiente y hacer el trabajo.
- Presión: El grado de como se asumen las demandas con alta presión, el tiempo y la correcta realización del trabajo.
- Claridad: El grado en que los empleados saben cual es su rol específico y las políticas de su trabajo.
- Control: El grado en qué el jefe usa las normas y procedimientos para mantener a los empleados bajo control.
- Innovación: El grado de variedad, cambio y nuevas aportaciones.
- Confort: El grado en el que el entorno físico contribuye a un ambiente de trabajo agradable.

Satisfacción laboral: Puntaje total obtenido en la escala de *Satisfacción laboral* (López, 1999), con las dimensiones que se presentan a continuación:

- Relación con el jefe: Interacción con el jefe.
- Promociones: Número de asensos que ha obtenido.

- Relación con compañeros: Interacción con sus compañeros de igual rango.
- Trabajo en sí mismo: Grado de autosatisfacción que tiene el empleado.

Variables clasificatorias:

Antigüedad en el puesto:

Respuesta registrada por los participantes en la sección de datos sociodemográficos, dependiendo del tiempo que haya transcurrido desde el primer día que ocupó el puesto actual, hasta la fecha de la aplicación del proyecto.

Antigüedad en la institución:

Respuesta registrada por los participantes en la sección de datos sociodemográficos, dependiendo del tiempo transcurrido desde el primer día que ingresaron a la UNAM, hasta el día de la aplicación del proyecto.

Cambio de plantel:

Respuesta registrada por los participante en la sección de datos sociodemográficos, ya sea si o no ha tenido algún cambio de plantel.

Categoría laboral:

Respuesta registrada por los participantes en la sección de datos sociodemográficos, ya sea administrativo o académico.

Cursos de actualización:

Respuesta registrada por los participantes en la sección de datos sociodemográficos, dependiendo de los cursos a los que hayan asistido en los últimos cinco años.

Departamento donde se ubica su puesto actual:

Respuesta registrada por los participantes en la sección de datos sociodemográficos, de acuerdo al departamento o área donde se sitúa su puesto de trabajo actual, hasta el día de aplicación del proyecto.

Edad:

Respuesta registrada por los participantes en la sección de datos sociodemográficos, dependiendo del tiempo que haya transcurrido desde su nacimiento hasta la fecha de realización de la investigación.

Escolaridad:

Respuesta registrada por los participantes en la sección de datos sociodemográficos, eligiendo su respuesta de acuerdo a su nivel académico. Ya sea primaria, secundaria, preparatoria, licenciatura, maestría o algún otro.

Estado civil:

Respuesta registrada por los participantes en la sección de datos sociodemográficos, eligiendo entre soltero, casado, divorciado y unión libre.

Hijos:

Respuesta registrada por los participantes en la sección de datos sociodemográficos, eligiendo entre las opciones si o no.

Número de hijos:

Respuesta registrada por los participantes en la sección de datos sociodemográficos, en caso de ser si la respuesta a la pregunta hijos, señalarán el número de hijos que tienen.

Motivo del cambio de departamento:

Respuesta registrada por los participantes en la sección de datos sociodemográficos, en caso de haber tenido un cambio de departamento, elegir una opción de las siguientes: problemas personales con alguna persona del departamento, problemas laborales con alguna persona del departamento o por crecimiento laboral.

Motivo del cambio del plantel:

Respuesta registrada por los participantes en la sección de datos sociodemográficos, en caso de haber contestado si a la pregunta de cambio de plantel, elegir una entre solicitado y forzoso.

Número de cambios de departamento:

Respuesta registrada por los participantes en la sección de datos sociodemográficos, señalar cuantos cambios de departamento ha tenido desde el día que ingreso al CCH Oriente, hasta el día de aplicación de los instrumentos de medición.

Número de promociones:

Respuesta registrada por los participantes en la sección de datos sociodemográficos, señalando cuántas promociones han tenido en su trabajo desde el ingreso a la UNAM, hasta el día de aplicación de los instrumentos de medición.

Puesto actual:

Respuesta registrada por los participantes en la sección de datos sociodemográficos, especificando el nombre del puesto que ocupan actualmente.

Sexo:

Respuesta registrada por los participantes en la sección de datos sociodemográficos, ya sea masculino o femenino.

3.7 Instrumentos de medición.

El instrumento utilizado para medir el clima social en el trabajo fue la *Escala de Clima Social en el Trabajo (WES)* forma R (se mide la percepción que tiene la persona en el momento en el que contesta la Escala) (Moos, 1989 versión en español) (ver Anexo 1), la escala está adaptada para población mexicana, de acuerdo con tres procedimientos: el coeficiente de confiabilidad test – retest (los coeficientes fueron obtenidos con intervalos de un mes) obteniendo una media de 75 en las 10 subescalas, el análisis Kuder Richardson con 1.045 (Moos, 1989) y el índice e homogeneidad 1.045. Como podemos percatarnos la escala tiene un grado de confiabilidad aceptable y es por esto que se utilizó en la investigación.

De acuerdo al análisis de datos que se realizó, se modificó la forma de respuesta de dicotómica a tipo Likert, algunas de las preguntas que contenían afirmaciones de frecuencias (por ejemplo: frecuentemente, algunas veces, etc.), se adaptaron para que no sufrieran modificaciones respecto a lo que se está preguntando, pero que tampoco confundieran a los participantes en el momento de contestar.

Esta escala de clima social en el trabajo está conformada por diez subescalas, que evalúan tres dimensiones (Moos, 1989):

- Relaciones: Esta dimensión es integrada por las subescalas *implicación, cohesión y apoyo*, en las cuales se evalúa el grado en que los empleados están interesados y comprometidos con su trabajo y el grado en que la dirección apoya a los empleados y los anima a apoyarse unos a otros.
- Autorrealización: Orientación hacia los objetivos, se aprecia por medio de las subescalas de *autonomía, organización y presión*, que evalúa el grado en que se estimula a los empleados a fin de que sean autosuficientes, así como toma sus propias decisiones, la importancia que se da a una buena planificación, eficiencia y terminación de tareas. Así también el grado en que la presión en el trabajo o la urgencia domina el ambiente laboral.
- Estabilidad/ Cambio: Esta dimensión está formada por las subescalas *claridad, control, innovación y confort*, aquí se evalúa el grado en que los empleados conocen lo que se espera de su tarea diaria y cómo se le explican las normas y planes de trabajo, el grado en que la dirección utiliza las normas y la presión para controlar a los empleados; la importancia que se da a la variedad, al cambio y a las nuevas propuestas, y por último el grado en que el entorno físico contribuye a crear un ambiente de trabajo agradable.

El instrumento que se utilizó para medir la Satisfacción Laboral (Anexo 2) fue extraído de la tesis para obtener el grado de maestra en Psicología Ambiental de López Carranza Elizabeth (1999) denominada *Evaluación de la percepción ambiental, la satisfacción laboral y el desgaste emocional del personal de un centro de atención a la salud*. La escala fue elaborada por García y García (1985), y se utilizó para un estudio en el que se investigaron los factores que estaban

relacionados con la satisfacción laboral entre mujeres profesionales y no profesionales, por lo que se realizaron algunos ajustes por López Carranza, una vez obtenidas las correcciones se procedió a un análisis estadístico en el que los resultados fueron los siguientes.

El instrumento que se utilizó para medir la satisfacción laboral, originalmente constaba de 26 reactivos tipo Likert cuya escala de calificación era de 1 a 5, donde 1 significaba completamente en desacuerdo y 5 completamente de acuerdo, posteriormente mediante un análisis de poder discriminativo solo quedaron 20 de ellos. Posteriormente para obtener la validez del instrumento se realizó un análisis factorial de componentes principales estando la solución final sujeta a una rotación varimax, quedando cuatro factores con valores mayores a 1.00 como puede apreciarse en la siguiente tabla (López, 1999):

Tabla 7. Validez de constructo de la Escala de Satisfacción Laboral (López, 1999).

Factor	Valores	% de varianza	% acumulado
1 Relación con el jefe.	7.609	38.0	38.0
2 Promociones.	2.488	12.4	50.5
3 Relación con los compañeros de trabajo.	2.019	10.1	60.6
4 Trabajo en sí mismo.	1.562	7.8	68.4

El análisis confirma la validez del constructo. El factor 1 Se identifica con *las relaciones que se establecen con el jefe o supervisor*, el factor 2 Se identifica con *los aspectos de promoción y oportunidades de formación*, el factor 3 Se identifica con *las relaciones que se establecen con los compañeros de trabajo*, el factor 4 Se identifica con *los aspectos de desempeño y satisfacción con el trabajo en sí mismo* (López, 1999).

Cabe señalar que solo 18 de los 20 reactivos (obtenidos a través del análisis de poder discriminativo) quedaron dentro de los cuatro factores obtenidos, pues el análisis factorial reportó originalmente cinco factores, sin embargo el quinto factor no cumplía con los requisitos para poder ser considerado válido ya que solo estaba conformado por dos reactivos (5 y 11), pero ya que tuvo un valor eigen 1.210 se sugiere que ellos podrían ser considerados como buenos indicadores para evaluar aspectos relacionados con salario y prestaciones en futuras investigaciones (López, 1999).

Finalmente se obtuvo la confiabilidad del instrumento total con el coeficiente Alpha de Cronbach que fue de 0.908. Y así mismo para los cuatro factores obtenidos por lo que a continuación se presentan estos con sus respectivos reactivos, cargas factoriales y confiabilidad (López, 1999).

Tabla 8. Análisis de confiabilidad (López, 1999).

Factor 1. Relación con el jefe.	Confiabilidad por factor Alpha de Cronbach= 0.95
Reactivos 3. Trabajo a gusto con mi jefe porque es amigable. 9. Mi jefe conoce el trabajo que debe realizarse (objetivos, tareas, desempeños, etc.) 14. Me gusta la forma cómo mi jefe supervisa mis actividades diarias. 8. Mi jefe se interesa por mi bienestar. 21. Las relaciones con mi jefe hacen más grato mi trabajo. 23. Mi jefe me ayuda a realizar bien mi trabajo. 24. Mi jefe es bien organizado.	
Factor 2. Promociones	Confiabilidad por factor Alpha de Cronbach= 0.86
Reactivos. 4. En mi trabajo existen oportunidades de promoción. 10. El sistema de promociones es justo. 15. los ascensos en mi trabajo van en relación al rendimiento y calidad en el trabajo. 25. Estoy satisfecho con las oportunidades de formación que me ofrece este trabajo.	
Factor 3. Relación con los compañeros de trabajo	Confiabilidad por factor. Alpha de Cronbach= 0.72
Reactivos. 2. Mis compañeros me ayudan a realizar mi trabajo. 8. Las relaciones con mis compañeros de trabajo son agradables. 13. Mis compañeros son aburridos. 20. Mis compañeros de trabajo se interesan por mí.	
Factor 4. Trabajo en sí mismo.	Confiabilidad por factor. Alpha de Cronbach= 0.76
Reactivos. 1. Me siento satisfecho con el trabajo que realizo. 12. El trabajo que desempeño es rutinario. 16. Mi trabajo es agradable	

3.8 Población y muestra.

El presente estudio se realizó en el Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Oriente UNAM, con una muestra por cuotas de 100 participantes, 50 hombres de los cuales 25 son académicos y 25 administrativos y 50 mujeres de las cuales son 25 académicas y 25 administrativas. Sin tomar en cuenta el nivel jerárquico, ni el turno en el que laboren.

3.9 Procedimiento.

Después de haber seleccionado a los participantes se les aplicaron los dos instrumentos de medición, el de *Satisfacción Laboral* y la escala de *Clima social en el trabajo (WES)* (Moos, 1989) y una hoja de datos sociodemográficos. Al personal académico y administrativo, se le realizó la aplicación de las escalas en su lugar de trabajo ya que señalaron no tener tiempo de permanecer fuera de éste. Una vez que aceptaron contestar las escalas se les indicó que leyeran las instrucciones y prosiguieran a contestar el instrumento, una de las principales indicaciones fue que contestaran de forma espontánea y no pensaran demasiado las respuestas ya que no existían respuestas buenas ni malas y era completamente confidencial y anónimo todo lo que escribieran.

Al término de las aplicaciones al personal administrativo, se prosiguió a la aplicación del instrumento para el personal académico, a ellos se les realizó la aplicación en las academias, donde pertenecían y las instrucciones fueron las mismas. Posteriormente se realizó la base de datos de acuerdo a las respuestas que habían dado los participantes, y se prosiguió a realizar los análisis estadísticos correspondientes.

3.10 Análisis de datos.

Se realizó una base de datos en SPSS con la información recabada en la aplicación de la *Escala de clima social (WES)* (Moos, 1989), la *Escala de satisfacción laboral* (López, 1999) y los *Datos sociodemográficos*. En las cuales se recodificaron algunos reactivos para que coincidiera la forma en la que estaban redactados con la forma de calificación. Posteriormente se elaboraron los análisis con estadísticos descriptivos de frecuencias para observar que los datos estuvieran debidamente capturados y tuvieran una distribución normal.

Se elaboraron análisis descriptivos, para poder obtener las características de la muestra estudiada.

Se realizó el análisis de correlación de Pearson y el análisis de varianza para identificar las relaciones entre las variables clasificatorias con los factores de clima social en el trabajo y los factores de satisfacción laboral.

Después de analizar los datos se prosiguió a realizar un análisis de confiabilidad para eliminar los reactivos que la estaban disminuyendo, al terminar de realizar los análisis de confiabilidad, se seleccionaron los reactivos que tenían mayor Alfa de Cronbach.

Se eliminaron 21 reactivos de la Escala de Clima Social en el Trabajo (WES) (Moos, 1989) y 11 reactivos de la Escala de Satisfacción Laboral (López, 1999). A continuación se presenta la lista de reactivos y factores finales con su Alfa de Cronbach.

Tabla 9. Análisis de confiabilidad por factor para Escala de clima social (WES) (Moos, 1989).

Escala de Clima Social (WES)	Alfa de Cronbach	Reactivos
Factor 1: Implicación	.717	9
Factor 2: Cohesión	.556	6
Factor 3: Apoyo	.664	7
Factor 4: Autonomía	.636	6
Factor 5: Organización	.747	6
Factor 6: Presión	.561	6
Factor 7: Claridad	.733	8
Factor 8: Control	.685	5
Factor 9: Innovación	.640	9
Factor 10: Comodidad	.723	7
Total	.666	69

A continuación se presentan los factores y reactivos finales con el Alfa de Cronbach de la Escala de Satisfacción Laboral (López, 1999).

Tabla 10. Análisis de confiabilidad por factor para Satisfacción laboral (López, 1999).

Escala de Satisfacción Laboral	Alfa de Cronbach	Reactivos
Factor 1: Relación con el Jefe	.888	7
Factor 2: Promociones	.776	3
Factor 3: Relación con compañeros	.754	3
Factor 4: Trabajo en sí mismo	.740	2
Total	.789	15

Además se realizaron las correlaciones de Pearson, para saber si existían relaciones estadísticamente significativas entre los factores de *Clima social en el trabajo y la Satisfacción laboral*.

Posteriormente se realizaron las correlaciones de Pearson con las variables clasificatorias con los factores de clima social en el trabajo y los de satisfacción laboral.

4. Resultados

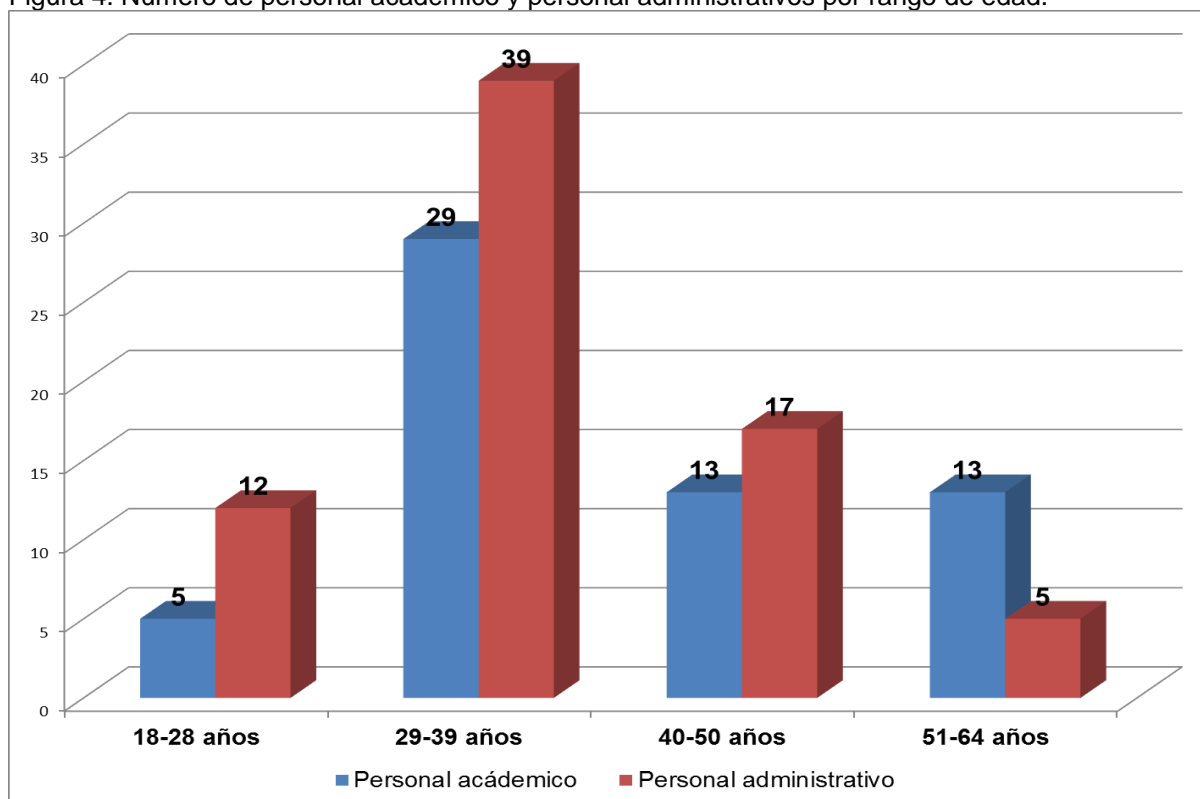
4.1 Características de la muestra

La muestra estuvo compuesta por 100 trabajadores del Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Oriente (UNAM), de los cuales 50 son mujeres (25 personal académico y 25 personal administrativo) y 50 hombres (25 eran personal académico y 25 personal administrativo), sin tomar en cuenta jerarquía ni edad. A continuación se presenta el análisis comparativo entre personal académico y personal administrativo con su edad.

Edad.

En la siguiente figura se observa la comparación entre la edad de los personal académico y personal administrativo, y podemos decir que la mayoría de los académicos (n= 19) tienen una edad entre 29-39 años, mientras que la mayoría de los administrativos (n= 17) oscilan entre los 40-50 años. También podemos percatarnos que la menor cantidad de académicos (n=5) tienen entre 18-28 años y por otro lado la menor cantidad de administrativos (n=5) tienen entre 51-64 años.

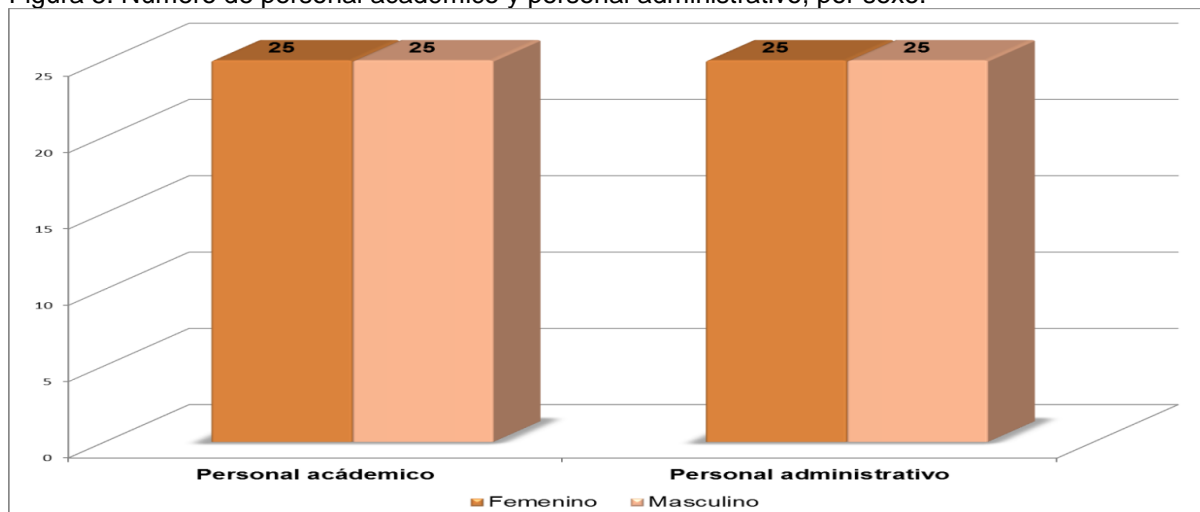
Figura 4. Número de personal académico y personal administrativos por rango de edad.



Sexo.

En la siguiente figura se observa que la muestra total (n=100), se seleccionaron 25 mujeres del personal académico y 25 del personal administrativo, y 25 hombres del personal académico y 25 del personal administrativo.

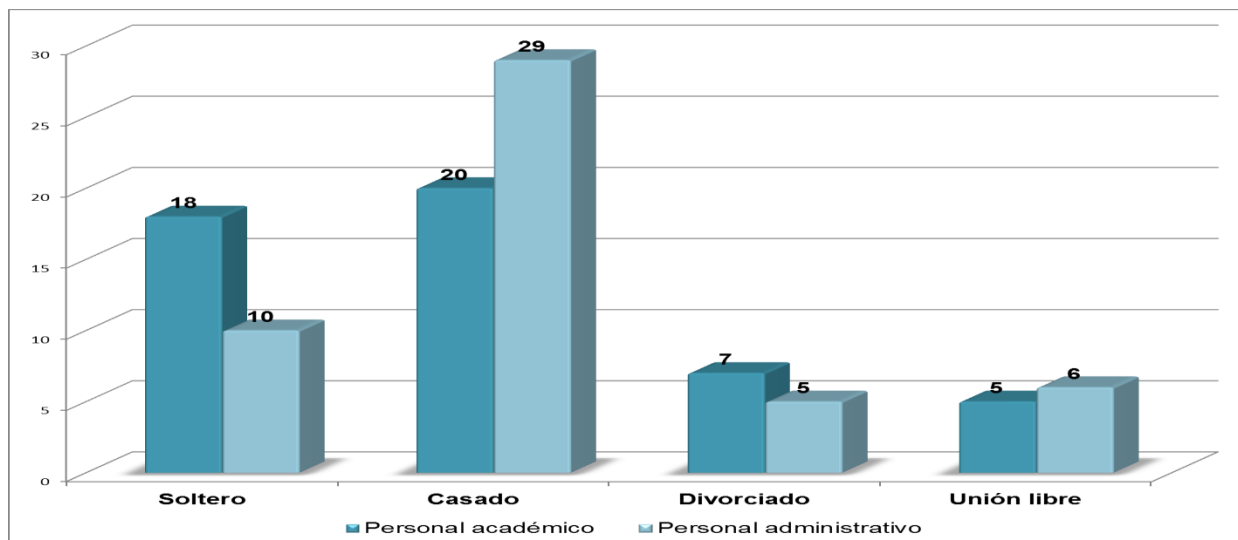
Figura 5. Número de personal académico y personal administrativo, por sexo.



Estado civil.

En la siguiente figura se compara en número de personal académico, administrativo por estado civil. Tanto académicos (n=50) como administrativos (n=50) son mayoría los que tienen estado civil de casados (n= 49), seguidos por los solteros (n=28) y siendo en menor número los divorciados (n=12) y los que están en unión libre (n=11).

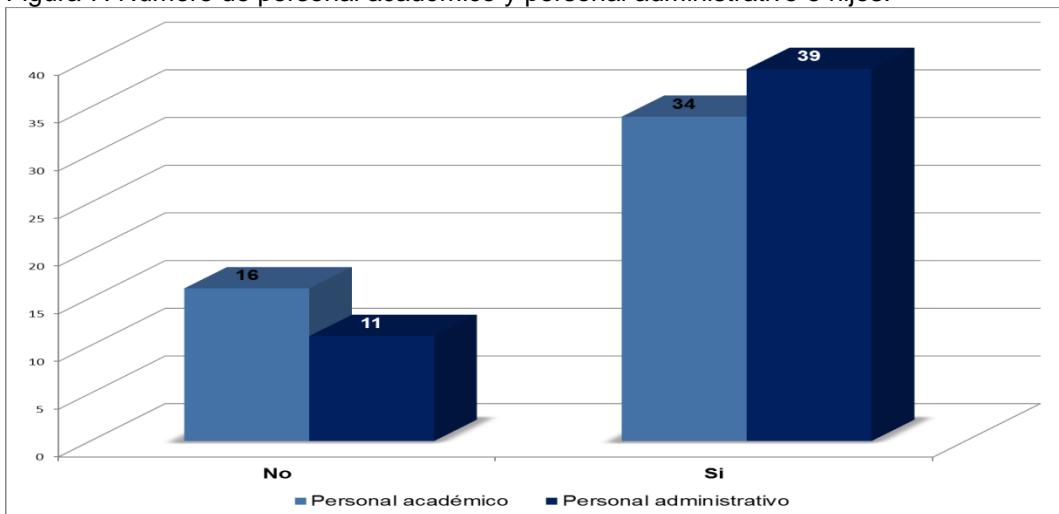
Figura 6. Número de personal académico y personal administrativo por estado civil.



Hijos.

En la siguiente figura se realizó un comparativo entre el personal académico y el personal administrativo e hijos. Como podemos observar la mayoría del personal académico (n=34) y el personal administrativo (n=39) tienen hijos. Mientras que el menor número del personal administrativo (n=11) no tiene hijos.

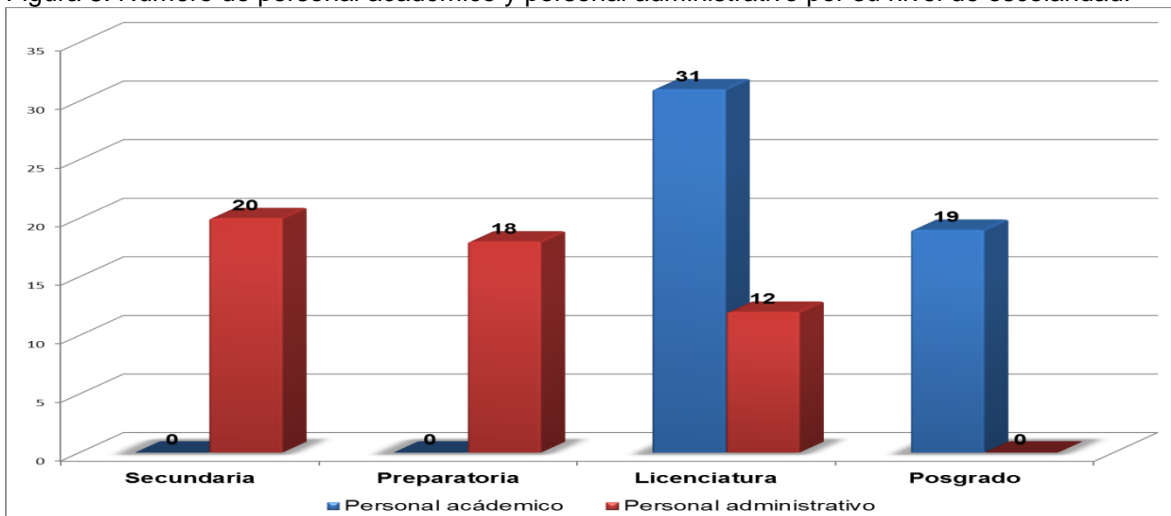
Figura 7. Número de personal académico y personal administrativo e hijos.



Escolaridad.

La siguiente figura comparativa entre el personal académico y el personal administrativo por su nivel de escolaridad, en la que podemos decir que un mayor número de académicos tienen licenciatura y posgrado (n=50) y el mayor número de personal administrativo tienen una escolaridad de secundaria y preparatoria (n=38).

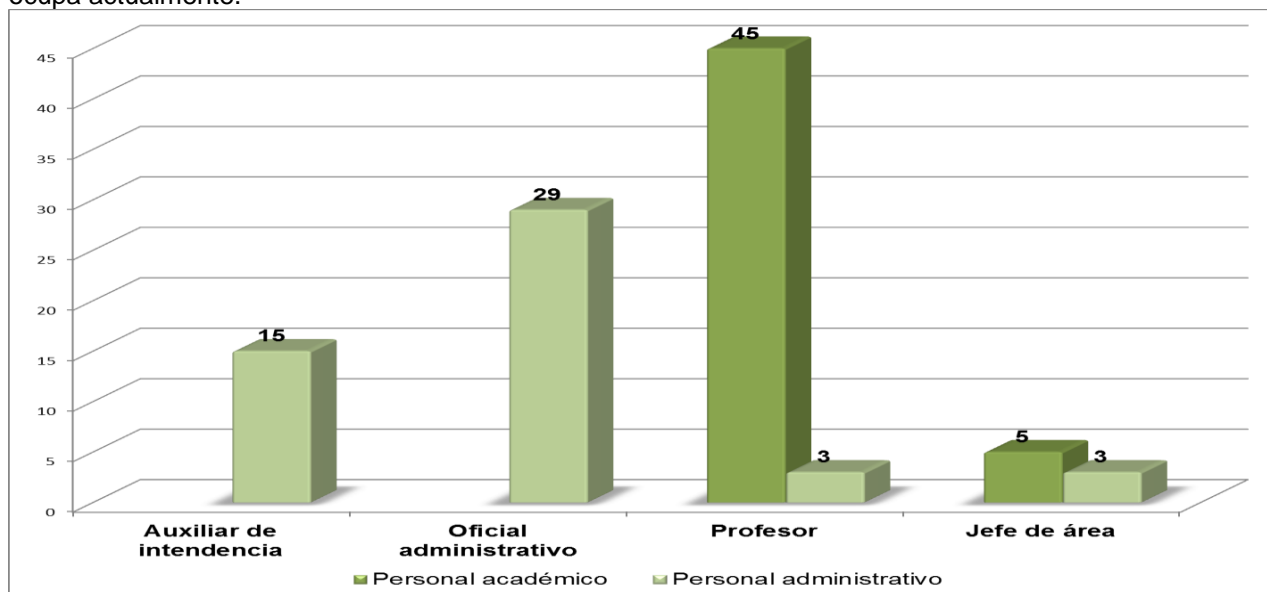
Figura 8. Número de personal académico y personal administrativo por su nivel de escolaridad.



Puesto actual.

El siguiente análisis comparativo es entre el personal académico y el personal administrativo por el puesto que ocupan actualmente. En el cual se puede observar que la mayoría de los académicos son profesores (n= 45) y jefes de área (n= 5), y en menor número, el personal administrativo realiza funciones de profesor (n=3) y jefe de área (n=3), mientras que todos los oficiales administrativos (n= 29) y los auxiliares de intendencia (n=15) ocupan puestos administrativos.

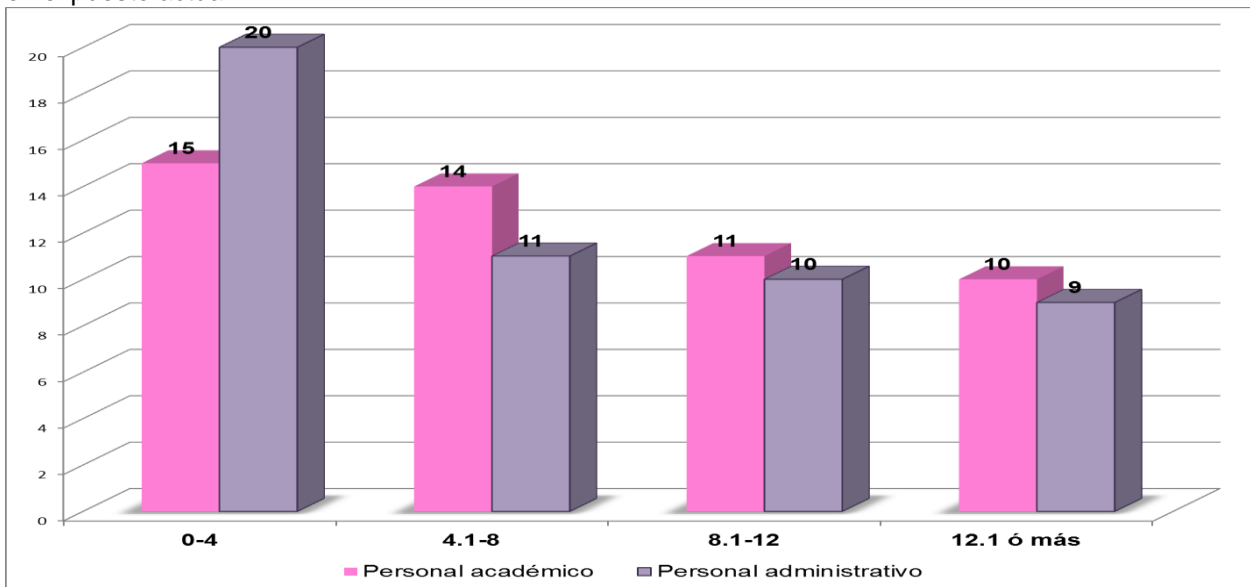
Figura 9. Número de personal académico y personal administrativo por el nombre de puesto que ocupa actualmente.



Antigüedad en el puesto actual.

En el siguiente análisis comparativo se puede identificar que la mayoría del personal administrativo (n=20) tienen una antigüedad de 0-4 años en su puesto actual, mientras que la mayoría del personal académico (n=14) tienen una antigüedad de 4.1- 8 años en su puesto actual. También se observa que el menor número de personal administrativo (n=9) tiene 12.1 ó más años de antigüedad en su puesto actual. Y es mayor número de personal académico (n=11) que de personal administrativo (n=10) que tienen entre 8.1- 12 años de antigüedad en su puesto actual.

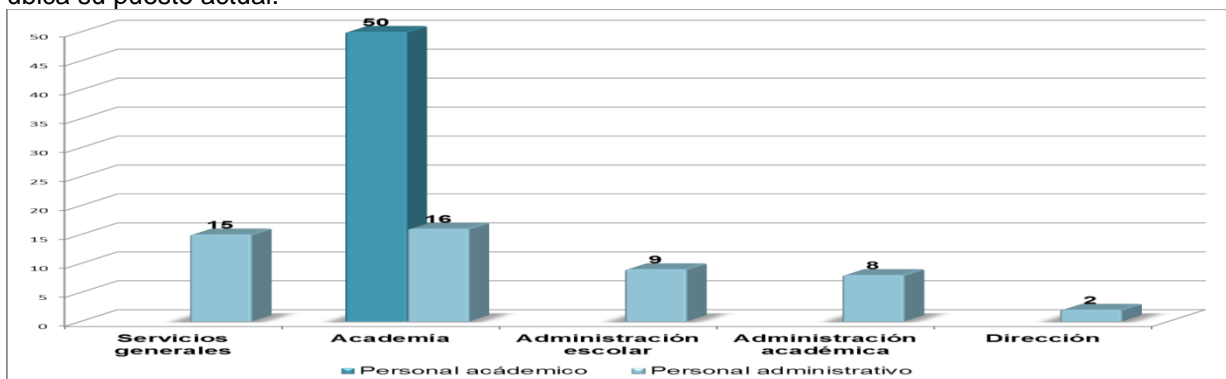
Figura 10. Número de personal académico y personal administrativo por el tiempo de antigüedad en el puesto actual.



Departamento donde se ubica el puesto actual.

El siguiente análisis comparativo entre el personal académico y el personal administrativo de acuerdo con el departamento donde se ubica su puesto actual. Se observa que todos los académicos (n=50) se ubican en las diferentes academias que se encuentran en el CCH Oriente y la mayoría del personal administrativo (n=16) también están en las academias, mientras que la minoría del personal administrativo se encuentran en la dirección (n=2).

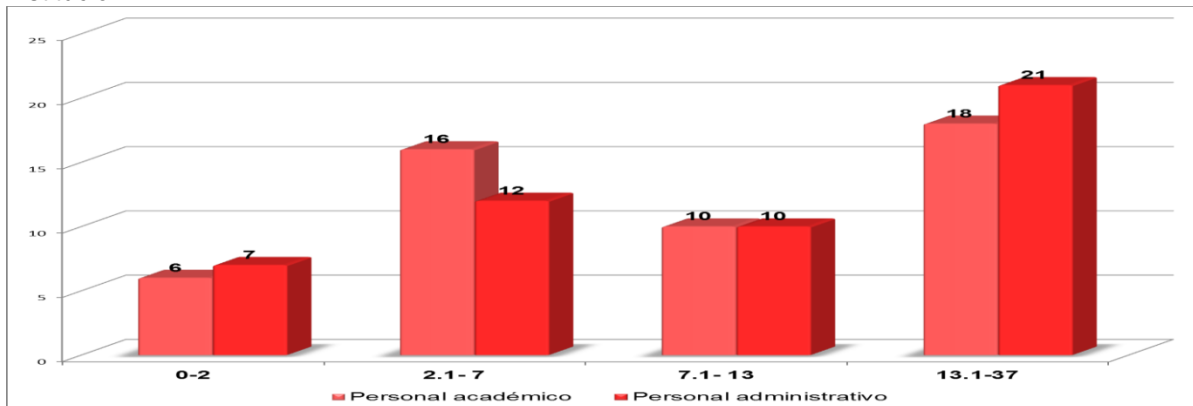
Figura 11. Número de personal académico y personal administrativo por el departamento donde se ubica su puesto actual.



Antigüedad en la institución.

El siguiente análisis comparativo entre el personal académico y el personal administrativo por el tiempo de antigüedad en la institución. Podemos decir que el mayor número de personal académico (n=18) y de personal administrativo (n=21) tienen entre 13.1-37 años de antigüedad en la institución y el menor número de personal académico (n=6) y de personal administrativos (n=7) tienen entre 0-2 años. Además podemos darnos cuenta que tanto el personal académico (n=10) como el personal administrativo (n=10), tienen entre 7.1-13 años de antigüedad en la institución.

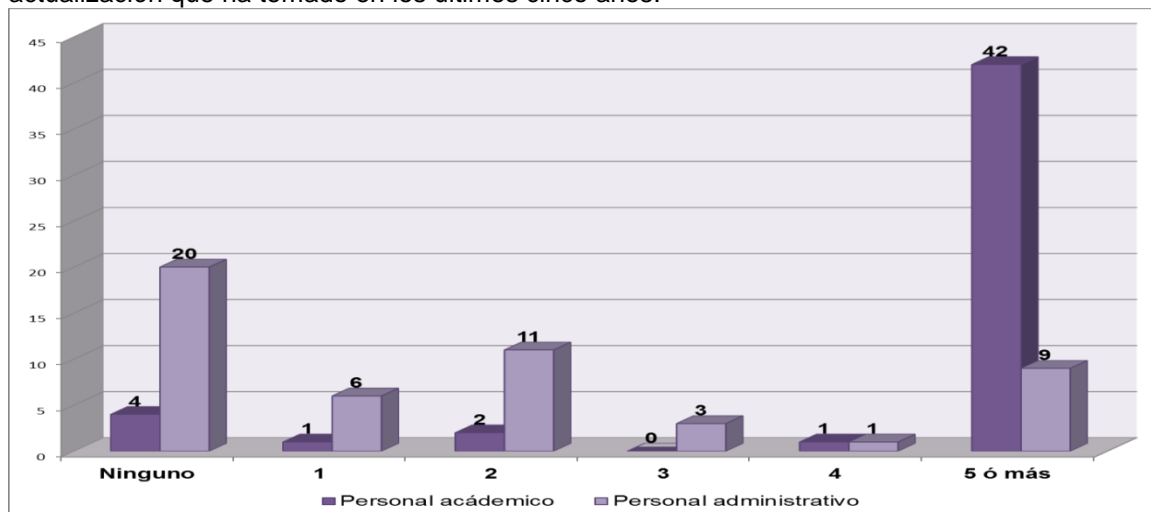
Figura 12. Número de personal académico y personal administrativo por antigüedad en la institución.



Número de cursos de actualización.

La siguiente figura nos muestra el número de cursos que ha tomado el personal académico y personal administrativo durante los últimos cinco años. Los resultados indican que el personal académico (n=42) ha asistido al menos a cinco cursos o más durante este periodo. Por lo que se refiere al personal administrativo (n=20) se identifica que no han tomado ningún curso durante los últimos cinco años y únicamente 17 personas han asistido entre uno y dos cursos. Destaca que solo 9 administrativos han asistido a 5 o más cursos de actualización durante dicho periodo.

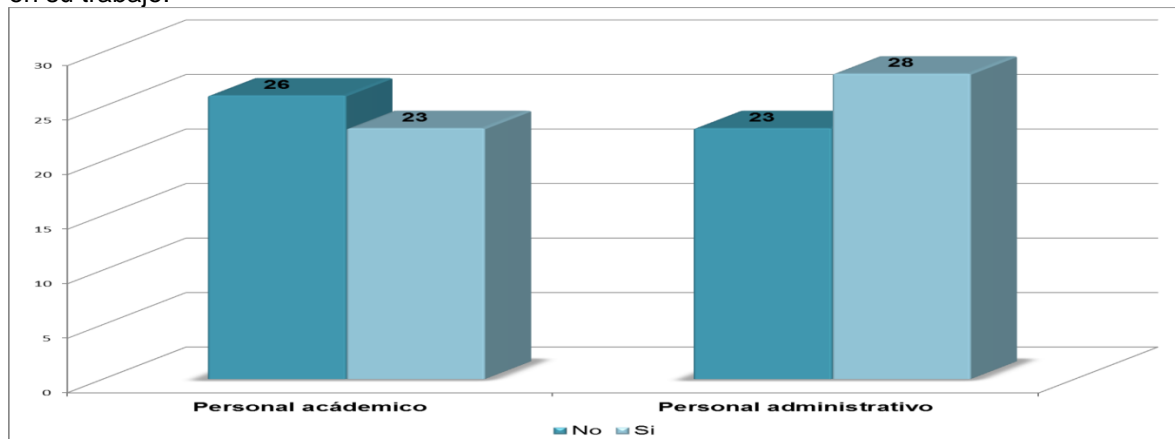
Figura 13. Números de personal académico y personal administrativo por número de cursos de actualización que ha tomado en los últimos cinco años.



Número de promociones en su trabajo.

La siguiente figura es un comparativo entre el personal académico y el personal administrativo, respecto a si ha tenido o no ascensos (promociones) en su trabajo. Y los resultados muestran que el personal administrativo (n=28) ha tenido más promociones que el personal académico (n=23).

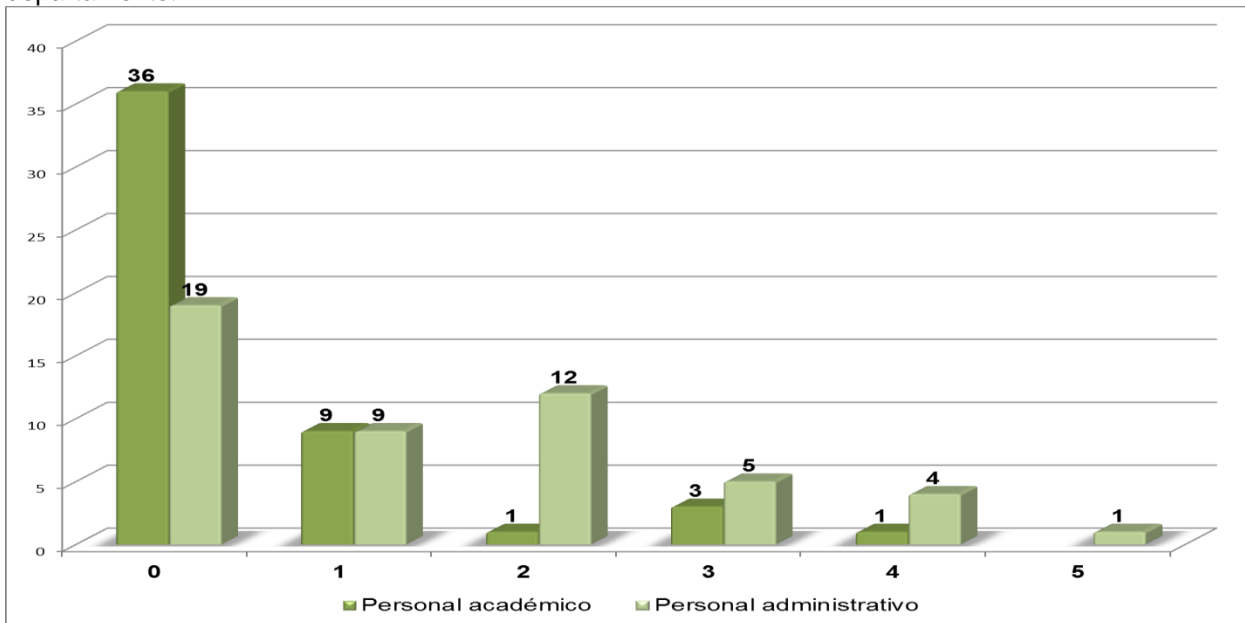
Figura 14. Número de personal académico y personal administrativo por número de promociones en su trabajo.



Número de cambios de departamento.

La siguiente figura nos muestra el número de cambios de departamento o área que han tenido dentro de la institución el personal administrativo y el personal académico. Los resultados indican que la mayoría de los trabajadores (n=55) no han tenido ningún cambio de departamento en la institución de los cuales 36 son del personal académico y 19 del personal administrativo. Mientras que el mismo número de personal administrativo (n=9) y de personal académico (n=9) han tenido un cambio de departamento en la institución, y únicamente 1 persona ha tenido cinco cambios dentro de la institución y pertenece al personal administrativo.

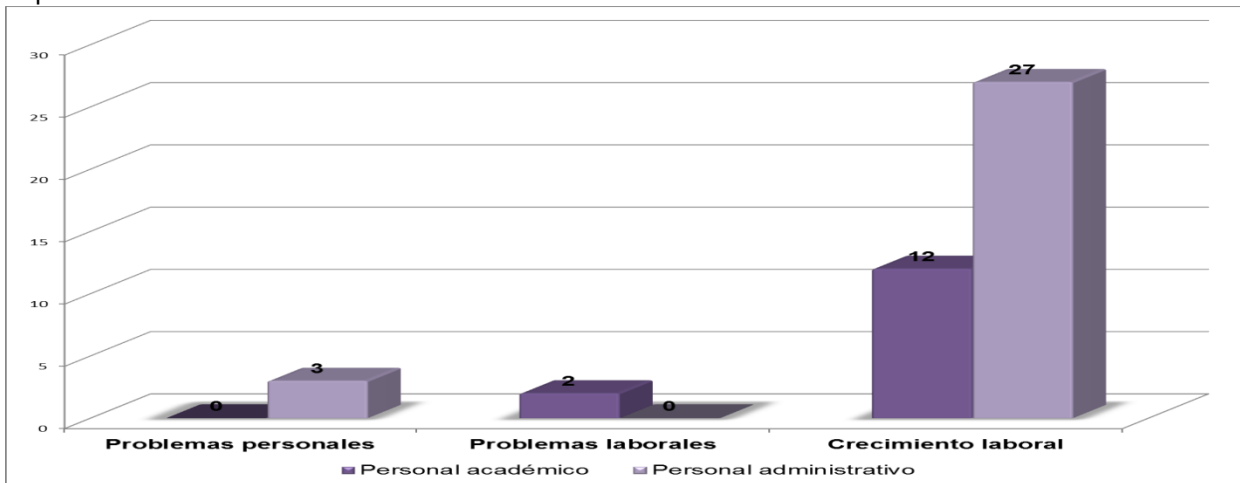
Figura 15. Número de personal académico y personal administrativo por número de cambios de departamento.



Motivo de cambio de departamento ó área.

La siguiente figura nos muestra el motivo del cambio de departamento o área, sólo de los trabajadores que han realizado dichos cambios. Se observa que la mayoría de los cambios tanto del personal académico (n= 12) como del personal administrativo (n=27) fue por crecimiento laboral.

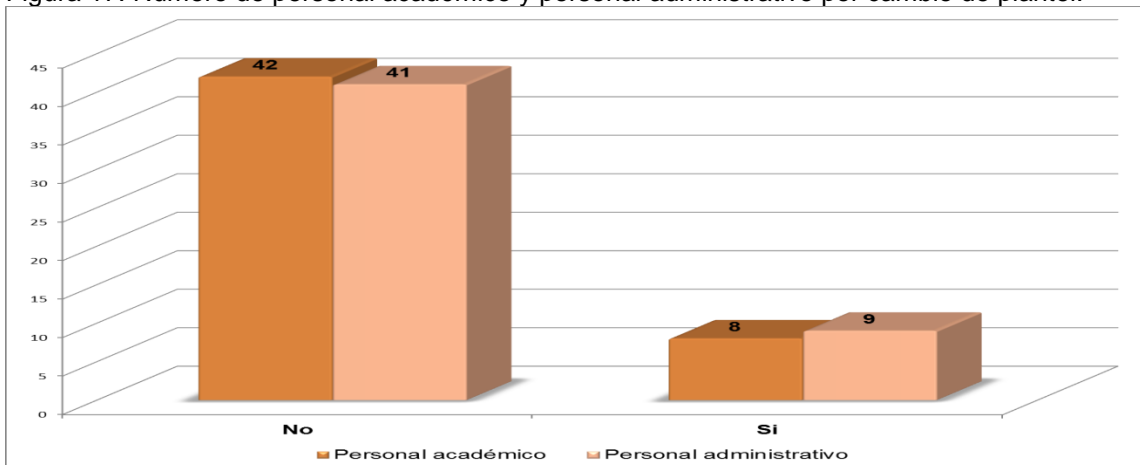
Figura 16. Número de personal académico y personal administrativo por motivo de cambio de departamento/ área.



Cambio de plantel.

La siguiente figura es un comparativo entre el personal académico y el personal administrativo por si han tenido algún cambio de plantel. Como se observa la mayoría del personal académico (n=42) y el personal administrativo (n=41) no han tenido ningún cambio de plantel. El mayor número de personal que ha tenido cambio de plantel son administrativos (n=9).

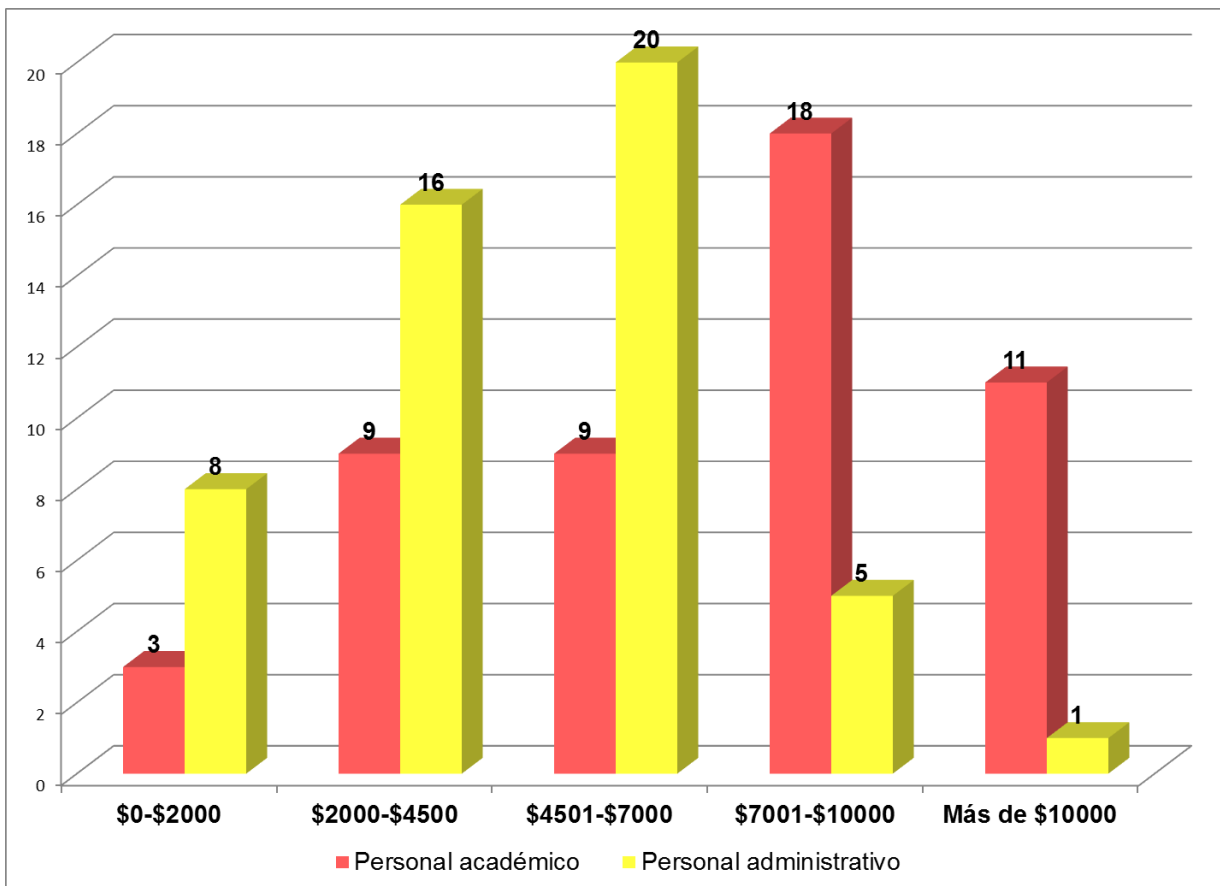
Figura 17. Número de personal académico y personal administrativo por cambio de plantel.



Salario.

El siguiente análisis comparativo entre el personal académico y el personal administrativo de acuerdo al sueldo neto mensual. En la cual se observa que el mayor número de personal administrativo (n= 44) gana un sueldo mensual entre los \$1000 y \$7000 pesos, mientras que el mayor número del personal académico (n=38) tienen un sueldo entre \$4501 y más de \$10000 y se observa que del personal administrativo únicamente una persona tiene un sueldo de \$10000 o más.

Figura 18. Número de personal académico y personal administrativo por salario.

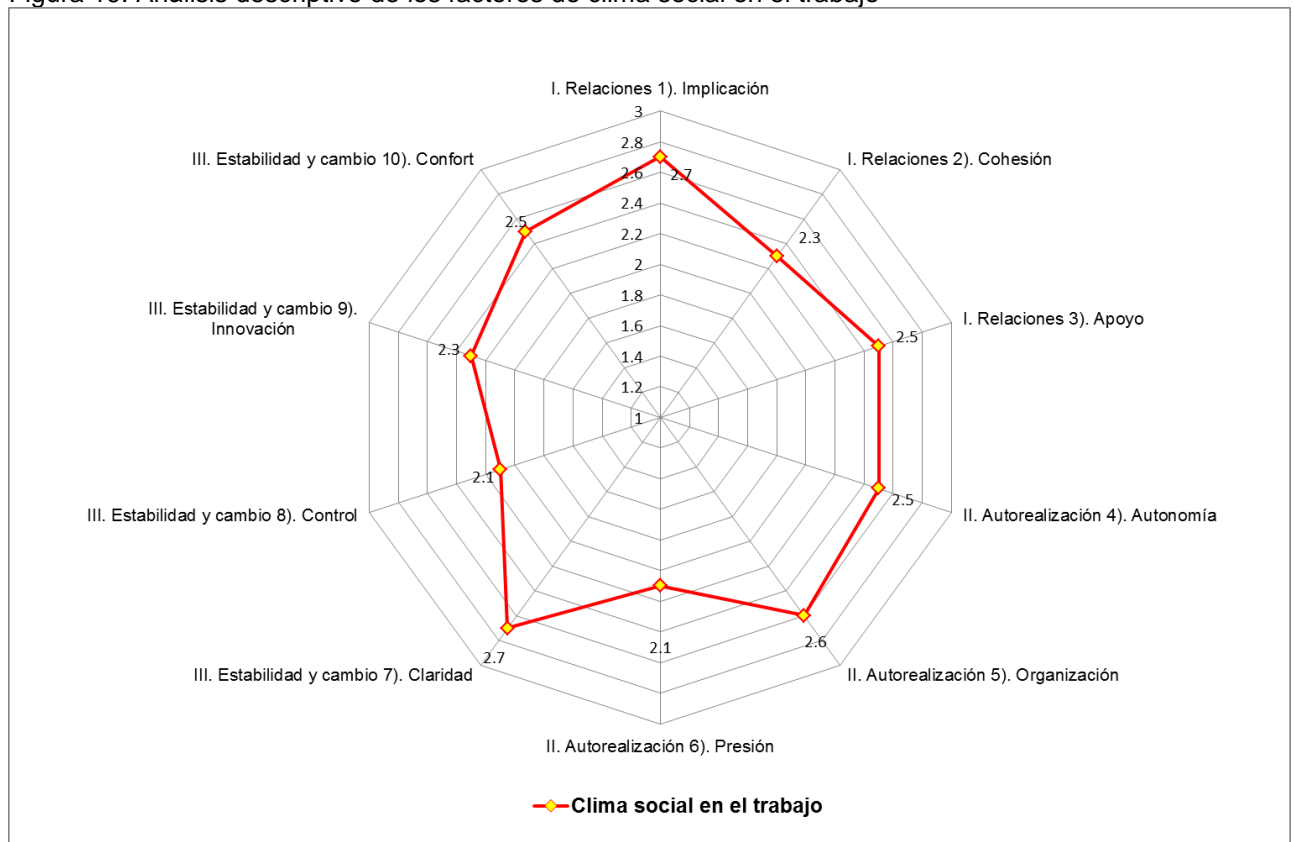


4.2 Análisis descriptivo del clima social.

Se analizaron los resultados de la escala de Clima social en el trabajo (WES) (Moos, 1989), y los resultados fueron los siguientes:

La siguiente figura nos muestra el Clima social en la organización con sus diferentes factores. Se observa que las medias más altas se encuentran en los factores de implicación ($\bar{X}=2.7$), claridad ($\bar{X}=2.7$) y organización ($\bar{X}=2.6$). Esto quiere decir que los trabajadores perciben que en la institución hay un mayor clima de implicación, claridad y organización. Mientras que las medias más bajas se encuentran en los factores de presión ($\bar{X}= 2.1$) y control ($\bar{X}=2.1$) por lo que podemos decir que en la institución se percibe una baja presión y bajo control.

Figura 19. Análisis descriptivo de los factores de clima social en el trabajo

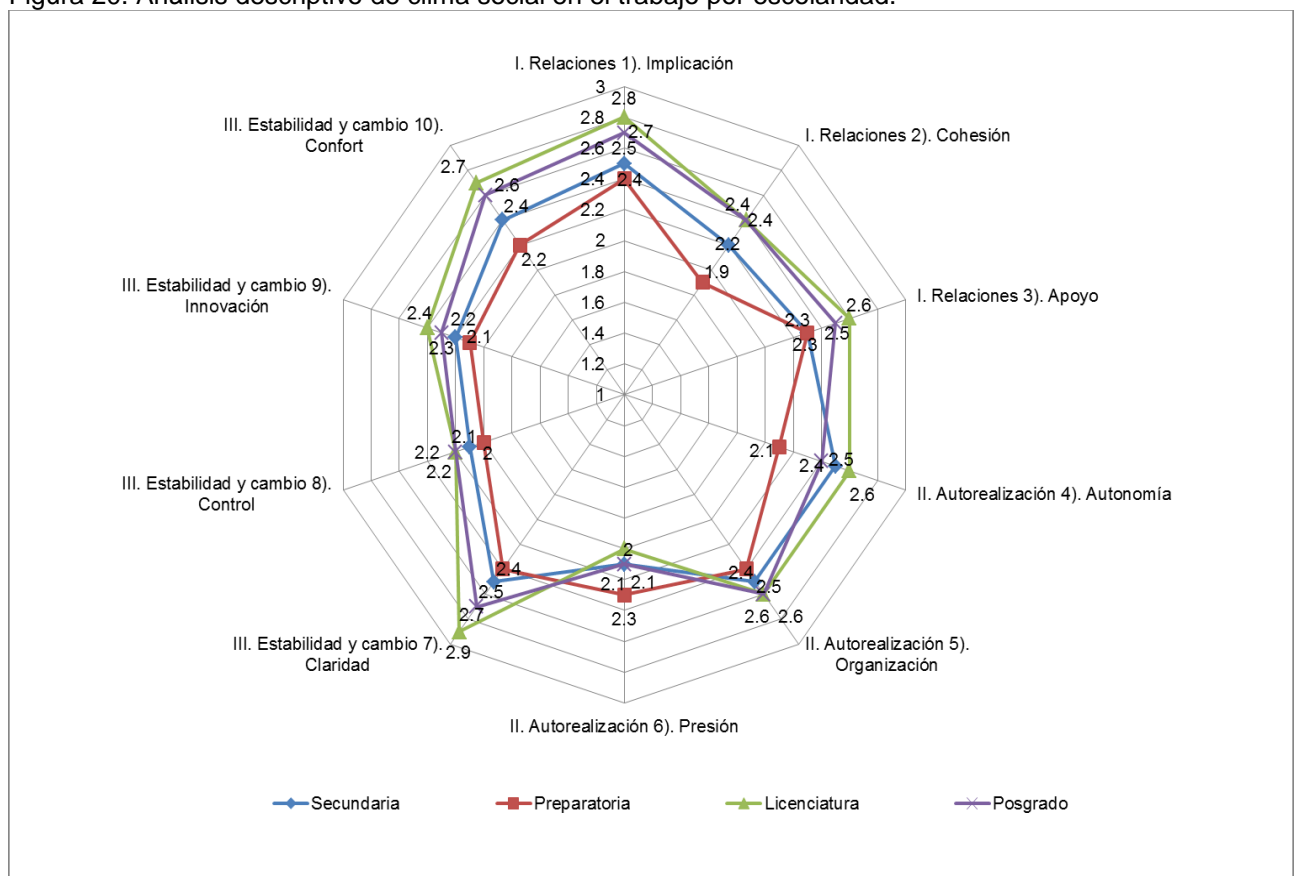


4.3 Análisis descriptivos de clima social y variables clasificatorias.

Después de realizar los análisis descriptivos en SPSS se prosiguió a obtener los comparativos entre el clima social y las variables clasificatorias. Los resultados fueron los siguientes:

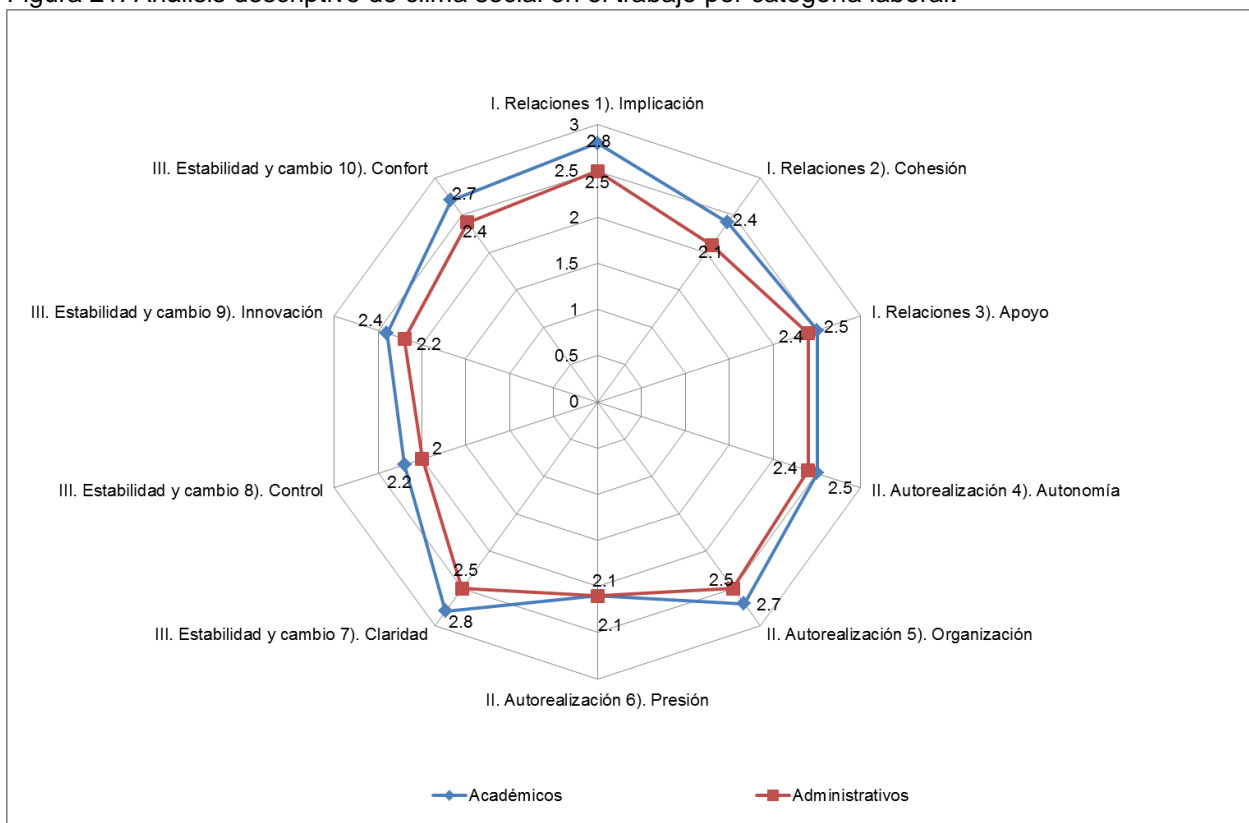
La siguiente figura nos muestra la escolaridad y el clima social en el trabajo. Se observa que los empleados con nivel preparatoria ($\bar{X}=1.9$) presentan una media menor en cohesión en comparación con los empleados con un nivel de escolaridad de licenciatura ($\bar{X}=2.4$) y posgrado ($\bar{X}=2.4$). Los trabajadores con licenciatura ($\bar{X}= 2.9$) tienen una puntuación media más alta en claridad en sus actividades respecto a los trabajadores que tienen un nivel de escolaridad de preparatoria ($\bar{X}= 2.4$), además los trabajadores con nivel licenciatura ($\bar{X}= 2.4$) tienden a tener una mayor percepción en el factor de innovación ($\bar{X}= 2.4$), confort ($\bar{X}= 2.7$) e implicación ($\bar{X}=2.8$) respecto a los trabajadores con nivel preparatoria en innovación ($\bar{X}=2.1$), confort ($\bar{X}=2.2$) e implicación ($\bar{X}=2.4$).

Figura 20. Análisis descriptivo de clima social en el trabajo por escolaridad.



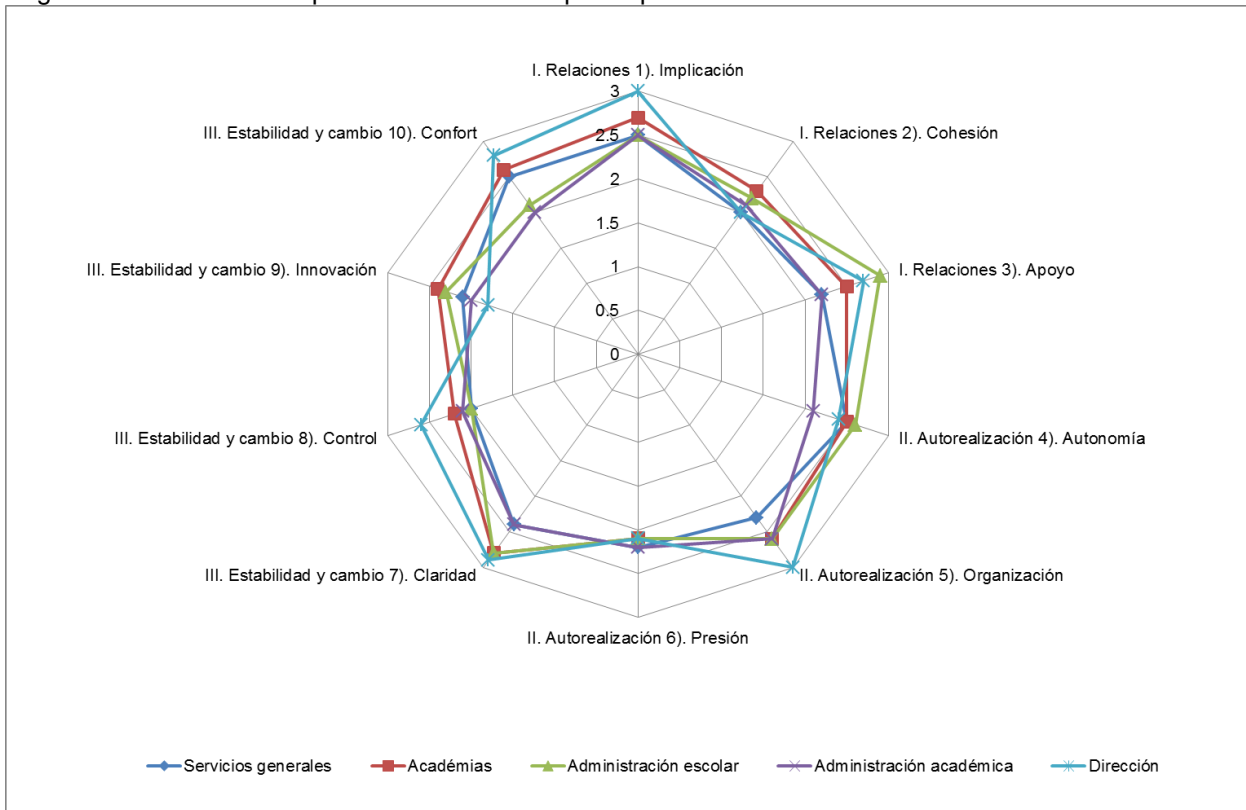
En la siguiente figura se observa al personal administrativo y académico con el clima social en el trabajo. En el cual se observa que el personal académico presentan una puntuación media más alta de implicación ($\bar{X}=2.8$), cohesión ($\bar{X}=2.4$), apoyo ($\bar{X}=2.5$), autonomía ($\bar{X}=2.5$), organización ($\bar{X}=2.7$), claridad ($\bar{X}=2.8$), control ($\bar{X}=2.2$), innovación ($\bar{X}=2.4$) y confort ($\bar{X}=2.7$) respecto a el personal administrativo. Y que tanto personal académico como el personal administrativo perciben igual el clima de presión ($\bar{X}=2.1$).

Figura 21. Análisis descriptivo de clima social en el trabajo por categoría laboral.



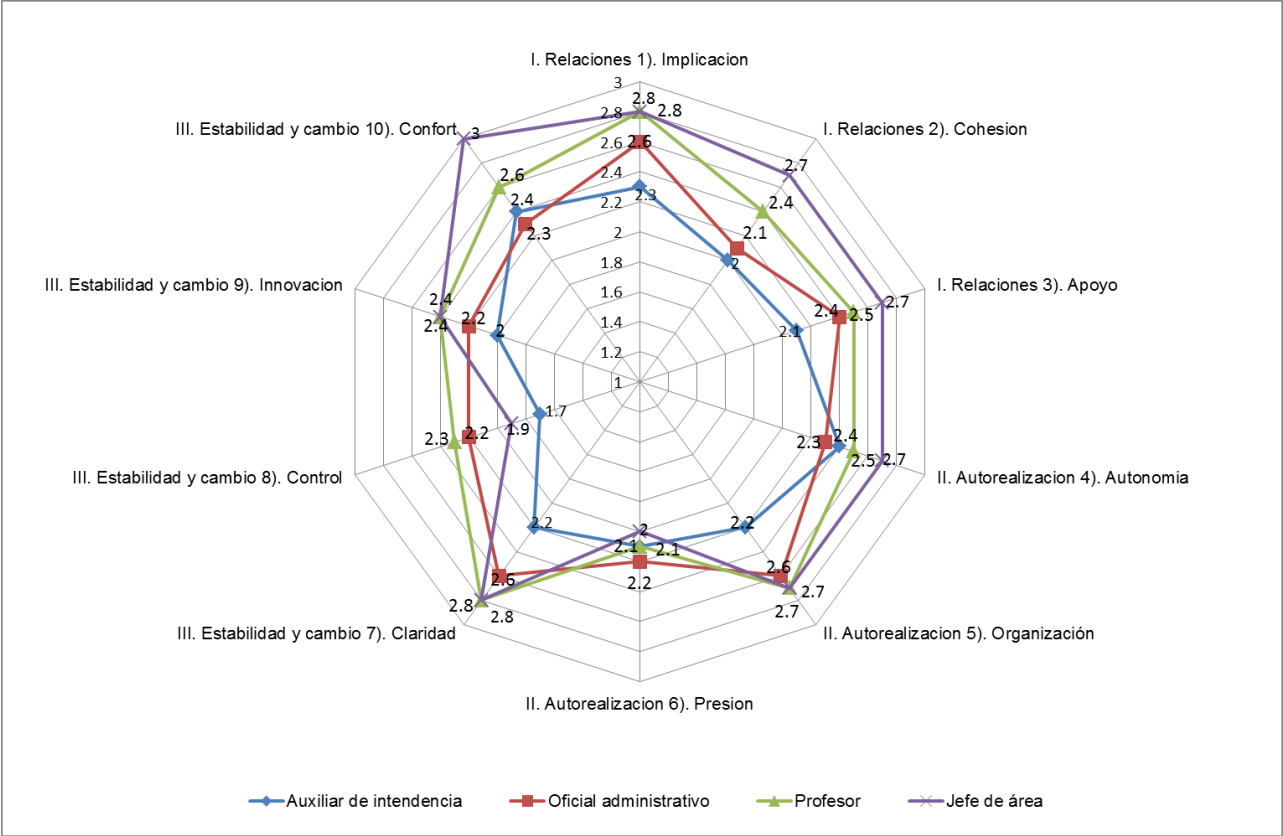
La figura que se presenta a continuación es un análisis descriptivo del clima social por el área en la que se encuentran actualmente el puesto de los trabajadores. En donde se observa que el personal que labora en la dirección tiene una percepción más alta de implicación ($\bar{X}=3$), organización ($\bar{X}=3$), claridad ($\bar{X}=2.9$), control ($\bar{X}=2.6$) y confort ($\bar{X}=2.8$) que los demás departamentos de la organización, además en la dirección ($\bar{X}=1.8$) presentan una puntuación media menor en innovación respecto a los profesores que se encuentran en las academias ($\bar{X}=2.4$) y los administrativos escolares ($\bar{X}=2.3$). El clima de presión bajo se percibe de la misma manera en los departamentos de academias ($\bar{X}=2.1$), admón. escolar ($\bar{X}=2.1$) y dirección ($\bar{X}=2.1$). Mientras que la puntuación media de presión es más alta y se encuentra entre el personal de administración académica ($\bar{X}=2.2$) y servicios generales ($\bar{X}=2.2$). El personal de administración académica ($\bar{X}=2.1$) percibe un clima de autonomía menor al de los departamentos de administración escolar ($\bar{X}=2.6$), academias ($\bar{X}=2.5$) y dirección ($\bar{X}=2.5$).

Figura 22. Análisis descriptivo del clima social por departamento.



En la siguiente figura se observa el clima social y el nombre del puesto que ocupa actualmente, en la que podemos ver que todos los puestos sienten el mismo nivel de clima de presión y que los jefes de área sienten un mayor clima de implicación, cohesión, apoyo, autonomía y confort respecto a los demás puestos. Y los auxiliares de intendencia reportan percibir una menor implicación, apoyo, organización, claridad, control, innovación e implicación, mientras que en cohesión, autonomía y confort presentan un clima social similar al de los oficiales administrativos.

Figura 23. Análisis descriptivo del clima social por puesto que ocupa actualmente.

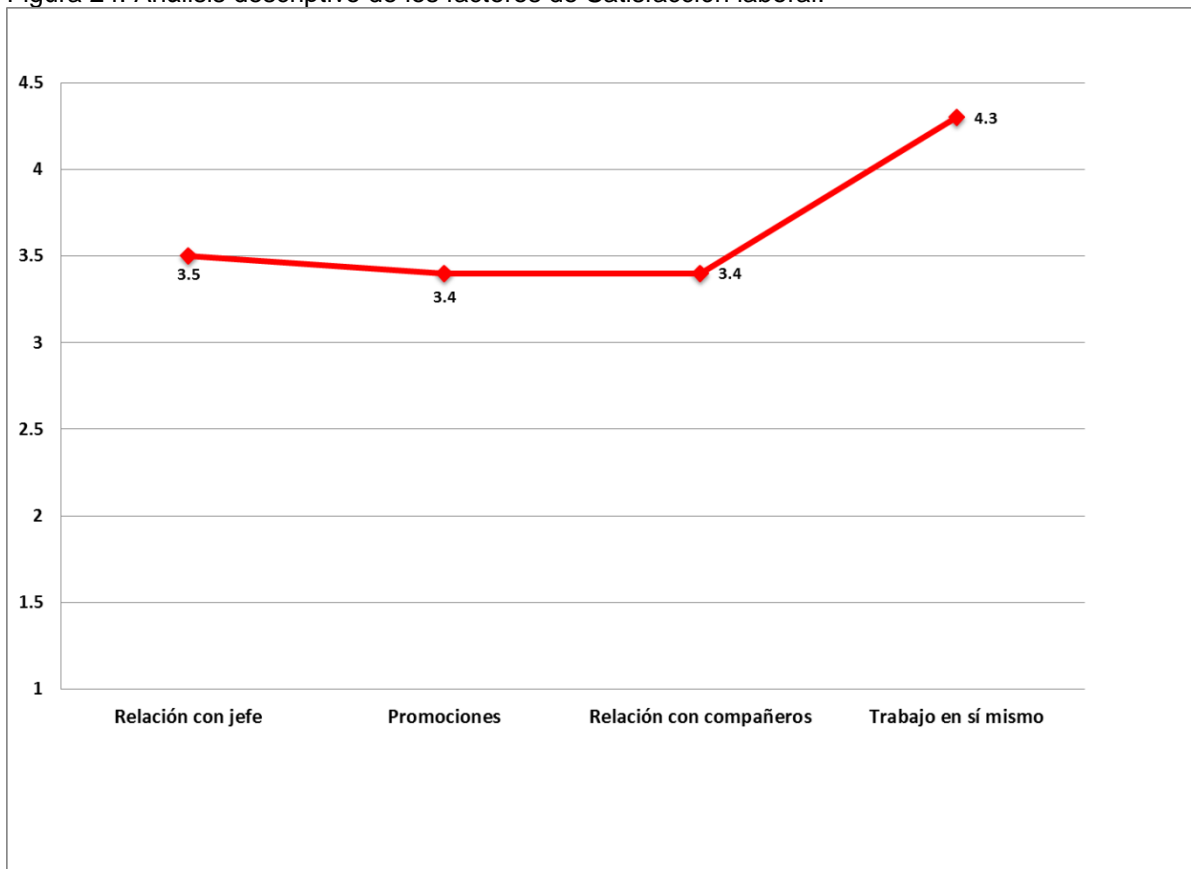


4.4 Análisis descriptivo de satisfacción laboral y variables clasificatorias.

Se realizó un análisis descriptivo para analizar los factores de la satisfacción laboral, y los resultados son los siguientes:

La siguiente figura nos muestra las medias obtenidas de la satisfacción laboral, y de acuerdo a los datos podemos decir que en la organización se percibe una alta satisfacción con el trabajo en sí mismo ($\bar{X}=4.3$), la satisfacción con las promociones ($\bar{X}=3.4$) y se percibe menor la relación con los compañeros ($\bar{X}=3.4$).

Figura 24. Análisis descriptivo de los factores de Satisfacción laboral.

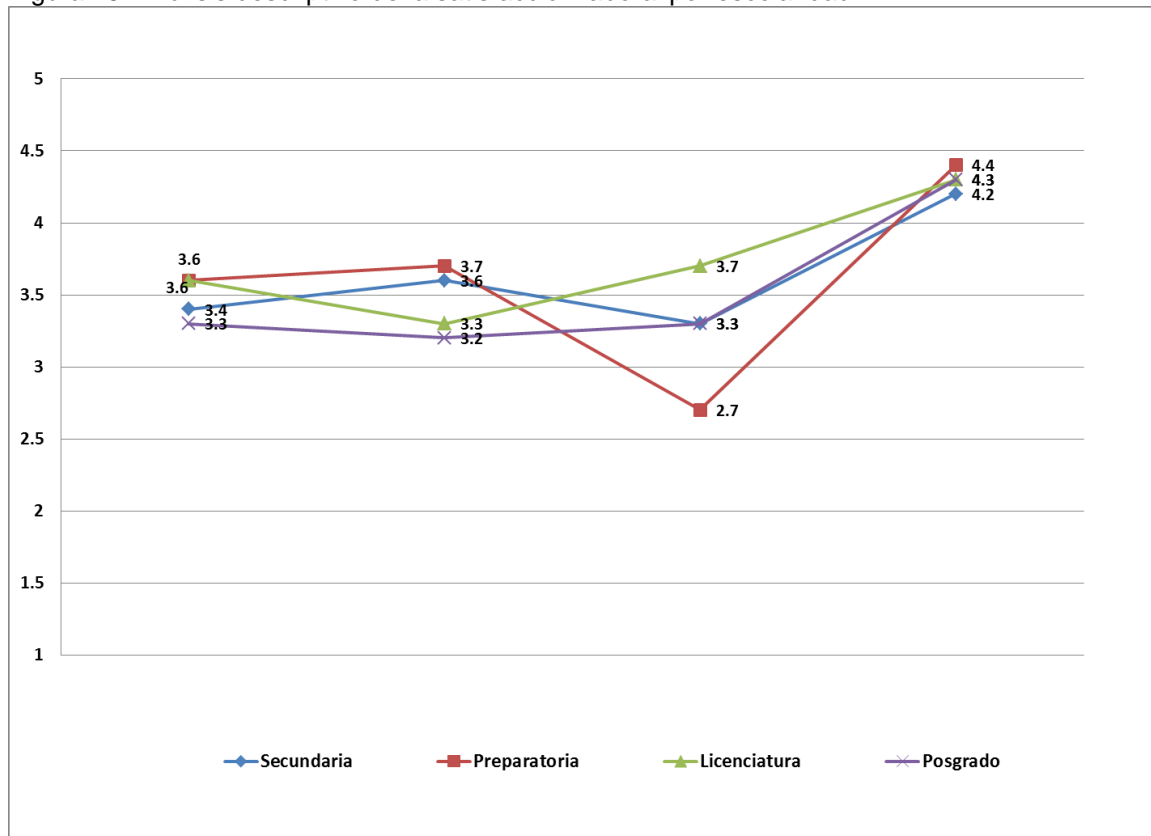


Satisfacción laboral y escolaridad.

Después de haber analizado los datos de clima social se realizaron los análisis descriptivos entre los factores de satisfacción laboral y las variables clasificatorias y los resultados fueron los siguientes:

En la siguiente figura comparativa se observa que los trabajadores con escolaridad de nivel preparatoria ($\bar{X}=2.7$) tienen percibe una menor satisfacción en la relación con sus compañeros respecto a los que tienen un nivel escolar de licenciatura ($\bar{X}=3.7$), mientras que en la satisfacción con el trabajo en sí mismo se percibe similar tanto en los empleados con nivel de escolaridad de secundaria ($\bar{X}=4.2$), licenciatura ($\bar{X}=4.3$) y posgrado ($\bar{X}=4.3$) siendo mayor la satisfacción de trabajo en sí mismo en los trabajadores de preparatoria ($\bar{X}=4.4$). Los trabajadores con posgrado ($\bar{X}=3.2$) presentan una menor satisfacción con las promociones respecto a los trabajadores con preparatoria ($\bar{X}=3.7$).

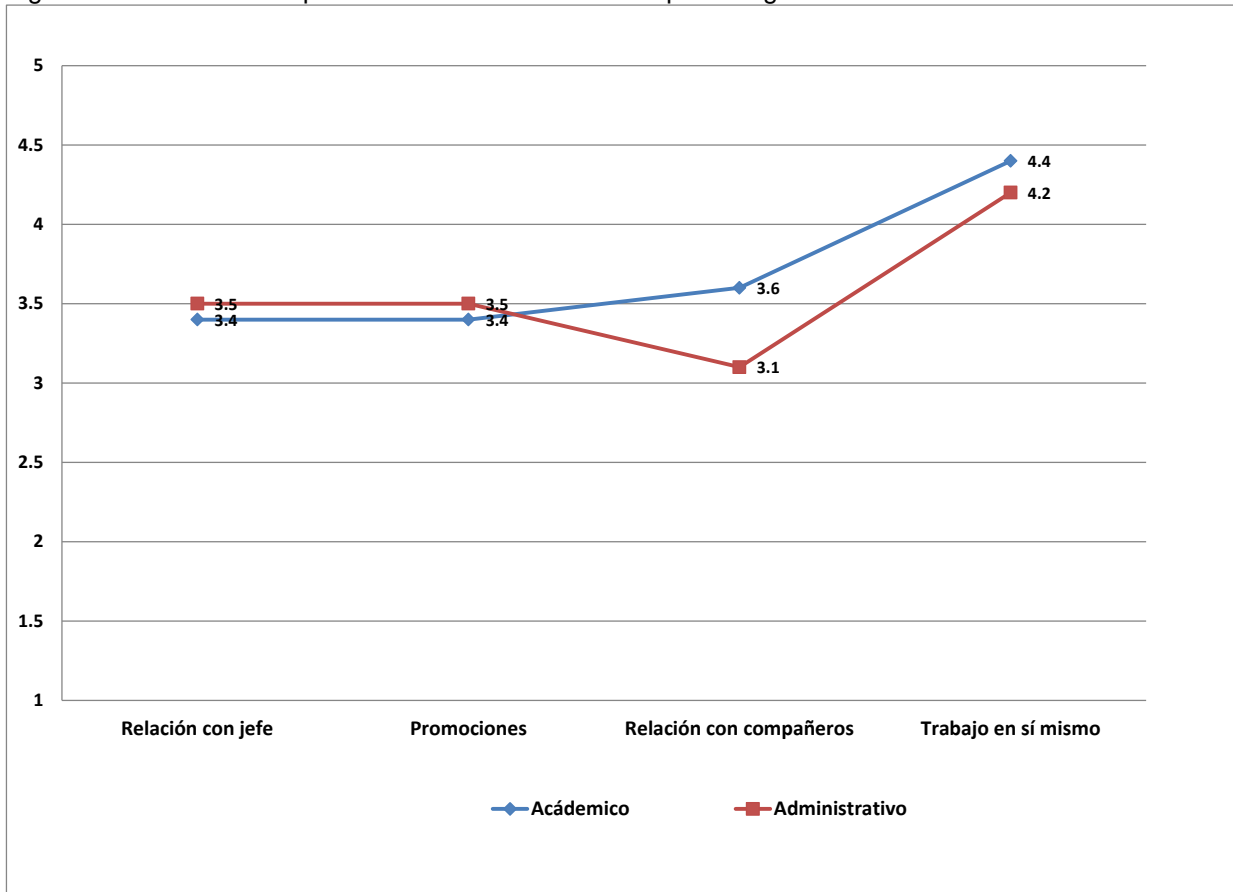
Figura 25. Análisis descriptivo de la satisfacción laboral por escolaridad.



Satisfacción laboral y categoría laboral.

En la siguiente figura se observa que los trabajadores administrativos presentan una satisfacción en la relación con sus compañeros ($\bar{X}=3.1$) inferior a la de los académicos ($\bar{X}=3.6$), además de observar un aumento de satisfacción con el trabajo en sí mismo siendo mayor en los académicos ($\bar{X}=4.4$) y menor en los administrativos ($\bar{X}=4.2$). Mientras que la satisfacción en la relación con el jefe ($\bar{X}=3.4$) y la satisfacción con las promociones ($\bar{X}=3.4$) se presentan inferiores en el personal administrativos en comparación con el personal académico ($\bar{X}=3.5$).

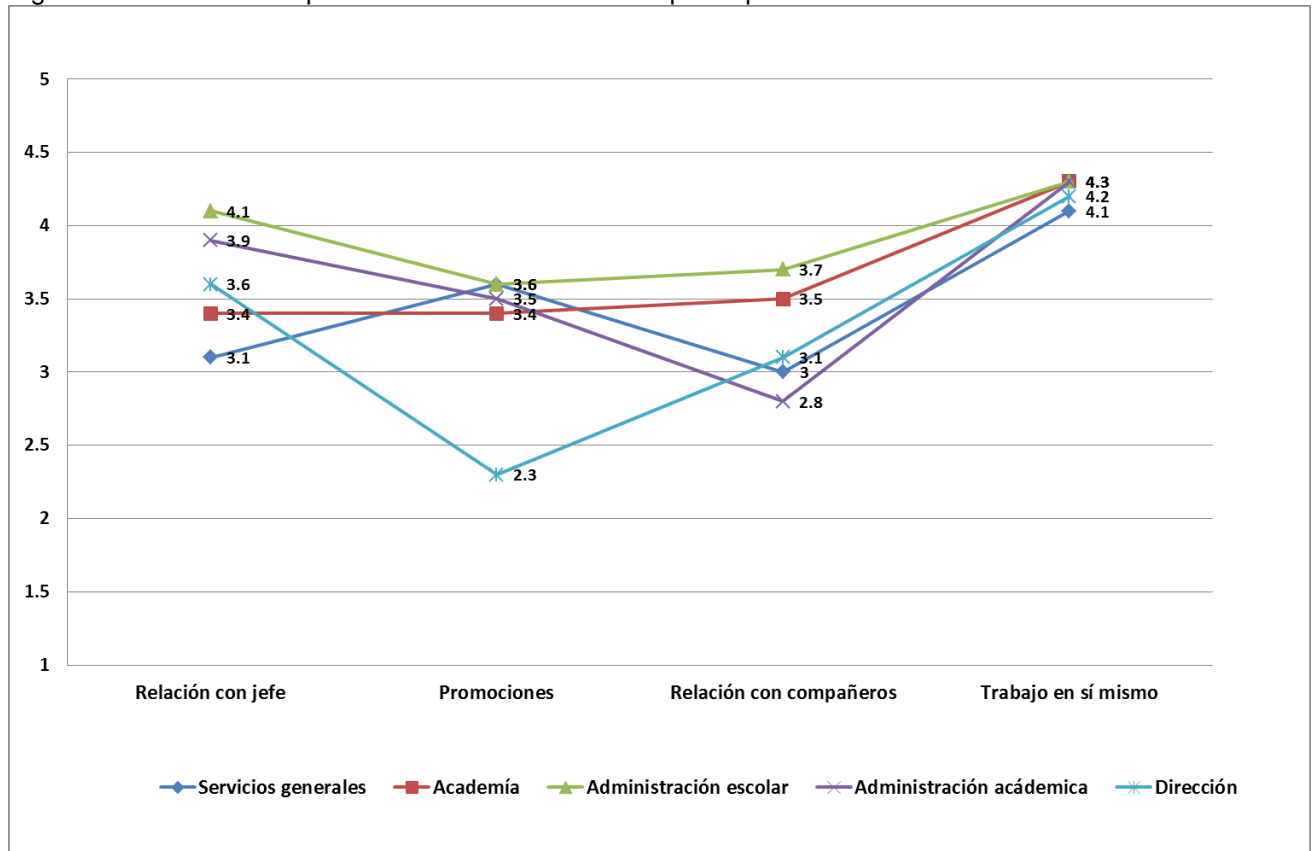
Figura 26. Análisis descriptivo de la satisfacción laboral por categoría laboral.



Satisfacción laboral y departamento actual.

Como se observa en la siguiente figura el personal que labora en la dirección ($\bar{X}=2.3$) presenta una baja muy notable en la satisfacción con las promociones respecto a los trabajadores de servicios generales ($\bar{X}=3.6$), academia ($\bar{X}=3.4$), administración escolar ($\bar{X}=3.6$) y administración académica ($\bar{X}=3.5$) que se observan muy similares en relación a la satisfacción con las promociones. La satisfacción de la relación con compañeros en los trabajadores del departamento de administración académica ($\bar{X}=2.8$) es menor que en los trabajadores del departamento de administración escolar ($\bar{X}=3.7$). Además los trabajadores del departamento de administración escolar ($\bar{X}=4.1$) presentan una mayor satisfacción en la relación con sus jefes en comparación a los trabajadores de servicios generales ($\bar{X}=3.1$).

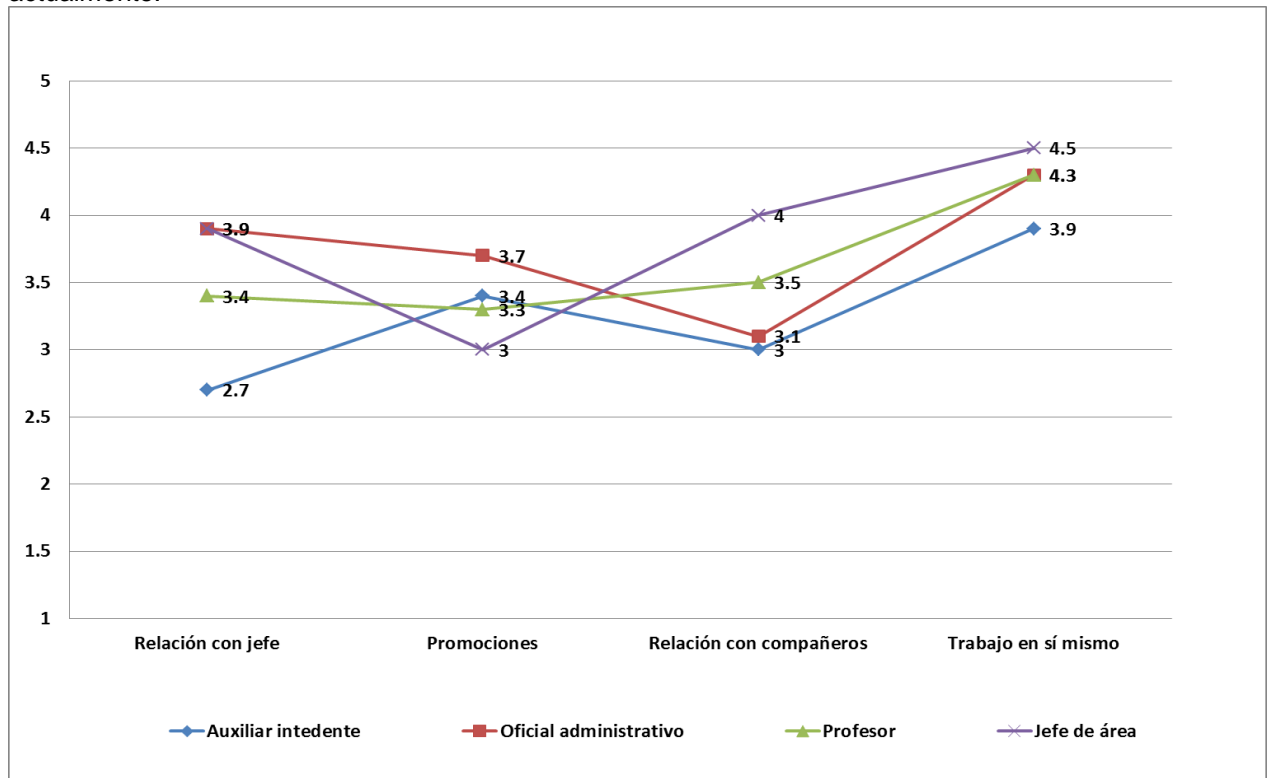
Figura 27. Análisis descriptivo de la satisfacción laboral por departamento/área.



Satisfacción laboral y puesto que ocupa actualmente.

En la siguiente figura se observa que los auxiliares de intendencia presentan una menor satisfacción en relación con los jefes ($\bar{X}=2.7$), relación con compañeros ($\bar{X}=3$) y trabajo en sí mismo ($\bar{X}=3.9$), sin embargo es mayor la satisfacción con las promociones en los auxiliares en intendencia ($\bar{X}=3.4$) respecto a los profesores ($\bar{X}=3.3$) y jefes de áreas ($\bar{X}=3$) pero los que reportan una mayor satisfacción son los oficiales administrativos ($\bar{X}=3.7$). Mientras tanto como se puede notar los oficiales administrativos ($\bar{X}=3.9$) y los jefes de área ($\bar{X}=3.9$) presentan una mayor satisfacción en relación con jefes respecto a los profesores ($\bar{X}=3.4$) y auxiliares de intendencia ($\bar{X}=2.7$). Además observamos que los jefes de área sienten una mayor satisfacción en la relación con compañeros ($\bar{X}=4$) y trabajo en sí mismo ($\bar{X}=4.5$) que los auxiliares de intendencia ($\bar{X}=3.5$) y ($\bar{X}=4.3$), oficiales administrativos ($\bar{X}=3.1$) y ($\bar{X}=4.3$) y profesores ($\bar{X}=3$) y ($\bar{X}=3.9$) respectivamente.

Figura 28. Análisis descriptivo de la satisfacción laboral por nombre del puesto que ocupa actualmente.



4.5 Relación entre Clima social y Satisfacción laboral

Se estimó la correlación de Pearson para conocer si existían asociaciones estadísticamente significativas entre el *Clima social en el trabajo y la Satisfacción laboral*. Las correlaciones que resultaron estadísticamente significativas se reportan a continuación:

- En la siguiente tabla (Tabla 11) podemos apreciar que respecto a la *Satisfacción laboral* el factor 1 *Relación con el jefe* tiene una correlación altamente significativa con los factores de *Clima social* de implicación ($r=.350$; $p\leq.01$), cohesión ($r=.278$; $p\leq.01$), apoyo ($r=.503$; $p\leq.01$), autonomía ($r=.295$; $p\leq.01$), organización ($r=.266$; $p\leq.01$), claridad ($r=.512$; $p\leq.01$), innovación ($r=.392$; $p\leq.01$) y confort ($r=.204$; $p\leq.01$). Mayor implicación, cohesión, apoyo, autonomía, organización, claridad, innovación y confort están asociadas a una mayor satisfacción con la relación con el jefe. Con el factor de presión la satisfacción de la relación con el jefe arrojó alta correlación negativa ($r=-.302$; $p\leq.01$) lo que quiere decir que cuando existe un clima de mayor presión en el trabajo la satisfacción con la relación con el jefe disminuye.
- En el factor de Satisfacción laboral de *Promociones* se observa que hay una correlación altamente significativa con los factores de *Clima social* de implicación ($r=.289$; $p\leq.01$), apoyo ($r=.302$; $p\leq.01$), autonomía ($r=.295$; $p\leq.01$), organización ($r=.215$; $p\leq.01$) e innovación ($r=.299$; $p\leq.01$) y una correlación estadísticamente significativa con el factor de claridad ($r=.199$; $p\leq.05$). Mayor implicación, apoyo, autonomía, organización, claridad e innovación están asociadas a una mayor satisfacción con las promociones.
- El factor de Satisfacción laboral de *Relaciones con los compañeros* tiene una correlación altamente significativa con los factores de *Clima social* de implicación ($r=.287$; $p\leq.01$), cohesión ($r=.390$; $p\leq.01$), apoyo ($r=.469$; $p\leq.01$), autonomía ($r=.423$; $p\leq.01$), organización ($r=.267$; $p\leq.01$), claridad ($r=.361$; $p\leq.01$), innovación ($r=.283$; $p\leq.01$) y confort ($r=.403$; $p\leq.01$). Mayor implicación, cohesión, apoyo, autonomía, organización, claridad, innovación y confort están asociadas a una mayor satisfacción con la relación con los compañeros.
- El factor de Satisfacción laboral de trabajo en sí mismo tiene una correlación altamente significativa con los factores de *Clima social* de implicación ($r=.316$; $p\leq.01$), cohesión ($r=.223$; $p\leq.01$), apoyo ($r=.277$; $p\leq.01$), autonomía ($r=.263$; $p\leq.01$), organización ($r=.228$; $p\leq.01$), claridad ($r=.302$; $p\leq.01$) e innovación ($r=.382$; $p\leq.01$). Mayor implicación, cohesión, apoyo, autonomía, organización, claridad e innovación están asociadas a una mayor satisfacción con el trabajo en sí mismo.

Tabla 11. Coeficiente de correlación de Pearson entre los factores de Clima social y Satisfacción Laboral

Factores de clima social	Factores de Satisfacción Laboral			
	F1 Relación con el jefe	F2 Promociones	F3 Relaciones con compañeros	F4 Trabajo en sí mismo
F1 Implicación	.350**	.289**	.287**	.316**
F2 Cohesión	.278**		.396**	.223*
F3 Apoyo	.503**	.302**	.469**	.277**
F4 Autonomía	.295**	.295**	.423**	.263**
F5 Organización	.266**	.215**	.267**	.228**
F6 Presión	-.302**			
F7 Claridad	.512**	.199*	.361**	.302**
F8 Control				
F9 Innovación	.392**	.299**	.283**	.381**
F10 Confort.	.204**		.403**	

Nota: *p≤ .05; **p≤.01.

4.6 Relación entre clima social en el trabajo y variables clasificatorias.

En la siguiente sección se presentan los resultados de análisis estadísticos de los factores de clima social y las variables clasificatorias, los resultados se presentan a continuación:

4.6.1 Relación de clima social y escolaridad.

Se realizó un análisis de varianza (ANOVA) con los factores de Clima social y la escolaridad de los trabajadores.

A continuación se presentan las relaciones que resultaron estadísticamente significativas con el análisis de varianza entre los factores de clima social y las variables clasificatorias:

- Implicación y escolaridad. Se identificaron asociaciones estadísticamente significativas ($F= 3.854$; $p=.012$) entre el factor de implicación y escolaridad. La puntuación media de implicación más baja corresponde al personal con secundaria ($\bar{X}=2.5$) y preparatoria ($\bar{X}= 2.4$), y la más alta se encuentra en personal que cuenta con licenciatura ($\bar{X}= 2.8$) y posgrado ($\bar{X}= 2.7$).
- Cohesión y escolaridad. Se identificaron asociaciones estadísticamente significativas ($F=5.592$; $p=.001$) entre el factor de cohesión y escolaridad. Se observa que las puntuaciones medias más bajas de cohesión se encuentran en los trabajadores con nivel secundaria ($\bar{X}= 2.2$) y preparatoria ($\bar{X}=1.9$) y las más altas en personal con licenciatura ($\bar{X}=2.4$) y posgrado (media= 2.4).
- Autonomía y escolaridad. Se identificaron relaciones estadísticamente significativas ($F= 4.124$; $p=.008$) entre el factor de autonomía y escolaridad. La puntuación media de autonomía más baja corresponde a los trabajadores con preparatoria ($\bar{X}=2.1$) y posgrado ($\bar{X}=2.4$) y la más alta se encuentra en personal que cuenta con licenciatura ($\bar{X}=2.6$) y secundaria ($\bar{X}=2.5$).
- Claridad y escolaridad. Se encontraron relaciones estadísticamente significativas ($F= 5.975$; $p=.001$) entre el factor de claridad y escolaridad. La puntuación media de claridad menor corresponde a preparatoria ($\bar{X}=2.4$) y secundaria ($\bar{X}=2.5$), mientras que la mayor puntuación media es licenciatura ($\bar{X}=2.9$) y posgrado ($\bar{X}=2.7$).
- Confort y escolaridad. Se encontraron relaciones estadísticamente significativas ($F= 3.551$; $p=.017$). Observando la puntuación media de confort menor en los trabajadores de nivel preparatoria ($\bar{X}=2.2$) y secundaria ($\bar{X}= 2.4$) y la mayor puntuación en licenciatura ($\bar{X}=2.7$) y posgrado ($\bar{X}=2.6$). trabajadores con un nivel de estudios de licenciatura son más autónomos que los de preparatoria.

Tabla 15. Puntuaciones medias de los factores de Clima social por nivel de escolaridad.

Factor de clima social	Media	n	F	P
Implicación:			3.854	.012
• Secundaria	2.5	20		
• Preparatoria	2.4	18		
• Licenciatura	2.8	42		
• Posgrado	2.7	19		
Total	2.7	99		
Cohesión:				
• Secundaria			5.592	.001
• Preparatoria	2.2	20		
• Licenciatura	1.9	18		
• Posgrado	2.4	43		
Total	2.4	19		
	2.3	100		
Autonomía:			4.124	.008
• Secundaria	2.5	20		
• Preparatoria	2.1	18		
• Licenciatura	2.6	43		
• Posgrado	2.4	19		
Total	2.5	100		
Claridad:			5.975	.001
• Secundaria	2.5	20		
• Preparatoria	2.4	18		
• Licenciatura	2.9	43		
• Posgrado	2.7	19		
Total	2.7	100		
Confort:			3.551	.017
• Secundaria	2.4	20		
• Preparatoria	2.2	18		
• Licenciatura	2.7	43		
• Posgrado	2.6	19		
Total	2.5	100		

4.6.2 Relación de clima social y puesto actual.

A continuación se presentan los datos que resultaron estadísticamente significativos mediante el análisis de varianza entre el Clima social y el puesto que ocupa actualmente el trabajador en la institución.

- Implicación y puesto. Se encontraron relaciones estadísticamente significativas ($F=3.718$; $p=.014$) entre el factor implicación y el puesto. La puntuación media de implicación más baja se encuentra en los auxiliares de intendencia ($\bar{X}=2.3$) y oficiales administrativos ($\bar{X}=2.6$) y siendo las puntuaciones medias de implicación más altas son los profesores ($\bar{X}=2.8$) y los jefes de área ($\bar{X}=2.8$).
- Cohesión y puesto actual. Se encontraron relaciones estadísticamente significativas ($F=6.839$; $p=.000$) entre cohesión y puesto. La puntuación media más baja de cohesión es en auxiliar de intendencia ($\bar{X}=2.0$) y oficial administrativo ($\bar{X}=2.1$), mientras que la puntuación media más alta esta en jefe de área ($\bar{X}=2.7$) y profesor ($\bar{X}=2.4$).

- Apoyo y puesto. Se encontraron relaciones estadísticamente significativas ($F=3.425$; $p=.020$) entre el factor apoyo y puesto. Las puntuaciones medias más bajas de apoyo se encuentran en auxiliar en intendencia ($\bar{X}=2.1$) y oficial administrativo ($\bar{X}=2.4$), y las puntuaciones medias más altas se encuentran en jefe de área ($\bar{X}=2.7$) y profesor ($\bar{X}=2.5$).
- Organización y puesto. Se encontraron relaciones estadísticamente significativas ($F=3.305$; $p=.024$) entre el factor organización y puesto. La puntuación media más baja para organización es auxiliar administrativo ($\bar{X}=2.2$) y oficial administrativo ($\bar{X}=2.6$) y las puntuaciones medias más altas se encuentran en jefe de área ($\bar{X}=2.7$) y profesor ($\bar{X}=2.7$).
- Claridad y puesto. Se encontraron relaciones estadísticamente significativas ($F=5.471$; $p=.002$) entre el factor claridad y puesto. Observando la puntuación media más baja de claridad en auxiliar de intendencia ($\bar{X}=2.2$) y oficial administrativo ($\bar{X}=2.6$), y las puntuaciones medias más altas en profesor ($\bar{X}=2.8$) y jefe de área ($\bar{X}=2.8$).
- Control y puesto. Se encontraron relaciones estadísticamente significativas ($F=4.103$; $p=.009$) entre el factor control y puesto. Podemos decir que las puntuaciones medias más bajas de control son auxiliar en intendencia ($\bar{X}=1.7$) y jefe de área ($\bar{X}=1.9$), y la puntuación media más alta se encuentra en profesor ($\bar{X}=2.3$) y oficial administrativo ($\bar{X}=2.2$).
- Innovación y puesto. Se encontraron relaciones estadísticamente significativas ($F=2.895$; $p=.039$) entre el factor de innovación y puesto. La puntuación media más baja para innovación es para auxiliar de intendencia ($\bar{X}= 2.0$) y oficial administrativo ($\bar{X}= 2.2$), mientras que las puntuaciones medias más altas están en profesores ($\bar{X}= 2.4$) y jefe de área ($\bar{X}= 2.4$).
- Confort y puesto. Se encontraron relaciones estadísticamente significativas ($F=3.351$; $p=.022$) entre el factor comodidad y puesto. La puntuación media más baja para comodidad es oficial administrativo ($\bar{X}=2.3$) y auxiliar en intendencia ($\bar{X}=2.4$), y la puntuación media más alta en jefe de área ($\bar{X}=3.0$) y profesor ($\bar{X}=2.6$).

Tabla 16. Puntuaciones medias de los factores de Clima social por el nombre del puesto que ocupan (los trabajadores) actualmente.

Factor de clima social		Media	n	F	P
Implicación				3.718	.014
•	Auxiliar de intendencia	2.3	15		
•	Oficial Administrativo	2.6	29		
•	Profesor	2.8	47		
•	Jefe de área	2.8	8		
Total		2.7	99		
Cohesión:				6.839	.000
•	Auxiliar de intendencia	2.0	15		
•	Oficial Administrativo	2.1	29		
•	Profesor	2.4	48		
•	Jefe de área	2.7	8		
Total		2.3	100		
Apoyo:				3.425	.020
•	Auxiliar de intendencia	2.1	15		
•	Oficial Administrativo	2.4	29		
•	Profesor	2.5	48		
•	Jefe de área	2.7	8		
Total		2.5	100		
Organización:				3.305	.024
•	Auxiliar de intendencia	2.2	15		
•	Oficial Administrativo	2.6	29		
•	Profesor	2.7	48		
•	Jefe de área	2.7	8		
Total		2.6	100		
Claridad				5.471	.002
•	Auxiliar de intendencia	2.2	15		
•	Oficial Administrativo	2.6	29		
•	Profesor	2.8	48		
•	Jefe de área	2.8	8		
Total		2.7	100		
Control					
•	Auxiliar de intendencia				
•	Oficial Administrativo				
•	Profesor			4.103	.009
•	Jefe de área	1.7	15		
Total		2.2	29		
		2.3	48		
		1.9	8		
		2.1	100		
Innovación				2.895	.039
•	Auxiliar de intendencia	2.0	15		
•	Oficial Administrativo	2.2	29		
•	Profesor	2.4	48		
•	Jefe de área	2.4	8		
Total		2.3	100		

Factor de clima social	Media	n	F	P
Confort				
• Auxiliar de intendencia			3.351	.022
• Oficial Administrativo	2.4	15		
• Profesor	2.3	29		
• Jefe de área	2.6	48		
Total	3.0	8		
	2.5	100		

4.6.3 Relación entre clima social y departamento donde se ubica el puesto actual.

Se elaboró un análisis de varianza (ANOVA) entre los factores de Clima social y el área o departamento donde se encuentra actualmente el puesto de trabajo. A continuación se reportan las relaciones estadísticamente significativas.

- Apoyo y departamento. Se encontraron relaciones estadísticamente significativas ($F=4.001$; $p=.005$) entre el factor de apoyo y el departamento donde se ubica su puesto actual. La puntuación media más baja para apoyo se localiza en servicios generales ($\bar{X}=2.2$) y administración académica ($\bar{X}=2.3$), y la puntuación medio más alta es para administración escolar ($\bar{X}=2.9$) y dirección ($\bar{X}=2.7$).
- Claridad y departamento. Se encontraron relaciones estadísticamente significativas ($F=2.664$; $p=.037$) entre el factor de claridad y el departamento donde se encuentra el puesto actual. Las puntuaciones medias más bajas para claridad son servicios generales ($\bar{X}=2.4$) y administración académica ($\bar{X}=2.4$), mientras que las puntuaciones medias más altas son dirección ($\bar{X}=2.7$), administración escolar ($\bar{X}=2.8$) y academia ($\bar{X}=2.8$).
- Innovación y departamento. Se encontraron relaciones estadísticamente significativas ($F=3.105$; $p=.019$) entre el factor de innovación y el departamento donde se ubica el puesto actual. La puntuación media más baja para innovación se encuentra en la dirección ($\bar{X}=1.8$) y administración académica ($\bar{X}=2.0$), y las puntuaciones medias más altas se encuentran en academia ($\bar{X}=2.4$) y administración escolar ($\bar{X}=2.3$).
- Confort y departamento. Se encontraron relaciones estadísticamente significativas ($F=3.367$; $p=.013$) entre el factor confort y el departamento donde se ubica el puesto actual. La puntuación media más baja para confort son administración académica ($\bar{X}=2.0$) y administración escolar ($\bar{X}=2.1$) y las puntuaciones medias más altas son para dirección ($\bar{X}=2.8$) y academia ($\bar{X}=2.6$).

Tabla 17. Puntuaciones medias de los factores de Clima social por el departamento donde se ubica actualmente su puesto (los trabajadores).

Factor de clima social		Media	n	F	P
Apoyo:				4.001	.005
•	Servicios generales.	2.2	15		
•	Academia	2.5	66		
•	Administración escolar	2.9	9		
•	Administración académica	2.3	8		
•	Dirección	2.7	2		
•	Dirección	2.5	100		
Total Claridad:				2.664	.037
•	Servicios generales.	2.4	15		
•	Academia	2.8	66		
•	Administración escolar	2.8	9		
•	Administración académica	2.4	8		
•	Dirección	2.9	2		
•	Dirección	2.7	100		
Total Innovación				3.105	.019
•	Servicios generales.	2.1	15		
•	Academia	2.4	66		
•	Administración escolar	2.3	9		
•	Administración académica	2.0	8		
•	Dirección	1.8	2		
•	Dirección	2.3	100		
Total Confort				3.367	.013
•	Servicios generales.	2.5	15		
•	Academia	2.6	66		
•	Administración escolar	2.1	9		
•	Administración académica	2.0	8		
•	Dirección	2.8	2		
•	Dirección	2.5	100		

4.6.4 Clima social y categoría laboral.

Se realizó un análisis de varianza para observar las relaciones estadísticamente significativas entre el Clima social y la categoría social. A continuación se reportan las relaciones estadísticamente significativas.

- Implicación y categoría laboral. Se encontraron relaciones estadísticamente significativas ($F=8.159$; $p=.005$) entre el factor implicación y categoría laboral. La puntuación media más baja para implicación se encuentra en los administrativos ($\bar{X}=2.5$) y la más alta en los académicos ($\bar{X}=2.8$).
- Cohesión y categoría laboral. Se encontraron relaciones estadísticamente significativas ($F=10.435$; $p=.002$) entre el factor cohesión y categoría laboral. La puntuación media más baja para cohesión es en los administrativos ($\bar{X}=2.1$) mientras que la más alta es en académicos ($\bar{X}=2.4$).

- Claridad y categoría laboral. Se encontraron relaciones estadísticamente significativas ($F=9.737$; $p=.002$) entre el factor claridad y la categoría laboral. La puntuación media más baja para claridad en administrativos ($\bar{X}=2.5$) y la puntuación media más alta en académicos ($\bar{X}=2.8$).
- Innovación y categoría laboral. Se encontraron relaciones estadísticamente significativa ($F=7.888$; $p=.006$) entre el factor innovación y categoría laboral. La puntuación media más baja para innovación se encuentra en los administrativos ($\bar{X}=2.2$) y la puntuación media más alta es en académicos ($\bar{X}=2.4$).
- Confort y categoría laboral. Se encontraron relaciones estadísticamente significativas ($F=6.519$; $p=.012$) entre el factor confort y categoría laboral. La puntuación media más baja para confort en administrativos ($\bar{X}=2.4$) y la más alta en académico ($\bar{X}=2.7$).

Tabla 18. Puntuaciones medias de los factores de Clima social por la categoría laboral.

Factor de clima social		Media	n	F	P
Implicación:				8.159	.005
•	Académico	2.8	49		
•	Administrativo	2.5	50		
Total		2.7	99		
Cohesión:				10.435	.002
•	Académico	2.4	50		
•	Administrativo	2.1	50		
Total		2.3	100		
Claridad				9.737	.002
•	Académico	2.8	50		
•	Administrativo	2.5	50		
Total		2.7	100		
Innovación				7.888	.006
•	Académico	2.4	50		
•	Administrativo	2.2	50		
Total		2.3	100		
Confort				6.519	.012
•	Académico	2.7	50		
•	Administrativo	2.4	50		
Total		2.5	100		

4.6.5 Relación entre clima social y cambio de plantel.

Se realizó un análisis de correlación de Pearson para identificar la relación entre las variables de clima social y si los trabajadores habían tenido un cambio de plantel para obtener las relaciones estadísticamente significativas, y los resultados se presentan a continuación.

- Cohesión y cambio de plantel. Se encontraron relaciones estadísticamente significativas ($F=4.848$; $p=.030$) entre el factor de cohesión y cambio de plantel. La puntuación media más baja para cohesión es para los que si tuvieron cambio de plantel ($\bar{X}=2.0$) y la puntuación media más alta es no tuvieron cambio de plantel ($\bar{X}=2.3$).
- Presión y cambio de plantel. Se encontraron relaciones estadísticamente significativas ($F=9.241$; $p=.003$) entre el factor de presión y cambio de plantel. La puntuación media más baja es no tuvo cambio de plantel ($\bar{X}=2.0$) y la puntuación media más alta es si tuvo cambio de plantel ($\bar{X}=2.4$).

Tabla 19. Puntuaciones medias de los factores de Clima social por cambio de plantel.

Factor de clima social	Media	n	F	P
Cohesión:			4.848	.030
• No	2.3	83		
• Si	2.0	17		
Total	2.3	100		
Presión:			9.241	.003
• No	2.0	83		
• Si	2.4	17		
Total	2.1	100		

4.6.6 Relación entre clima social y antigüedad en el puesto actual.

Se realizó el análisis de correlación de Pearson para conocer si existían asociaciones estadísticamente significativas entre el *Clima social* y las *variables clasificatorias*. A continuación se reportan las relaciones que resultaron estadísticamente significativas.

- En la siguiente tabla podemos apreciar que respecto a las variables clasificatorias el tiempo de antigüedad tiene una correlación negativa altamente significativa con el factor de Clima social de implicación ($r=-.211$; $p\leq.01$) y una relación negativa estadísticamente significativa con el factor de cohesión ($r=-.197$; $p\leq.05$). Lo que quiere decir que cuando existe un clima de mayor implicación y cohesión el tiempo de antigüedad disminuye.

4.6.7 Relación entre clima social y cursos de actualización.

- En la variable de cursos de actualización podemos notar que hay una correlación estadísticamente significativa con los factores de *Clima social* de implicación ($r = .239$; $p \leq .05$), cohesión ($r = .235$; $p \leq .05$) y control ($r = .226$; $p \leq .05$).

Lo que quiere decir una mayor implicación, cohesión y control están asociadas a un mayor número de cursos de actualización.

4.6.8 Relación entre clima social y cambios de plantel.

- En la variable número de cambios de plantel tiene una correlación estadísticamente significativa con el factor de *Clima social* de control ($r = .206$; $p \leq .05$). Lo que quiere decir que una mayor cohesión está asociada al número de cambios de plantel.

Tabla 20. Coeficiente de correlación de Pearson entre los factores de Clima social por tiempo de antigüedad, cursos de actualización y cambios de plantel.

Factores de clima social	Datos sociodemográficos		
	Tiempo de antigüedad	Cursos de actualización	Cambios de plantel
Implicación	-.211*	.239*	
Cohesión	-.197*	.235*	
Control		.226*	.206*

Nota: * $p \leq .05$; ** $p \leq .01$. Los espacios que aparecen en blanco son los que no tienen relaciones estadísticamente significativas.

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos decir que no existen relaciones estadísticamente significativas entre las variables de edad, sexo, estado civil, si tienen hijos y/o el número de hijos, el tiempo de antigüedad en la institución, promociones y/o número de promociones, cambios de departamento o área, motivo del cambio de departamento o área, el motivo del cambio de plantel y el sueldo neto mensual con el *Clima Social en el trabajo*.

4.7 Relación entre satisfacción laboral y variables clasificatorias.

A continuación se presentan las relaciones estadísticamente significativas entre los factores de satisfacción laboral y variables clasificatorias, los resultados fueron los siguientes:

4.7.1 Relación entre satisfacción laboral y escolaridad.

Se realizó un análisis de varianza (ANOVA) entre los factores de Satisfacción laboral y la escolaridad de los trabajadores.

A continuación se presentaran las correlaciones que resultaron estadísticamente significativas:

- Relación con los compañeros y escolaridad. Se encontraron relaciones estadísticamente significativas ($F=5.687$; $p=.001$) entre el factor de relación con los compañeros y escolaridad. La puntuación media más baja para relación con los compañeros se encuentra en preparatoria ($\bar{X}= 2.7$) y la puntuación media más alta se encuentra en licenciatura ($\bar{X}=3.7$) seguida por secundaria ($\bar{X}=3.3$) y posgrado ($\bar{X}=3.3$).

Tabla 21. Puntuaciones medias de los factores de Satisfacción laboral por nivel de escolaridad.

Factor de satisfacción laboral.	Media	n	F	P
Relaciones con los compañeros:			5.687	.001
• Secundaria	3.3	20		
• Preparatoria	2.7	18		
• Licenciatura	3.7	43		
• Posgrado	3.3	19		
Total	3.4	100		

4.7.2 Relación entre satisfacción laboral y puesto que ocupa actualmente.

Se realizó un análisis estadístico entre los factores de Satisfacción laboral y el puesto que ocupan actualmente los trabajadores. En la siguiente figura se reportan las relaciones estadísticamente significativas.

- Relación con jefes y puesto. Se encontraron relaciones estadísticamente significativas ($F=9.091$; $p=.000$) entre el factor relación con jefes y puesto. La puntuación media más baja de relación con jefes se encuentra en auxiliar de intendencia ($\bar{X}=2.7$) y profesor ($\bar{X}=3.4$), mientras que las puntuaciones medias más altas se encuentra en oficial administrativo ($\bar{X}=3.9$) y jefe de área ($\bar{X}=3.9$).
- Relación con los compañeros y puesto. Se encontraron relaciones estadísticamente significativas ($F=3.539$; $p=.018$) entre relación con los compañeros y puesto. La puntuación media más baja se encuentra en auxiliar de intendencia ($\bar{X}=3.0$) y oficial administrativo ($\bar{X}=3.1$), y la puntuación media más alta se encuentra en jefe de área ($\bar{X}=4.0$) y profesor ($\bar{X}=3.5$).

Tabla 22. Puntuaciones medias de los factores de Satisfacción laboral por puesto que se ocupa actualmente.

Factor de satisfacción laboral.	Media	n	F	P
Relaciones con jefes:			9.091	.000
• Auxiliar de intendencia	2.7	15		
• Oficial Administrativo.	3.9	29		
• Profesor	3.4	48		
• Jefe de área	3.9	8		
Total	3.5	100		
Relaciones con los compañeros:			3.539	.018
• Auxiliar de intendencia	3.0	15		
• Oficial Administrativo.	3.1	29		
• Profesor	3.5	48		
• Jefe de área	4.0	8		
Total	3.4	100		

4.7.3 Relación entre satisfacción laboral y categoría laboral.

Después de realizar el análisis estadístico de los factores de Satisfacción laboral y la categoría laboral, se describirán los resultados estadísticamente significativos a continuación:

- Relación con los compañeros y categoría laboral. Se encontraron relaciones estadísticamente significativas ($F= 7.263$; $p=.008$) entre el factor relación con los compañeros y categoría laboral. La puntuación media más baja para relación con los compañeros se encuentra en los administrativos ($\bar{X}=3.1$) y la puntuación media más alta en los académicos ($\bar{X}=3.6$).

Tabla 23. Puntuaciones medias de los factores de Satisfacción laboral por categoría laboral.

Factor de satisfacción laboral.	Media	n	F	P
Relación con los compañeros:			7.263	.008
• Académico	3.6	50		
• Administrativo	3.1	50		
Total	3.4	100		

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos decir que no existen relaciones estadísticamente significativas entre las variables de edad, sexo, estado civil, si tienen hijos, el tiempo de antigüedad en el puesto actual y/o en la institución, cursos de actualización, promociones y/o número de promociones, cambios de departamento o área, motivo del cambio de departamento o área, el motivo del cambio de plantel, número de cambios del plantel y el sueldo neto mensual con la *Satisfacción Laboral*.

5. Discusión.

El objetivo principal de este estudio fue saber si existía una relación entre el clima social en el trabajo y la satisfacción laboral así mismo observar si existía alguna diferencia significativa entre los trabajadores, dependiendo su categoría laboral , personal académico y personal administrativo del Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Oriente. Los resultados muestran coincidencias con algunos estudios anteriores.

- **Clima laboral:** En un estudio realizado por Campbell, Dunnette, Lawler, y Weick, 1990. Propusieron que para el desarrollo de un clima social en el trabajo adecuado o inadecuado, influían cuatro factores comunes que son: cantidad de autonomía que se le da al empleado, la cantidad de estructura impuesta a una posición y la persona que la ocupe, recompensa de orientación y naturaleza de las relaciones interpersonales. Sin embargo en nuestra investigación, estos cuatro factores están insertados entre los diez factores que se midieron.

Además de estos cuatro factores que se mencionan anteriormente en esta investigación se encontró que los factores de implicación, cohesión, apoyo, presión, claridad, innovación y comodidad influyen en que el clima social en la organización sea óptimo para los trabajadores.

- **Satisfacción laboral:** En la teoría encontramos que la satisfacción laboral está conformada por diferentes factores como la naturaleza del trabajo, las condiciones materiales, las oportunidades y promoción de avanzar en estudios, remuneración, bienestar y relaciones interpersonales (Chen y Sun, 1994), por lo que tomando en cuenta esta teoría, en esta investigación se englobaron esos factores dentro de los cuatro factores que tomamos para medir la satisfacción laboral del personal. De acuerdo a los resultados obtenidos en nuestro estudio coincidimos en que los factores de relación con el jefe, promociones, relación con los compañeros y el trabajo en sí mismo son importantes para desarrollar una mayor satisfacción laboral.
- **Clima y satisfacción laboral:** De el estudio de Rodríguez (1999), rescatamos los hallazgos de las dimensiones que se consideran que influyen en la satisfacción y el clima social en el trabajo como el nivel de autonomía individual que viven los actores dentro del sistema, el grado de estructura y de obligaciones impuestas a los miembros de una organización por su puesto, el tipo de recompensa o de remuneración que la organización otorga a sus empleados, la consideración, el agradecimiento y el apoyo que un empleado recibe de sus superiores. Aunque se especifica que no todas las dimensiones se deben de medir forzosamente, ya que se deben adaptar de acuerdo a las necesidades de cada organización.

En el caso de nuestra organización podemos percatarnos de que se midieron todas esas dimensiones pero las combinaciones pudieron haber variado.

- En un estudio realizado en una escuela en la que se midió el clima social en el trabajo y la satisfacción laboral, las dimensiones que se utilizaron para la satisfacción laboral fueron trabajo natural, condiciones del material, salarios, avances de estudios/ promoción, relaciones interpersonales y liderazgo de la administración, además se buscaba saber si existía alguna diferencia entre los administrativos y los docentes. Los resultados muestran que existe una correlación significativa entre la categoría del personal y el clima de la escuela, con la satisfacción en la naturaleza del trabajo y el liderazgo (Kline, 1991). En nuestra investigación encontramos que existen diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción laboral y el clima social en el trabajo entre el personal académico y administrativo, y que los factores de clima social que están relacionados son implicación, cohesión, claridad, innovación y confort. Mientras que el factor relación con compañeros de la satisfacción laboral, es el que se relaciona directamente con la categoría laboral.

De acuerdo a los estudios realizados cabe mencionar que los resultados obtenidos son generalizables solo al Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Oriente, del cual podemos decir que de acuerdo al estudio de relación entre clima social en el trabajo y satisfacción laboral los resultados nos informan que hay una fuerte correlación entre los factores de Clima social de implicación, cohesión, apoyo, autonomía, organización, presión, claridad, innovación y confort con el factor de relación con el jefe de satisfacción laboral. Mientras que los factores de clima social de implicación, apoyo, autonomía, organización, claridad e innovación se relacionan con la satisfacción con las promociones en el trabajo. Los factores de clima social de implicación, cohesión, apoyo, autonomía, organización, claridad, innovación y confort se relacionan con la satisfacción en la relación con los compañeros. Y finalmente los factores de implicación, cohesión, apoyo, autonomía, organización, claridad e innovación se relacionan con la satisfacción con el trabajo en sí mismo. Como se observa algunos factores de clima social influyen más en la satisfacción laboral que otros, además de que los académicos presentan en general una mayor satisfacción laboral que los administrativos, esto puede deberse a que los administrativos se sienten excluidos del núcleo central de la institución que como es una organización que se dedica al campo de la educación presta más atención a los académicos que al personal administrativo.

5.1 Conclusiones.

A continuación presentamos las conclusiones obtenidas, durante esta investigación:

- En esta investigación se encontró que existe una relación entre el nivel de satisfacción laboral y el clima social en el trabajo.
- Existen diferencias estadísticamente significativas entre el clima social en el trabajo y la satisfacción laboral.
- Comprobamos que el factor de relación con el jefe de satisfacción laboral, se relaciona directamente con los factores de clima social de implicación, cohesión, apoyo, autonomía, organización, claridad, innovación y confort.
- El factor de promociones de la satisfacción laboral se relaciona con los factores de implicación, apoyo, autonomía, organización, innovación y claridad de clima social.
- El factor de relaciones con los compañeros de satisfacción laboral se relaciona con los factores de clima social de implicación, cohesión, apoyo, autonomía, organización, claridad, innovación y confort.
- El factor de trabajo en sí mismo de satisfacción laboral se relaciona con los factores implicación, cohesión, apoyo, autonomía, organización, claridad e innovación de clima social.
- La categoría laboral del personal se relaciona con la percepción del clima social en el trabajo, y los factores que varían entre el personal académico y administrativo son: implicación, cohesión, claridad, innovación y confort.
- El cambio de plantel también se relaciona con la percepción del clima social, y los factores que se ven afectados por esta situación son la cohesión y la presión.
- La satisfacción laboral se ve afectada en el factor de relación con compañeros dependiendo de la categoría laboral del personal.
- El nivel de escolaridad se relaciona con los factores de implicación, cohesión, autonomía, claridad y confort del clima social.
- El puesto que ocupan los trabajadores influye en la percepción del clima social, directamente con los factores de implicación, cohesión, apoyo, organización, claridad, control, innovación y confort.
- El departamento en el que se encuentra localizado actualmente su puesto de trabajo, influye en la percepción del clima social, especialmente en los factores de apoyo, claridad, innovación y confort.
- El tiempo de antigüedad, los cursos de actualización y los cambios de plantel se relacionan con el clima social con los factores de implicación y cohesión, implicación, cohesión y control, y cohesión respectivamente.
- La escolaridad de los trabajadores se relaciona con el factor de relación con los compañeros de satisfacción laboral
- El puesto que ocupa actualmente el personal se relaciona con la satisfacción laboral, especialmente con los factores de relación con jefes y relación con los compañeros.

- La categoría laboral del personal se relaciona con el factor de relación con los compañeros de satisfacción laboral.
- Al término de la investigación y de acuerdo a la pregunta de investigación se puede concluir que sí existe una relación entre el clima social en el trabajo y la satisfacción laboral.
- El personal académico y administrativo del CCH- Oriente percibe de manera diferente su satisfacción laboral, y es por esto que en general presentan una mayor satisfacción laboral los trabajadores académicos que los administrativos.
- Se identificó que existen evidencias estadísticamente significativas entre el clima social y las variables clasificatorias.
- Existen diferencias estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral y las variables clasificatorias.

5.2 Recomendaciones.

Después de concluir la investigación, considero que no influye las variables de sexo, estado civil, si tienen o no hijos en los factores de satisfacción laboral, como se pensó en un principio, sin embargo tanto en el clima social como en la satisfacción laboral influye el nivel de escolaridad, el puesto que ocupan, el departamento donde se ubica su puesto dentro de la organización, la antigüedad, los cursos de actualización, cambios de plantel y categoría laboral. Respecto a los cambios en el plantel se encontró una tendencia a una menor satisfacción laboral cuando el cambio se debió a problemas personales o laborales.

Las recomendaciones para que la organización tenga mejorías en su clima social serían:

- Realizar evaluaciones de clima social en el trabajo sistemáticamente.
- Realizar evaluaciones de clima social en el trabajo por departamentos y áreas, para poder observar la variabilidad.
- Realizar algún programa de incentivos para apoyar a su personal y así existan mejores resultados en la organización.
- Capacitar al personal de acuerdo a las áreas en donde se encuentren laborando.
- Fomentar una mayor colaboración entre compañeros al realizar el trabajo.

Recomendaciones para futuras investigaciones:

- Identificar otros antecedentes satisfacción laboral.
- Identificar si el sueldo es una variable importante para la satisfacción laboral.
- Identificar otros efectos del clima social en el trabajo, en específico en el CCH-Oriente.

Finalmente obtuvimos los fundamentos suficientes, para decir que hay una diferencia estadísticamente significativa entre la percepción del clima social en el trabajo y la satisfacción laboral entre personal académico y el personal administrativo del Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Oriente UNAM. Por lo que se sugiere realizar un análisis de puestos, para reestructurar funciones y actividades y así colocar al personal en áreas de oportunidad para obtener un mayor rendimiento en la organización y una mayor satisfacción laboral para ellos.

Además de mantener al personal en constante capacitación, pero que está sea de interés para los trabajadores para poder cumplir el objetivo de utilizar esas herramientas en su campo laboral y les proporcione una mayor oportunidad de crecimiento laboral a corto o mediano plazo.

REFERENCIAS

Aamodt M. (2010). *Psicología industrial/ organizacional*. México: Cengage Learning.

Ávila Baray, H.L. (2006) *Introducción a la metodología de la investigación* recuperado el 15 de Diciembre 2012 de www.eumed.net/libros/2006c/203/.

Cabrera G. (2007). *Teorías y modelos en salud pública*. Colombia. Universidad NCL Pública.

Castañon D. (1984). *Crisis y desarrollo de las organizaciones, una aproximación al trabajo organizado*. México. UNAM.

CCH,UNAM (s.f.). recuperado el 10 de Octubre 2012, de <http://www.unam.mx>

Chiang M., Martín M. y Núñez A., (2002). *Relación entre el clima social en el trabajo y la satisfacción laboral*. España. Universidad pontifica comillas.

Chiang M., Salazar C. y Núñez A., (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1. Chile. Universidad del Bío – Bío. Vol. 16 (2), 61-76.

Chiang M., Salazar C. y Nuñez A. (2007). Clima social en el trabajo y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1. *Theoria* , 16 (2), 61-76.

Estrada J., Guerrero J., Machado Y. y Cañedo R., (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral, *ACIMED*, 20(4), 67-75.

Frutos C., García A., Delclós J. y Benavides F. (2007). *Salud laboral*. España. Elsevier Masson.

Gilbert A. Churchill, Jr., Neil M. Ford, Orville C. y Walker, Jr. (1976). Organizational Climate and Job Satisfaction in the Salesforce. *Journal Of marketing Research*, Vol VIII, 323-332.

Hulin Ch. (1991). Job satisfaction and subjective well-being as determinants of job adaptation. Illinois. Cornell University.

Kamasak R. y Bulutlar F., (2008), The impact of communication climate and job satisfaction in employees' external prestige perceptions, *Yönetim ve Ekonomí*, 15 (2), 133-146.

Kline T. y Boyd J., (1991) Organizational structure, context and climate: their relationships to job satisfaction at three managerial levels, *The journal of general psychology*, 118 (4), 305-316.

La psicología organizacional (s.f.). recuperado el 15 de Octubre 2012, de <http://www.cdc.gov/NIOSH/>

López E. (1999). *Evaluación de la percepción ambiental, la satisfacción laboral y el desgaste emocional del personal de un centro de atención a la salud*. México. UNAM.

Lyon H. e Ivancevich J.,(1974). An Exploratory Investigation of Organizational Climate and Job Satisfaction in a Hospital. *Academy of Management Journal*, Vol. 17 Num.4, 633-648.

Marín J., Melgar A. y Castaño I. (1990). *Teorías y técnica de desarrollo organizacional*. Guatemala. OPS,OMS.

Martínez M. (2003). *La gestión empresarial: equilibrando objetivos y valores*. España. Díaz de Santos.

Moos R. (1989). *Work Enviroment Scale (WES)*. Version en español. España.

Moreno M., González J., Carrión M., Arellano G. y Cruz R., (2006). *Factores psicosociales y salud mental en el trabajo*. México. Universidad de Guadalajara.

Muchinsky P. (2002). *Psicología aplicada al trabajo: Una introducción a la Psicología organizacional*. México. Ciencias sociales y humanidades.

Narvaez J. (2009). *Administración científica organización y métodos*. Universidad Estatal de Milagro. 6º Semestre.

Nuñez J. (2009). *Administración científica, organización y métodos*. Ecuador. Universidad estatal de milagro.

Oficina internacional del trabajo ginebra. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra. Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre medicina del trabajo, Núm. 56.

Salanova M. (2009). *Psicología de la salud ocupacional*. España: Síntesis.

Xiaofu, Pan & Qiwen, Quin (2007). An Analysis of the Relation between Secondary School Organizational Climate and Teacher Job Satisfaction. *En Chinese Education and Society*, Vol. 40 N.5, 65-77.

ANEXOS

Escala de Clima Social en el Trabajo (WES).

Instrucciones

No de vuelta a la hoja hasta no haber terminado de leer todas las instrucciones.

En las siguientes hojas encontrara un cierto número de situaciones relacionadas con el trabajo que desempeña. Aunque están pensadas para muy distintos ambientes laborales, es posible que algunas no se ajusten del todo al lugar donde Ud. trabaja. Trate de acomodarlas a su propio caso y decida cuales suceden y cuáles no en relación con su centro de trabajo.

En las frases, el jefe es la persona de autoridad (capataz, encargado, supervisor, director, etc.) con quien Ud. se relaciona. La palabra empleado se utiliza en sentido general, aplicado a todos los que formen parte del personal de la institución.

Anote las respuestas correspondientes a la frase, colocando una X en el espacio correspondiente a la frecuencia con la que ocurren los eventos especificados. Siendo *Siempre* la presencia de la actividad y *Nunca* la ausencia de está. Siga el orden de la numeración que tienen las frases, recuerde que no existen respuestas buenas ni malas, solo se le solicita su cooperación para saber que tan a gusto se siente en su ambiente laboral.

A continuación se presenta un ejemplo de cómo se requiere que coloque sus respuestas.

Ejemplo

1. La relación con mis compañeros es desagradable.

Número de pregunta	Siempre	Casi Siempre.	Algunas veces.	Nunca
1				X

Algunas observaciones importantes:

- Responda lo más espontánea y sinceramente posible con la contestación que se le ocurra inmediatamente al leer las alternativas que se proponen. Conteste rápidamente, sin reflexionar demasiado.
- No dé más que **una sola respuesta** a cada pregunta.
- Responda a todas las preguntas.
- No hay tiempo límite, pero no emplee demasiado tiempo en cada pregunta.
- Comience a responder en la **Hoja de respuestas**.

Escala de Clima Social en el Trabajo (WES).

NO ESCRIBA NADA EN ESTE IMPRESO

1. El trabajo es realmente estimulable.
2. La gente se esfuerza en ayudar a los recién contratados para que estén a gusto.
3. Los jefes suelen dirigirse al personal en forma autoritaria.
4. Son pocos los empleados que tienen responsabilidades algo importantes.
5. El personal presta mucha atención a la terminación del trabajo.
6. Existe una continua presión para que no se deje de trabajar.
7. Las cosas están a veces bastante desorganizadas.
8. Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas.
9. Se valora positivamente al hacer las cosas de modo diferente.
10. Hace demasiado calor en el trabajo.

- ➡
11. No existe mucho espíritu de grupo.
 12. El ambiente es bastante impersonal.
 13. Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien.
 14. Los empleados poseen bastante libertad para actuar como creen mejor.
 15. Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia.
 16. Aquí parece que las cosas siempre son urgentes.
 17. Las actividades están bien planificadas.
 18. En el trabajo se puede ir vestido con ropa extravagante si se quiere.
 19. Aquí se están experimentando ideas nuevas y diferentes.
 20. La iluminación es muy buena.

- ➡
21. Muchos parecen estar sólo pendientes del reloj para dejar el trabajo.
 22. La gente se ocupa personalmente por los demás.
 23. Los jefes no alientan el espíritu crítico de los subordinados.
 24. Se anima a los empleados para que tomen sus propias decisiones.
 25. Las cosas se dejan para otro día.
 26. La gente no tiene oportunidad para relajarse (expansionarse)
 27. Las reglas y normas son bastantes vagas y ambiguas.
 28. Se espera que la gente haga su trabajo siguiendo unas reglas establecidas.
 29. Está empresa sería una de las primeras en ensayar nuevas ideas.
 30. El lugar de trabajo está terriblemente abarrotado de gente.

- ➡
31. La gente parece estar orgullosa de la organización.
 32. Los empleados participan juntos en otras actividades fuera del trabajo.
 33. Los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados.
 34. La gente puede utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas.
 35. Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y práctico.
 36. Aquí nadie trabaja duramente.
 37. Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas.
 38. Los jefes mantienen una vigilancia bastante estrecha sobre los empleados.

39. La variedad y el cambio no son especialmente importantes aquí.

40. El lugar de trabajo es agradable y de aspecto moderno.

→
41. Los empleados ponen gran esfuerzo en lo que hacen.

42. En general, la gente expresa lo que piensas.

43. A menudo los jefes critican a los empleados por cosas de poca importancia.

44. Los jefes animan a los empleados a tener confianza en sí mismos cuando surge un problema.

45. Aquí es importante realizar mucho trabajo.

46. No se <<meten prisas>> para cumplir las tareas.

47. Normalmente se explican al empleado los detalles de las tareas encomendadas.

48. Se obliga a cumplir con bastante rigor las reglas y normas.

49. Se han utilizado los mismos métodos durante mucho tiempo.

50. Sería necesaria una decoración nueva en el lugar de trabajo.

→
51. Aquí hay pocos voluntarios para hacer algo.

52. Los empleados comen juntos a mediodía.

53. Normalmente el personal se siente libre para solicitar un aumento de sueldo.

54. Generalmente los empleados no intentan ser especiales o independientes.

55. Se toma en serio la frase <<el trabajo antes que el juego>>.

56. Es difícil mantener durante tiempo el esfuerzo que requiere el trabajo.

57. Los empleados tienen dudas porque no saben exactamente lo que tienen que hacer.

58. Los jefes están controlando al personal y le supervisan muy estrictamente.

59. En raras ocasiones se intentan nuevas maneras de hacer las cosas.

60. Aquí los colores y la decoración hacen alegre y agradable el lugar de trabajo.

→
61. En general, aquí se trabaja con entusiasmo.

62. Los empleados con tareas muy distintas en esta organización no se llevan bien entre sí.

63. Los jefes esperan demasiado de los empleados.

64. Se anima a los empleados a que aprendan cosas, aunque no sean directamente aplicables a su trabajo.

65. Los empleados trabajan muy intensamente.

66. Aquí se pueden tomar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo.

67. Se informa totalmente al personal de los beneficios obtenidos.

68. Los jefes no suelen ceder a las peticiones de los empleados.

69. Las cosas tienden a continuar siempre del mismo modo.

70. Hay molestas corrientes de aire en el lugar de trabajo.

→
71. Es difícil conseguir que el personal haga un trabajo extraordinario.

72. Los empleados hablan entre sí de sus problemas personales.

73. Los empleados comentan con los jefes sus problemas personales.
 74. Los empleados actúan con gran independencia de los jefes.
 75. El personal parece ser muy eficiente.
 76. Se tropieza uno con la rutina o con una barrera para hacer algo.
 77. Las normas y los criterios cambian constantemente.
 78. Se espera que los empleados cumplan muy estrictamente las reglas y costumbres.
 79. El ambiente de trabajo presenta novedades y cambios.
 80. El mobiliario está, normalmente, bien colocado.
-
81. De ordinario, el trabajo es muy interesante.
 82. La gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas.
 83. Los jefes apoyan realmente a sus subordinados.
 84. Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para decidir proyectos futuros.
 85. Los empleados suelen llegar tarde a sus trabajos.
 86. Hay tanto trabajo que hay que hacer horas extraordinarias.
 87. Los jefes estimulan a los empleados para que sean precisos y ordenados.
 88. Si un empleado llega tarde, puede compensarlo saliendo también más tarde.
 89. Aquí parece que el trabajo está cambiando siempre.
 90. Los locales están siempre bien ventilados.

COMPRUEBE SI HA CONTESTADO A TODAS LAS FRASES.

HOJA DE RESPUESTAS

Escala de Clima Social en el Trabajo (WES).

Anote las respuestas correspondientes a la frase, colocando una X en el espacio correspondiente a la frecuencia con la que ocurren los eventos especificados. Siendo *Siempre* la presencia de la actividad y *Nunca* la ausencia de esta. Siga el orden de la numeración que tienen las frases.

Número de pregunta	Siempre	Casi Siempre.	Algunas veces.	Nunca
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

Número de pregunta	Siempre	Casi Siempre.	Algunas veces.	Nunca
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				

41				
42				
43				
44				
45				
46				
47				
48				
49				
50				

51				
52				
53				
54				
55				
56				
57				
58				
59				
60				

Número de pregunta	Siempre	Casi Siempre.	Algunas veces.	Nunca
61				
62				
63				
64				
65				
66				
67				
68				
69				
70				

71				
72				
73				
74				
75				
76				
77				
78				
79				
80				

81				
82				
83				
84				
85				
86				
87				
88				
89				
90				

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL LÓPEZ CARRANZA E.

Instrucciones.

A continuación encontrará una serie de afirmaciones que refleja situaciones o sentimientos relacionados con el trabajo que desempeña, así como de situaciones organizacionales de la Institución donde labora. Por lo que le solicitamos conteste marcando con una "X" la respuesta que mejor refleje su opinión tratando de ser lo más sincero posible.

Para contestar los enunciados deberá de tener en cuenta ¿Qué tanto está de acuerdo con las afirmaciones?, los números significan lo siguiente:

**5 = Completamente
De acuerdo**

4 = De acuerdo

3 = Neutral

2 = Desacuerdo

1 = Completamente en desacuerdo

Ejemplo:

¿Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?	5	4	3	2	1
1. Me siento satisfecho con las prestaciones que me ofrece la institución.		X			
2. Me agrada trabajar con mis compañeros.			X		

A continuación se presenta una serie de preguntas que deberá contestar como el ejemplo anterior, de acuerdo a que tanto se cumplen estas actividades en tu lugar de trabajo.

Algunas observaciones importantes:

- Responda lo más espontánea y sinceramente posible con la contestación que se le ocurra inmediatamente al leer las alternativas que se proponen.
- No dé más que una sola respuesta a cada pregunta.
- Responda a *todas las preguntas*.
- No hay tiempo límite, pero no emplee demasiado tiempo en cada pregunta.

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL LÓPEZ CARRANZA

**5 = Completamente
De acuerdo**

4 = De acuerdo

3 = Neutral

2 = Desacuerdo

1 = Completamente en desacuerdo

¿Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?	5	4	3	2	1
1. Me siento satisfecho con el trabajo que realizo.					
2. Mis compañeros me ayudan a realizar mi trabajo.					
3. Trabajo a gusto con mi jefe porque es amigable.					
4. En mi trabajo existen oportunidades de promoción.					
5. Estoy satisfecho con los ingresos que gano en este trabajo.					
6. A mis compañeros de trabajo les disgustan los cambios organizacionales.					
7. Mi trabajo es interesante.					
8. Las relaciones con mis compañeros de trabajo son agradables.					
9. Mi jefe conoce el trabajo que debe realizarse (objetivos, tareas, desempeño, etc.)					
10. El sistema de promociones es justo.					

11. Las prestaciones que recibo en este trabajo son adecuadas.					
12. El trabajo que desempeño es rutinario.					
13. Mis compañeros son aburridos.					
14. Me gusta la forma como mi jefe supervisa mis actividades diarias.					
15. Los ascensos en mi trabajo van en relación al rendimiento y calidad en el trabajo.					
16. Mi trabajo es agradable.					
17. Mis compañeros de trabajo reconocen el trabajo que realizo.					
18. Mi jefe se interesa por mi bienestar.					
19. Mi trabajo es aburrido.					
20. Mis compañeros de trabajo se interesan por mí.					
21. Las relaciones con mi jefe hacen más grato mi trabajo.					
22. El trabajo que desempeño es el que siempre quise tener.					
23. Mi jefe me ayuda a realizar bien mi trabajo.					

**5 = Completamente
De acuerdo**

4 = De acuerdo

3 = Neutral

2 = Desacuerdo 1 = Completamente en desacuerdo

¿Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?	5	4	3	2	1
24. Mi jefe es bien organizado.					
25. Estoy satisfecho con las oportunidades de formación que me ofrece este trabajo.					
26. A mis compañeros de trabajo les disgustan los cambios físicos (lugar, diseño, decoración, etc.)					

“GRACIAS POR SU COLABORACIÓN”.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

A continuación le presentamos una serie de preguntas de índole personal que son de suma importancia, por lo que le agradeceré que conteste con la mayor precisión posible.

Coloca una "X" en la opción que te parece adecuada y en las preguntas que contengan el espacio en blanco coloca la información que se te pide.

1. Edad: _____
2. Sexo: 1) Femenino _____
2) Masculino _____
3. Estado civil:
1) Soltero _____ 2) Casado _____ 3) Divorciado _____ 4) Unión Libre _____
4. Hijos: 1) No
2) Si ¿Cuántos hijos tiene? _____
5. Escolaridad:
1) Primaria _____
2) Secundaria _____
3) Preparatoria _____
4) Licenciatura ¿Cuál? _____
5) Maestría ¿Cuál? _____
6) Otro ¿Cuál? _____
6. Nombre del puesto que ocupa actualmente

7. Tiempo de antigüedad en el puesto actual: _____
8. Área o departamento donde se ubica su puesto actual:

9. Categoría laboral: 1) Académico _____
2) Administrativo _____
10. Tiempo de antigüedad en la Institución: _____ Años _____ Meses

11. Número de Cursos de actualización en su disciplina que ha tomado en los últimos cinco años: _____
12. ¿En qué periodo? _____
13. ¿Ha tenido promociones en su trabajo?
1) No _____ 2) Si ¿Cuántas? _____
14. Número de cambios de departamento o área que ha tenido dentro de la institución: _____
15. Motivo del cambio de departamento o área:
1) Problemas personales con alguna persona del departamento.
2) Problemas laborales con alguna persona del departamento.
3) Por crecimiento laboral.
16. ¿Ha tenido un cambio de plantel?
1) No _____ 2) Si _____ ¿Cuántos? _____
17. Motivo del cambio de plantel.
1) Solicitado 2) Forzoso
18. Sueldo Neto Mensual: \$ _____

“GRACIAS POR SU COLABORACIÓN”