



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL

# **EVALUACIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN COPELEC ELÉCTRICA CHILLÁN**

---

MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

**AUTOR:**  
**ANDRADE GONZÁLEZ NATÁN ANTONIO**

**Profesor Guía:**  
Quintanilla Hausdorf Claudio

CHILLÁN - 2015



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA INGENIERÍA COMERCIAL

Chillán, 29 de diciembre de 2015.

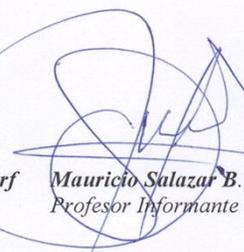
### Informe: Memoria de Título

En relación a la evaluación de la Memoria para optar al Título de Ingeniero Comercial, denominada "EVALUACIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN COPELEC ELÉCTRICA CHILLÁN", del alumno Natán Andrade González.

Teniendo en cuenta las exigencias de la Carrera de Ingeniería Comercial y en especial las referidas a la actividad de titulación, la comisión de examinación califica el presente informe con 6,3 puntos (escala de 1 a 7).

Atentamente,

  
**Claudio Quintanilla Hausdorf**  
Profesor Guía

  
**Mauricio Salazar B.**  
Profesor Informante

  
**Omar Arana M.**  
Director de Escuela

- CC. - Director de Escuela Ingeniería Comercial
- Alumnos(as)
- Archivo

## ÍNDICE

INTRODUCCION .....	4
RESUMEN DE LA INVESTIGACION .....	5
EMPRESA COPELEC ELECTRICA CHILLÁN .....	11
Rol de las Filiales.....	7
Misión.....	8
Visión.....	8
Creencias de la empresa.....	8
Organigrama.....	9
CAPITULO I ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
Planteamiento del Problema de Investigación.....	11
Justificación del Problema de Investigación.....	12
Antecedentes de la Investigación.....	13
Objetivo General.....	13
Objetivos Específicos .....	13
CAPITULO II MARCO TEÓRICO.....	14
Clima Organizacional.....	15
Satisfacción Laboral .....	19
Factores que Conforman el Clima Organizacional .....	22
Características de Clima Organizacional.....	24
Cultura Organizacional .....	27
Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral .....	30
CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	32
Diseño.....	33
Descripción de la Investigación .....	33
Variables de Estudio.....	34
Instrumento de Medida .....	35
Información Descriptiva General.....	35
Información Descriptiva de la Encuesta.....	35
Características de la Encuesta a Aplicar .....	36
Población en estudio .....	37
Determinación de la Muestra .....	37
Aplicación de la Encuesta.....	38

Tabulación de datos .....	38
Análisis de Datos .....	39
Análisis Univariado .....	39
Análisis Bivariado .....	39
Test Chi-cuadrado .....	40
Descripción General.....	41
CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	42
Análisis Descriptivo de la Muestra .....	43
Años de Antigüedad.....	43
Nivel Educativo.....	44
Género .....	45
Edad.....	46
Estado Civil .....	47
Hijos .....	48
Estoy motivado en mi trabajo .....	49
En términos generales, estoy satisfecho(a) por pertenecer a la empresa	50
Clima Organizacional Copelec Eléctrica Chillán .....	51
Satisfacción Laboral Copelec Eléctrica Chillán .....	52
Análisis Bivariado de la Muestra.....	52
Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción .....	53
Relación entre Clima Organizacional y Edad de las personas.....	54
Relación entre Clima Organizacional y Sexo (género).....	55
Relación entre Clima Organizacional y Años de antigüedad.....	56
Relación entre Motivación y Apoyo técnico del jefe .....	57
Relación entre Aporte de la evaluación y Flexibilidad al cambio .....	58
Relación entre Motivación y cohesión del equipo y Objetivo unidad .....	59
Compatibilidad vida laboral con vida familiar y Satisfacción de pertenecer a la empresa .....	60
CAPITULO V CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS .....	61
BIBLIOGRAFÍA .....	70
ANEXOS .....	73
Tablas y Encuesta.....	73

## INTRODUCCIÓN

El Clima Organizacional en las empresas, ocupa un lugar destacado en la agenda de investigación. Distintos modelos de eficacia ubican el clima entre los factores de eficacia y equidad. Controlando otras variables, se ha hallado que el clima incide en el nivel de rendimiento laboral de las personas y la satisfacción laboral de las mismas.

Es por esto que la Gestión de Recursos Humanos, ha ido tomando importancia para las organizaciones, pues resulta ser un área de interés que ayuda a generar ventajas competitivas para cualquier organización. Por esta razón, la realización de investigaciones organizacionales que tomen en cuenta variables como el Clima Organizacional, la Satisfacción Laboral, toman especial relevancia pues contribuyen en la detección de necesidades de capacitación o entrenamiento, de tal forma que una buena evaluación identificará las variables críticas a potenciar en una determinada organización.

Es por esto, que la presente investigación estará centrada en el ámbito de la gestión empresarial específicamente de la empresa Copelec Eléctrica Chillán, particularmente en las variables: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, donde se buscará determinar si existe una relación significativa entre ellas.

## **RESUMEN DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo es una investigación de enfoque Descriptivo Cualitativo, con un diseño de carácter no experimental. Se ha pretendido determinar el Clima Organizacional de Copelec Eléctrica Chillán a través de la percepción de los trabajadores. Esto tras observar que la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional son fundamentales hoy en día en las empresas, afectando directamente el sentir de las personas y por ende el rendimiento laboral, tomando gran importancia en las organizaciones. La conclusión más relevante es la relación existente entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.

## **EMPRESA COPELEC ELÉCTRICA CHILLÁN**

La Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Chillán Ltda., nombre de fantasía “COPELEC”, se constituye como Cooperativa fundándose un día 13 de noviembre de 1951, cuya acta es reducida a Escritura Pública el 6 de octubre de 1952.

La Cooperativa fue creada por un grupo de agricultores de Ñuble, o dicho de otra forma, de personas naturales y/o jurídicas organizadas voluntariamente, cuyos intereses comunes las dispongan para darse a sí mismas, o a la comunidad, un buen servicio, lo que se constituye en definitiva la razón de ser para cualquier Cooperativa, en donde el participante no es la única persona que obtendrá beneficios, sino también el resto de la comunidad. Nace como respuesta a los esfuerzos en tal sentido de la Empresa Nacional de Electricidad (ENDESA), entidad encargada por la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO) de implementar el Plan de Electrificación del país. Su inicio fue con 57 socios y 113 kilómetros de líneas de alta tensión.

Más tarde, en 1955 se decidiría fusionar esta organización con las Cooperativas en formación de las localidades vecinas de San Carlos y Bulnes.

La organización de la Cooperativa, está estructurada a través de un ente superior que es la Junta General de Socios, en la que participan reunidos en Asamblea todos los socios. Ella elige al Consejo de Administración y a la Junta de Vigilancia. El Consejo de Administración que es responsable de la marcha de la Cooperativa, a su vez designa al Gerente General, que es el profesional encargado de operacionalizar las líneas y planes de trabajo de la organización.

La Cooperativa, está controlada a su vez, por el Departamento de Cooperativas dependiente del Ministerio de Economía Fomento y Turismo. Sus

estados financieros anualmente, deben ser sometidos al análisis de una empresa externa de Auditoría.

Esta Cooperativa está afiliada a la Federación Nacional de Cooperativas Eléctricas (FENACOPEL), que es una de las organizaciones que aglutina a este tipo de Cooperativas a nivel del país.

### **Rol de las Filiales**

La actividad principal y por la que fue creada esta Cooperativa, está fundamentada, principalmente, en la satisfacción de las necesidades de abastecimiento de energía eléctrica de sus asociados y terceros, pudiendo para tal efecto producir, adquirir, distribuir y suministrar energía eléctrica.

Para cumplir con los objetivos trazados, la Cooperativa promueve la creación de filiales especializadas en distintas áreas: unas dedicadas a la venta y distribución de bienes del hogar, insumos agrícolas o de transporte, otras que contribuyan a dar soluciones a problemas de consumo, salud y bienestar; otras que generen y/o promuevan el desarrollo productivo y comercial de sus asociados. Las filiales deberán actuar en coherencia con el objetivo por el cual fueron creadas, afianzando el sentido de pertenencia de sus asociados y respondiendo a los intereses de la empresa matriz.

## **Misión**

Apoyar a nuestros cooperados y clientes en el desarrollo de sus intereses y necesidades, agregando valor a los productos y servicios entregados.

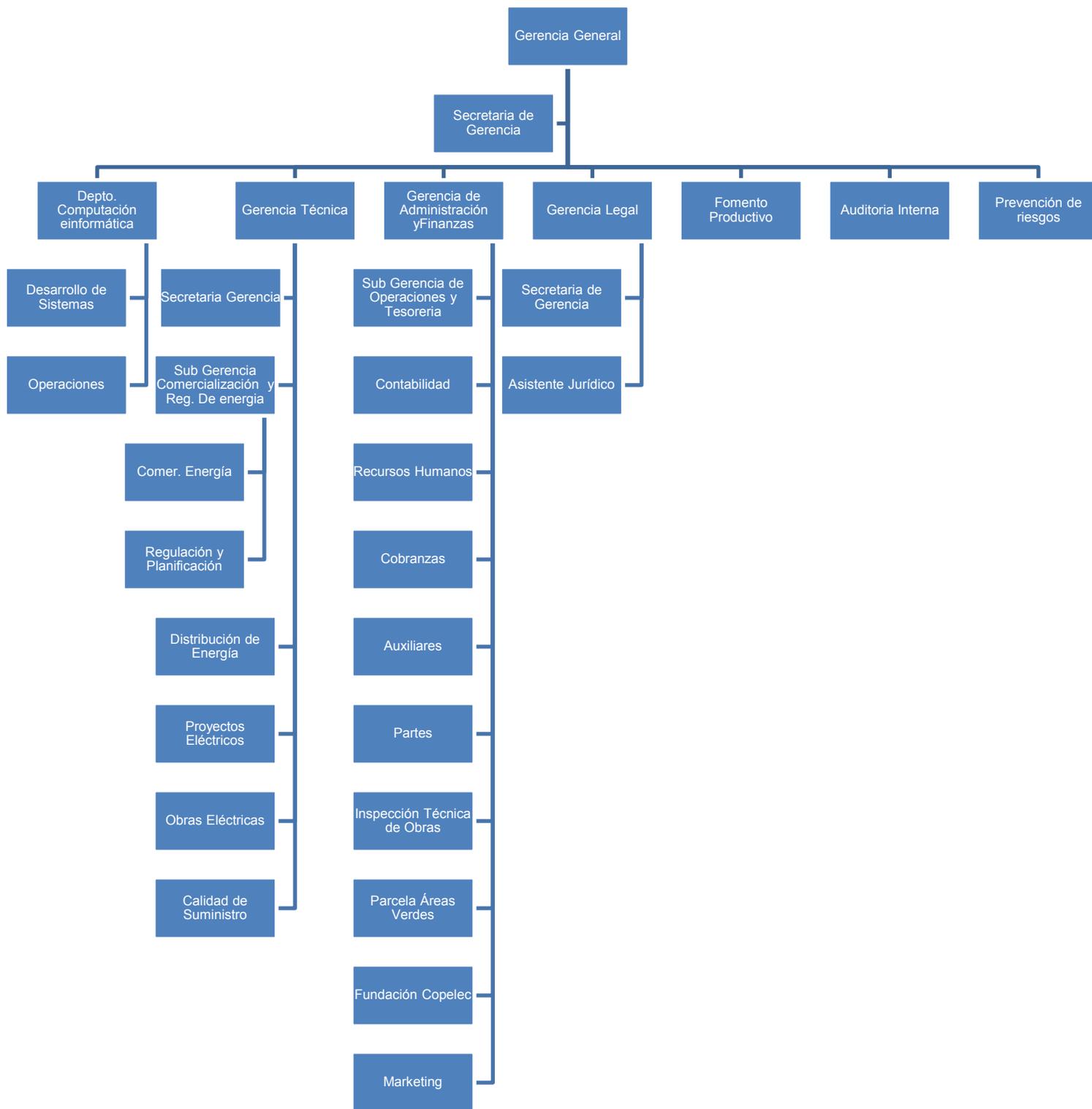
## **Visión**

Ser la Cooperativa Líder en calidad de servicio, eficiencia y rentabilidad.

## **Creencias de la empresa**

- 1) Alcanzar la excelencia es parte de nuestra responsabilidad.
- 2) Juntos somos mejor que por sí solos.
- 3) La cordialidad marca la diferencia.

## Organigrama Funcional



## **CAPITULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

Es evidente que el mejorar el Clima Organizacional, la Satisfacción Laboral es muy importante en la empresa, va de la mano con el rendimiento laboral individual y colectivo de una empresa. Actualmente en nuestro país, se camina sobre estos principios enfocándose en mejorar la percepción y el sentir de las personas. La presente investigación toma como referencia este planteamiento teniendo por finalidad el poder identificar el Clima Organizacional por la importancia que hoy significa para las empresas en la actualidad.

## **JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

En la empresa se revelan distintas formas de participación, dirección, integración, distintos modelos de liderazgos, y por supuesto distintos climas organizacionales, este último sin duda, conforma uno de los factores que más aporta al buen funcionamiento de una empresa. En efecto, producto de los vertiginosos cambios que la sociedad vive en el actual contexto de globalización y considerando la estrategia de desarrollo nacional, se vuelve fundamental la de incorporar nuevos modelos de evaluación que permitan interpretar y comprender lo que es el Clima Organizacional.

Dentro de este contexto, la productividad y el manejo del capital humano en las organizaciones, se convierten en elementos claves de sobrevivencia, por tanto, la coordinación, dirección, motivación y satisfacción del personal son aspectos cada vez más importantes del proceso administrativo. Entre ellos, la satisfacción del trabajador ocupa un lugar preferente, ya que, la percepción positiva o negativa de los trabajadores que mantienen con respecto a su trabajo influye en la rotación de personal, ausentismo, aparición de conflictos y en otras áreas esenciales de la organización, la que sin duda genera una incidencia en las metas propuestas por cada organización las que en el caso de una empresa se relacionan, directamente con los niveles de logros de sus trabajadores.

Es importante desarrollar una identificación, que establezca el clima organizacional y la satisfacción laboral, ya que se podrá determinar elementos esenciales, que permitan que los trabajadores alcancen los mejores resultados posibles y además poder establecer una conciencia de auto examinación de los actores principales, que desarrollan una actividad de organización, clima y satisfacción de modo que puedan comprender su real responsabilidad en cuanto a sus acciones y, por ende, la influencia que desarrollan los trabajadores en la empresa.

## **ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Hoy en día es importante la gestión de las personas, esto por ser un factor relevante que afecta la eficiencia de cualquier empresa positiva o negativamente. Un buen Clima Organizacional, permite mejorar la gestión de las organizaciones, entregando información significativa que facilita la planificación de estrategias de intervención para un mejor desarrollo.

La importancia del Clima Organizacional, recae en la capacidad de las empresas para alcanzar los objetivos, relacionada e influenciada por la conducta y la percepción respecto al trabajo, las interrelaciones con todo el entorno. Esto ha sido un tema de creciente interés para diferentes organizaciones y se ha convertido en un elemento de importancia estratégica.

A continuación se presentan los objetivos generales y específicos del estudio, y que forman parte de la memoria de título, que como ya se mencionó lleva por nombre “Evaluación de Clima Organizacional de Copelec Eléctrica Chillán”.

### **Objetivo General**

Evaluar el Clima Organizacional de Copelec Eléctrica Chillán.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar las variables del Clima Organizacional en Copelec Eléctrica Chillán.
- Determinar la Satisfacción Laboral de los trabajadores de Copelec Eléctrica.
- Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de Copelec Eléctrica.

## **CAPITULO II**

## MARCO TEÓRICO

### Clima Organizacional

Con los años el concepto de Clima Organizacional, se ha transformado en un tema relevante para todo tipo de instituciones, organizaciones grupos de trabajos tanto colectivos como individuales y con las experiencias obtenidas a través de los años, se ha podido constatar su influencia en distintas áreas fundamentales de las organizaciones.

El Clima Organizacional ha existido desde cuando el hombre se organizó para vivir en sociedad, pero los primeros estudios sobre Clima Organizacional datan de 1927 - 1947, pero no fue, sino a partir de mediados del siglo pasado cuando comenzaron las investigaciones que estaban basada en las experiencias y en las observaciones de los hechos y se ampliaron los estudios teóricos dirigidos a definir y delimitar el concepto de Clima Organizacional, desde que el Clima Organizacional despertó interés, numerosos profesionales estudiaron e investigaron el comportamiento organizacional lo han llamado de diferentes maneras como; ambiente, atmosfera, clima laboral, ambiente interno de las organizaciones, entre otras.

El término clima según Schneider (1975), es un concepto metafórico derivado de la meteorología que, al referirse a las organizaciones, traslada analógicamente una serie de rasgos atmosféricos que mantienen unas regularidades determinadas y que denominamos clima de un lugar o región, al clima organizacional, traduciéndolos como un conjunto particular de prácticas y procedimientos organizacionales.

Para esta finalidad, el clima organizacional es considerado un fenómeno multidimensional que describe la naturaleza del ambiente laboral de los trabajadores, entregándoles estímulos cerebrales, logrados a través de los cinco

sentidos; vistas, olfatos, tacto, auditivo y gusto, los cuales dan una realidad física del entorno y que los empleados obtienen de sus propias experiencias dentro de la organización. Donde la vida de la organización puede variar a causa de las percepciones de los miembros según la categoría y los niveles de la misma, sus diferentes lugares de empleo, desempeño, función y tipo de trabajo o las diversas divisiones, secciones o unidades dentro del mismo centro de trabajo.

Para que exista un clima adecuado, se debe establecer un ambiente laboral armonioso, donde las personas que pertenecen a la organización se puedan sentir cómodas, respetadas, valoradas y con una remuneración de acuerdo a sus responsabilidades y desempeños, favoreciendo los aspectos físicos, psicológicos y sociales aptos para todos sus trabajadores. En los factores físicos debe existir un lugar de trabajo confortable, como zonas de descanso y esparcimiento, alimentación si es del caso, entre otros. En cuanto a los factores psicológicos se manifiestan con las buenas relaciones que debe existir entre el empleado y sus compañeros de trabajo, siendo esto muy importante, sobre todo, para la producción de la organización y la forma como el superior trata a sus colaboradores, especialmente el trato con respeto. Y por último, con respecto a los factores sociales, tienen relación con los espacios de interacción social que se presentan, por ejemplo, aniversarios, ceremonias de reconocimientos o agradecimientos, premiaciones, etc. En definitiva, y de acuerdo a todos estos factores que afectan el funcionamiento, desempeño y desarrollo del individuo dentro de la organización se puede deducir y lograr un buen o mal clima laboral.

Porter, Lawler y Hackman (1975) señalaron en la década de los noventa, que el Clima Organizacional se refiere a las propiedades habituales, típicas o características de un ambiente de trabajo concreto, su naturaleza, según es percibida y sentida por aquellas personas que trabajan en él o están familiarizadas con él (extraído por Chiang, Martín y Núñez (2010)). En pocas palabras, se puede decir que clima organizacional se relaciona con características del ambiente

interno organizacional y la manera en que las perciben los miembros de dicha organización.

A mediados de los noventa Hall (1996), define Clima Organizacional como un conjunto de propiedades de ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados, que se supone, son una fuerza que influye en la conducta del empleado.

Al igual que Hall, Chiavenato (2009) destaca la influencia del clima organizacional en los miembros de las organizaciones, señalando como definición de este concepto la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento.

Afirmación que es respaldada por los investigadores Forehand y Gilmer (1964), que señalan, que es un conjunto de características que describen una organización distinguiéndola de otra. Dichas características se mantienen a través del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas que conforman la organización (extraído por Chiang, Martín y Núñez (2010)).

Cuando existe un ambiente grato, cautivante y cómodo para realizar las actividades laborales, el trabajador u operario, se siente motivado y busca la manera de desarrollar sus labores, en las mejores condiciones y comienzan a investigar nuevas formas en el desempeño de su trabajo, aportando directamente con el éxito dentro de la organización. Si el individuo se siente motivado para realizar sus tareas, puede tener resultados sorprendentes en el desarrollo de nuevas ideas, como en la solución creativa de problemáticas que se presentan dentro de la organización y también en la realización personal.

En otras palabras, si la motivación es alta, el trato es el adecuado, y la remuneración es acorde a su desempeño y productividad, el clima laboral es

elevado y proporciona satisfacción, animación, interés y colaboración entre los participantes. Por el contrario, cuando la motivación es baja, sea por frustración o por barreras a las satisfacciones de las necesidades de los trabajadores o colaboradores, el clima organizacional lógicamente tiende a bajar, como lo muestra la figura 1.

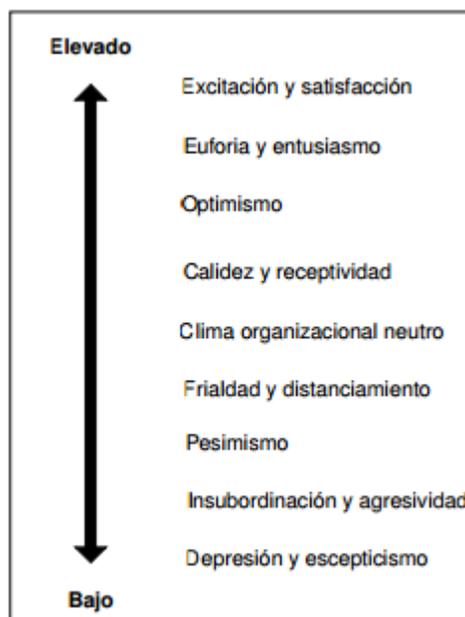


Figura 1. Continuum de los niveles del clima organizacional

Fuente: Chiavenato, I. (2002). Administración de recursos humanos. McGraw-Hill, 5ta. Edición.

Por otro lado, Campbell, Dunnette, Lawer y Weick (1970), manifiestan que el Clima Organizacional, es un conjunto de atributos específicos de una organización particular que puede ser inducido, por el modo como la organización se enfrenta con sus miembros y su entorno. Para el miembro en particular dentro de la organización, el clima toma la forma de un conjunto de actitudes y de expectativas que describen las características estáticas de la organización, y las contingencias del comportamiento-resultado y del resultado-resultado. El clima son las percepciones individuales de las variables objetivas y de los procesos

organizacionales, pero es una variable organizacional (extraído por Chiang, Martín y Núñez, (2010)).

De igual forma Rodríguez (1998), establece que el concepto se relaciona con percepciones, aunque recalca que estas percepciones son compartidas por los miembros de la organización y se refieren principalmente al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo.

Para finalizar, la percepción del clima organizacional depende en buena medida del comportamiento, compromiso y de las experiencias, que tiene cada uno de los miembros con la empresa, con sus pares y sus superiores, es por ese motivo que el Clima Organizacional refleja la interacción entre las características personales y organizacionales. Donde, los factores y estructuras del sistema, dan lugar a un adecuado y concreto clima, el que sin duda estimula determinados comportamientos en los individuos, los que inciden en la organización, y en consecuencia con el esperado clima organizacional.

Considerando lo anterior, es por este motivo, que con el correr de los años, el concepto de Clima Organizacional, se ha transformado en un tema importante y relevante, y se ha podido constatar que su influencia a marcado en distintas áreas productivas y fundamentales de las organizaciones.

### **Satisfacción Laboral**

La importancia del estudio de la satisfacción laboral, proviene en gran parte, del impacto y las consecuencias que se le han atribuido, en el transcurso del tiempo. Donde se ha podido establecer una multiplicidad de variables que deben explotar positivamente las organizacionales e individuales.

Es por este motivo que se realizaron varios estudios con la finalidad de investigar y definir qué es la satisfacción laboral. Uno de los primeros intentos se dio en la década de los treinta, cuando Hoppock (1935), publicó una investigación que analizaba en profundidad la satisfacción laboral. Mediante sus hallazgos, postuló que existen numerosos factores que podrían influenciar la satisfacción laboral, mencionando algunos como la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión (extraído por Parra y Paravic, (2002)).

Pero es en la década de los sesenta, cuando se empieza descubrir y hablar de la real importancia y satisfacción, y de lo que buscan y requieren las personas o esperan las personas de su lugar de trabajo.

La satisfacción laboral, es una actitud, acción o efecto y ésta, refleja el sentimiento de las personas respecto a algo, en otras palabras, si la persona está muy satisfecha, y acorde con los términos laborales, adopta actitudes positivas ante el trabajo y viceversa.

Según Robbins (1994), la importancia de la satisfacción laboral, es indiscutible debido a que existen evidencias de que los trabajadores insatisfechos, faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más. Además se ha demostrado que los trabajadores satisfechos, gozan de mejor salud y viven más años. Asimismo, la satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador.

Respaldando la definición del autor anterior Topa, Lisboa, Palaci y Alonso (2004), señalan que la satisfacción laboral es una dimensión actitudinal que se ha definido como un amplio conjunto de actitudes y reacciones emocionales positivas que el individuo tiene hacia su trabajo, construidas a partir de la comparación entre los resultados esperados y los que ha obtenido efectivamente de tal trabajo.

Por lo tanto, es necesario que la gerencia conozca las necesidades reales que experimentan los trabajadores en sus actividades laborales y se comprometan a crear vías necesarias y armónicas para su buen desempeño y satisfacción. Esto constituye, el núcleo principal de su motivación en el trabajo. En otras palabras, el desempeño y la satisfacción está en función de que las necesidades sean cubiertas, de remuneración, estímulos, afiliación, logro, y autorrealización.

Garmendia y Parra (1993), afirman que si alguien estará satisfecho con su trabajo cuando, como consecuencia del mismo, experimente sentimientos de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos, considerados como recompensa aceptable a la ejecución de la tarea.

Afirmación que fue apoyado por Davis y Newstrom (2002), los cuales consideran que los estudios de satisfacción se encuentran concentrados principalmente en las partes más importantes de la organización, ya que las actitudes relacionadas con el trabajo predisponen a que el trabajador se comporte de cierta manera. Dentro de los aspectos significativos que involucran al concepto satisfacción laboral, se encuentran: la remuneración, el superior inmediato, la naturaleza de las tareas realizadas, los compañeros o equipos de trabajo, las condiciones de trabajo inmediatas. Además, factores claves que giran alrededor de la edad, el nivel ocupacional y el tamaño de la empresa.

En un estudio que dio origen a muchos años de investigación, sobre la importancia de la naturaleza del trabajo en la satisfacción y motivación de los empleados Hackman y Oldham (1975), identificaron cinco dimensiones o aspectos de la naturaleza del trabajo que tenían un fuerte impacto sobre la motivación y la satisfacción laboral de las personas:

- El grado en que un trabajo permite al empleado utilizar y aprovechar las diversas habilidades y talentos que posee.
- El grado en que el trabajo ofrece a la persona suficiente libertad, independencia y capacidad de decisión para planear y ejecutar su trabajo.
- El grado en que la ejecución del trabajo permiten a las personas obtener información clara y directa sobre su desempeño.
- El grado en que el trabajo permite el logro de una parte entera e identificable de trabajo, y así “entender” en qué consiste el trabajo e identificarse con el mismo.
- El grado en que la persona entiende el aporte e impacto social de sus tareas.

En definitiva, se puede decir que la satisfacción laboral, es el agrado o desagrado que siente la persona al desarrollar su trabajo cotidiano, de manera que afecta negativa o positivamente el bienestar personal del operario, además incide en la vida del trabajador. Donde las satisfacciones laborales rodean el ambiente en el área de trabajo, las personas afectadas por los sentimientos y emociones de manera positiva, va a mejorar cuantitivamente un mejor rendimiento productivo.

### **Factores que Conforman el Clima Organizacional**

El clima organizacional, se estructura por las influencias del medio ambiente inmediato que rodea a la organización o medio productivo, como también por los factores y las condiciones favorables y desfavorables, que se dan dentro de la misma organización

Se requiere que el grupo realice su trabajo con celo y entusiasmo, pero algunas veces no es fácil lograrlo, debido a que existen grupos heterogéneos con necesidades o motivaciones diferentes, y también es importante que el trabajador, este desempeñando sus labores en el puesto idóneo para él y la organización. En

consecuencia, existen diversos factores o variables que afectan la motivación dentro de las organizaciones.

Según García (1995), las variables son:

- Características individuales: Los intereses, actitudes y necesidades que una persona trae a una organización y que difieren de las de otras personas, por lo tanto sus motivaciones serán desigual.
- Características del trabajo: Son aquellas relacionadas a las actividades que va a desempeñar el empleado y que pueden o no satisfacer sus expectativas personales.
- Características de la situación de trabajo: Son los factores del ambiente laboral del individuo, los que se traducen en acciones organizacionales que influyen y motivan a los empleados.

Todos estos factores, restringen el clima organizacional e influyen importantemente sobre la actividad, el rendimiento y desempeño del personal, el cual es importante para la calidad del trabajo seleccionado, la productividad, la rentabilidad, la motivación, la cohesión e identificación con la organización.

Podemos interpretar que el Clima Organizacional, son las emociones compartidas entre todas las personas que componen una organización o empresa respecto del trabajo, del ambiente, las relaciones entre las personas pertenecientes a la organización, entre otros factores. Además, hay que añadir el sentir de las personas en términos individuales, sus capacidades para lograr objetivos, sus metas personales. Todos estos factores forman el Clima Organizacional de una empresa, por lo que el clima organizacional de cada organización es muy diferente entre sí.

Rodríguez (2002), señala en su libro que existen variables de diversa naturaleza relacionadas con el clima organizacional, entre ellas se encuentran las

variables del ambiente físico, por ejemplo, espacio físico, máquinas, instalaciones, etc.; las variables estructurales las cuales son, tamaño de la organización, estilo de dirección, entre otras; las variables de ambiente social, las variables personales y las variables propias del comportamiento organizacional, como productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones y stress, etc.

### **Características de Clima Organizacional**

Las características del sistema organizacional, generan un determinado Clima Organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento, que tiene una gran variedad de consecuencias para la organización. Entre las consecuencias positivas podemos nombrar; logro, afiliación, poder, productividad, etc. En cambio, entre las consecuencias negativas podemos señalar; la inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, etc.

Litwin y Stinger (2001) postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa, relacionadas con ciertas propiedades de la organización, tales como:

1. Estructura: Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.
2. Responsabilidad: Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.
3. Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho.
4. Desafío: Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo.

5. Relaciones: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.
6. Cooperación: Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo.
7. Estándares: Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.
8. Conflictos: Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
9. Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo.

Entonces, podemos mencionar que el clima organizacional es donde se manifiestan las habilidades, los problemas y las oportunidades de los trabajadores dentro de la organización. Por lo tanto, el clima laboral tiene relación con los procesos de productividad, liderazgo y pertenencia de los trabajadores hacia la empresa. Las personas que componen las instituciones forman un valiosísimo capital humano, por sus conocimientos y capacitaciones dentro de la empresa, por lo tanto se deberá comprometer todo tipo de esfuerzo para explotar sus mejores actitudes y sensaciones en pro de fortalecer un buen clima laboral y de productividad.

Existe una serie de características del clima laboral que permiten complementar las diferentes acepciones que tienen los diferentes autores. Rodríguez (2004) menciona que:

- El clima organizacional es permanente, es decir las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertas variaciones graduales.

- Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de la empresa.
- El clima de la institución ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Diferentes variables estructurales de la empresa afecta el clima de la misma.
- Problemas de rotación de personal o ausentismo pueden ser objeto de un mal clima laboral.

López, J. (2010) menciona que para comprender mejor el concepto de Clima Organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos:

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

## **Cultura Organizacional**

La cultura organizacional, es la médula de la organización que está presente en todas las funciones y acciones que realizan todos sus miembros. A tal efecto Monsalve (1989) considera que la cultura nace en la sociedad, se administra mediante los recursos que la sociedad le proporciona y representa un activo factor que fomenta el desenvolvimiento de esa sociedad (extraído por Ramírez (2012)).

Toda organización debe contar con un sistema de ordenamiento formal, que puede ser escrito o doctrinal, que determine qué es, lo que está permitido y qué no está permitido, por ejemplo los horarios de trabajo, horarios de colación, atrasos, ausencia laboral, etc. Por este motivo se definen políticas claras, normas y procedimientos que van regulando el quehacer cotidiano y la manera cómo se deben alcanzar los objetivos propuestos por la organización. Por lo que es necesario gestionar el ordenamiento, definiendo y modificando según sea necesario el cuerpo de regulaciones que pasan a constituir dicho orden formal.

Según Rodríguez (1998), la cultura de una organización se refiere a las presunciones y creencias básicas que comparten los miembros de una organización. Ellas operan de forma inconsciente, definen la visión que los miembros de la organización tienen de ésta y de sus relaciones con el entorno y han sido aprendidas como respuestas a los problemas de subsistencias en el entorno y a los propios de la integración interna de la organización.

En una empresa, se deben ejecutar normas escritas y a veces hasta no escritas, normas que deben ser seguidas por los colaboradores para el correcto funcionamiento de la organización y que puede incluir, sus planes estratégicos, por ejemplo: visión, misión, objetivos, entre otros y la gestión empresarial como, procedimientos para capacitación, procedimiento para la toma de vacaciones, ausencias, etc.

Según Chiavenato (2002) la cultura organizacional, representa las normas informales no escritas que orientan el comportamiento de los miembros de la organización y dirigen sus acciones hacia la consecución de los objetivos organizacionales.

En cambio, Pfister (2009) afirma que la cultura organizacional, es un patrón de supuestos básicos que un grupo ha inventado, descubierto o desarrollado para aprender a hacer frente a sus problemas de adaptación interna y externa, que se representa en un sistema de valores compartidos que definen las normas, comportamientos y actitudes, que guían a los empleados en la organización.

Por otra parte, Nelson y Quick (2007) reconocen que la cultura organizacional tiene funciones importantes, que incluyen, mejorar la motivación de los empleados, reforzar los valores y puede ser un sistema de control para moldear el comportamiento.

Desde otra perspectiva, la cultura organizacional refleja la forma en que cada organización aprende a lidiar con su entorno. Es una compleja mezcla de supuestos, creencias, comportamientos, historias, mitos, metáforas y otras ideas que, en conjunto, reflejan el modo particular de funcionar de una organización (Chiavenato, 2009).

Para el autor la cultura organizacional, tiene seis características principales: Regularidad de los comportamientos observados, Normas, Valores dominantes, Filosofía, Reglas, Clima Organizacional.

Para Robbins (2013), la cultura organizacional se refiere a un sistema de significado comparativo por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás. Existen siete características fundamentales que captan la esencia de la cultura de una organización: Innovación y toma de riesgos, Atención a los detalles,

Orientación a los resultados, Orientación a la gente, Orientación a los equipos, Dinamismo y Estabilidad.

La cultura de la organización influye poderosamente en la productividad y también puede hasta condicionar la conducta individual y de los grupos laborales, manifestándose de una u otra manera en elementos conductuales (valores, lenguaje verbal, lenguaje no verbal, entre otros); elementos simbólicos (ceremonias, mitos, tabúes, entre otros), elementos estructurales (procedimientos, misión, visión, entre otros); y elementos materiales (tecnología, instalaciones, oficinas, entre otros); los cuales todos estos elementos, van constituyendo la manera de ser, de la organización y proporcionan un carácter distintivo respecto de cualquier otra.

Al respecto Deal y Kennedy (1985), señalan la cultura organizacional como la conducta convencional de una sociedad que comparte una serie de valores y creencias particulares y éstos, a su vez influyen en todas sus acciones. Por lo tanto, la cultura evoluciona con nuevas experiencias, y puede ser cambiada si llega a entenderse la dinámica del proceso de aprendizaje.

## **Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral**

No se ha podido establecer causalidad en la relación entre ambas variables, pero por lo que hemos analizado, existe una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, de manera tal que a mejor clima percibido, más satisfechos estarán las personas.

Los autores que hemos analizado, coinciden en señalar que ambas variables son independientes entre sí y que el constructor de clima organizacional es descriptivo, es decir, una descripción que hacen los miembros de su organización, siendo la organización la unidad de análisis en el estudio del clima. Por otra parte, la satisfacción laboral obedece a una evaluación que hace un individuo de su trabajo, teniendo un componente afectivo, y siendo el individuo, la unidad de análisis en el caso de la satisfacción. A pesar de la evidente relación entre clima y satisfacción, pareciese ser que no todos los componentes que articulan a ambas variables comparten de igual forma dicha relación.

Según Schratz (1993), a través de meta-análisis encontró que existen dimensiones de clima organizacional y satisfacción laboral, que se han relacionado más históricamente entre sí, de manera positiva y significativa. Las dimensiones de clima organizacional que más se han relacionado con la satisfacción laboral, son el apoyo de la supervisión, las recompensas, la responsabilidad (autonomía individual en el trabajo), las relaciones interpersonales (calidez) y las competencias del empleado. Las dimensiones de satisfacción laboral que más se han relacionado con el clima organizacional, son la satisfacción con el sueldo, la supervisión, los compañeros y el ascenso.

Para finalizar, el concepto de Clima Organizacional, se refiere al ambiente social de una organización y determina el grado de bienestar y satisfacción laboral, que se puede encontrar en ella. De esta manera, se puede decir que el Clima Organizacional es una variable importante, que afecta los factores del

sistema organizacional y la motivación de la persona que tiene consecuencias favorables y positivas sobre la organización.

En conclusión, el Clima Organizacional está constituido por el sentir de todas las personas de la organización, es por ende colectivo. En cambio, la satisfacción laboral es un sentir individual de cada integrante, que se traduce en términos grupales, afectando positivamente o negativamente la productividad empresarial.

### **CAPITULO III**

## **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Diseño**

El diseño de la investigación, se entenderá como el plan de investigación que intentará clarificar los objetivos planteados.

El estudio empírico, se llevó a cabo contando con 91 trabajadores, que participaron de manera anónima, todos ellos pertenecientes a Copelec Eléctrica Chillán. Los funcionarios escogidos al azar, fueron seleccionados de las diversas áreas de la organización, con la finalidad de que el estudio fuese lo más representativo posible. Tras la administración de las encuestas, se realizó una tabulación por el total de los encuestados, es decir, por las 91 personas, con la finalidad de presentar resultados de acuerdo a las condiciones demográficas y condiciones asociadas al trabajo.

### **Descripción de la Investigación**

Al tipo de investigación que se lleva a cabo en el presente estudio se le ha dado el carácter de:

- Cuantitativa con un alcance Descriptivo, ya que busca la identificación, reconocimiento y cuantificación en torno a la percepción del Clima Organizacional.
- No experimental, dado que no hay manipulación de las variables ni condiciones a las cuales se expongan los sujetos en estudio. Se observarán los fenómenos en estudio tal y como se pueden dar en la vida cotidiana de los trabajadores de la empresa Copelec Eléctrica Chillán, para su posterior análisis.

## **Variables de Estudio**

Condiciones Demográficas. Se definirán a través de las diferencias individuales de las personas, considerando:

- Antigüedad laboral.
- Nivel Educativo.
- Sexo o Género.
- Edad de las Personas.
- Estado Civil.
- Hijos.

Condiciones Asociadas al Trabajo. Se definirá mediante el grado de satisfacción que el individuo percibe, respecto a las siguientes categorías:

- Motivación.
- Satisfacción Laboral.
- Clima Organizacional.
- Claridad en las tareas y responsabilidades del cargo.
- Obtención de habilidades y conocimientos obtenidos en el lugar de trabajo.
- Apoyo técnico recibido.
- Flexibilidad al cambio en la empresa.
- Vida familiar versus vida laboral.

## **Instrumento de Medida**

El instrumento de medición utilizado para este estudio será una encuesta dirigida, basada en el estudio de Clima Organizacional, la cual está compuesta de la siguiente forma:

- Primero, por preguntas que arrojarán datos demográficos.
- Segundo, por interrogantes que nos permitirán identificar, variables relacionadas con los niveles de condiciones laborales, motivación, satisfacción laboral y por tanto el clima organizacional.

## **Información Descriptiva General**

El estudio empírico, se llevó a cabo contando con 91 trabajadores, que participaron de manera aleatoria y anónima, todos ellos pertenecientes a empresa Copelec Eléctrica Chillán. Los trabajadores fueron seleccionados de las diversas áreas de Copelec Eléctrica Chillán, con la finalidad de que el estudio fuese lo más representativo posible. Tras la administración de las encuestas se realizó una tabulación por el total de los encuestados, es decir, por las 91 personas, con la finalidad de presentar resultados de acuerdo a las condiciones demográficas y condiciones asociadas al trabajo.

## **Información Descriptiva de la Encuesta**

La encuesta se basa en el instrumento utilizado en la investigación “Evaluación del Clima Organizacional del Hospital Víctor Ríos Ruiz de los Ángeles”, donde se señala que dicho instrumento fue actualizada por el Dr. Eduardo Lagos González, Urólogo del Hospital Base de Los Ángeles, candidato Magíster Salud pública Universidad del Bío Bío del hospital Víctor Ríos Ruiz de la ciudad de Los Ángeles.

Cabe señalar que la encuesta, que se aplicó en la presente investigación fue revisada por un profesor de lenguaje y aplicada a un grupo de personas con características similares a la de los trabajadores de Copelec Eléctrica para comprobar su claridad y también así validarla.

El éxito de dicho estudio fue validado por las personas que participaron en la aplicación de dicha encuesta, como por la empresa privada que fue partícipe de la aplicación del mismo estudio.

El instrumento utilizado para la evaluación del Clima organizacional esta basado en la escala tipo Likert, con opciones de respuesta de uno a cinco.

La primera parte del instrumento consta de ocho ítems, que responden a aspectos demográficos de los encuestados y una segunda parte de 79 ítems, que son 79 afirmaciones, estas afirmaciones nos responden los objetivos específicos y general, aspectos importantes para la evaluación del Clima Organizacional, obteniendo los resultados finales de esta evaluación.

### **Características de la Encuesta a Aplicar**

En el encabezado de la encuesta, a modo de presentación, se incluye una introducción de la investigación a realizar, que pretende aclarar al encuestado, el propósito académico, el anonimato de las respuestas y la manera en que deben ser contestadas las afirmaciones.

La encuesta se divide en dos partes. La primera, abarca desde la pregunta 1 a la 7B y contiene datos descriptivos de las personas encuestadas. Aquí se pretende identificar antecedentes generales principalmente de tipo demográfico de los trabajadores de Copelec Eléctrica Chillán, por mencionar algunos:

- Antigüedad laboral, medida en rango de años.
- Nivel educacional, comprende Básica, Media, Superior, Postgrado.

- Género, manifestación genética que diferencia la identidad femenino de masculino.
- Edad, medido en años cumplidos a la fecha de la investigación.
- Estado civil, estado civil de los trabajadores, soltero, casado, viudo y otra.
- Hijos, si los trabajadores tienen hijos, y cuantos hijos tienen.

La segunda parte consta de preguntas, relacionadas con el Clima Organizacional y de la satisfacción Laboral de la empresa. Estas preguntas tienen relación con lo siguiente:

- Motivación.
- Claridad en las tareas y responsabilidades del cargo.
- Habilidades y conocimientos.
- Apoyo técnico
- Flexibilidad al cambio.
- Relación vida familiar y vida laboral.
- Satisfacción Laboral.
- Clima Organizacional.

### **Población en estudio**

La población en estudio comprende al personal perteneciente a empresa Copelec Eléctrica Chillán. La población de la empresa es de 198 trabajadores.

### **Determinación de la Muestra**

Se definió una muestra de carácter probabilístico. En este tipo de muestreo, todos los individuos de la población pueden formar parte de la muestra, tienen probabilidad positiva de formar parte de la muestra. Por lo tanto es el tipo de muestreo que deberemos utilizar en nuestra investigación.

El tipo de muestreo probabilístico que más se ajusta a la investigación es el denominado muestreo aleatorio simple por que todos los miembros de la población, en este caso todas las personas de la empresa, son incluidos en la lista y luego seleccionar al azar el número deseado de sujetos.

De acuerdo a lo anterior, el número de encuestas a aplicar resulto de 91 personas. La muestra se calculó utilizando la siguiente ecuación:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{(N-1)e^2 + Z^2 * p * q}$$

Con:

<b>N</b>	: Muestra	<b>e</b>	: Error muestral
<b>N</b>	: Población	<b>p</b>	: Probabilidad de ocurrencia de un evento
<b>Z</b>	: Valor crítico correspondiente a un coeficiente de confianza del cual se desea hacer la investigación	<b>q</b>	: Probabilidad de no ocurrencia de un evento

### Aplicación de la Encuesta

Se hace llegar carta de presentación a la empresa escogida, para solicitar autorización y una posterior entrevista donde se coordinaron los tiempos para la toma de las encuestas. Es aquí donde se dio a conocer el objetivo que persigue la investigación y en qué consiste el instrumento a aplicar.

Una vez autorizada la aplicación y coordinados los tiempos, se hace llegar en forma personal y vía papel las encuestas correspondientes a aplicar, dando un tiempo suficiente para la contesta completa y satisfactoria de la misma.

## **Tabulación de datos**

Una vez recogida la información se procedió a la construcción de una base de datos en una planilla Excel. En una columna se enumeró las encuestas desde la N°1 a la N° 91 y en una fila se detallaron datos que componen la encuesta, tanto los de carácter demográfico como género, edad, antigüedad, nivel educacional entre otras. De esta forma se iban registrando las respuestas concedidas por cada uno de los encuestados. Luego de tener tabulado los datos en la plantilla Excel se obtienen los totales por encuesta y de este modo obtener resultados que permitirán realizar la evaluación del Clima Organizacional de Copelec Eléctrica Chillán.

## **Análisis de Datos**

La base de datos se trasladó al programa estadístico SPSS, se codificaron las afirmaciones y las respuestas de los empleados de Copelec Eléctrica Chillán. Luego se aplicaron el Análisis Descriptivo (univariado) y Análisis Bivariado, este último, para conocer la significancia de la relación entre variables. El estadístico elegido por la naturaleza de las variables fue chi-cuadrado.

## **Análisis Univariado**

El análisis Univariado somete a estudio una variable a la vez y permite reconocer los conceptos y factores principales de la investigación ya que se caracteriza por ser un análisis fundamentalmente descriptivo.

Al realizar un análisis univariado nos concentramos en cada variable de modo independiente. Usualmente trabajamos con distribuciones de frecuencias, medidas de tendencia central y medidas de dispersión.

## **Análisis Bivariado**

Este análisis permite establecer relaciones entre dos variables, en este caso, entre el Clima Organizacional, variables determinantes del Clima Organizacional y los factores determinados como importantes para las personas que trabajan en Copelec Eléctrica Chillán.

Los resultados obtenidos para el análisis bivariado se efectuaron en base a lo arrojado por las tablas de contingencia.

### **Test Chi-cuadrado**

El estadístico chi-cuadrado, nos entrega información de la relación existente entre dos variables de tipo cualitativas. En otras palabras, chi-cuadrado permite determinar si dos variables cualitativas están o no relacionadas. Si resultasen no estar relacionadas se puede afirmar con cierto nivel de confianza que son independientes.

Los resultados que se entregan al utilizar este estadístico en el programa SPSS, suelen mostrarse de tablas de doble entrada que reciben el nombre de tablas de contingencia. El caso típico de comparación entre dos variables cualitativas es aquel en la que ambas tienen sólo dos posibles opciones de respuesta (es decir, variables dicotómicas).

Chi-cuadrado considera como hipótesis nula la independencia de las variables, y como hipótesis alternativa la dependencia de las mismas. Por lo tanto si se acepta la hipótesis nula, con un valor  $p$  mayor a 0,05; significa que los resultados de las variables independientes no difieren fuertemente entre sí y por ende su efecto sobre la variable dependiente es similar. En caso contrario, si se rechaza la hipótesis nula significa que existen diferencias en los resultados de las variables independientes.

## **Descripción General**

La forma de trabajar esta evaluación, considerando las 91 encuestas respondidas, se tomo la decisión de elegir las preguntas más representativas, tanto para el análisis univariado, como para el análisis bivariado, tomando en cuenta solo los ítems mas representativos de la encuesta. Por tanto, no se analizaron todos ítems, solo se analizaron algunos, los considerados ítems más representativos de la encuesta aplicada.

En el análisis bivariado se consideraron los ítems más representativos para evaluar la significancia de cada una de las variables elegidas representativas, en este estudio se le dio mas relevancia al análisis bivariado, motivo por el cual se analizaron mas ítems para el análisis bivariado, y se analizaron menos ítems para el análisis univariado, con el objetivo de evaluar su significancia.

## **CAPITULO IV**

## **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

A continuación se presentan los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de Copelec Eléctrica Chillán. Considerando que los resultados que se presentan pertenecen a la muestra obtenida, los 91 trabajadores.

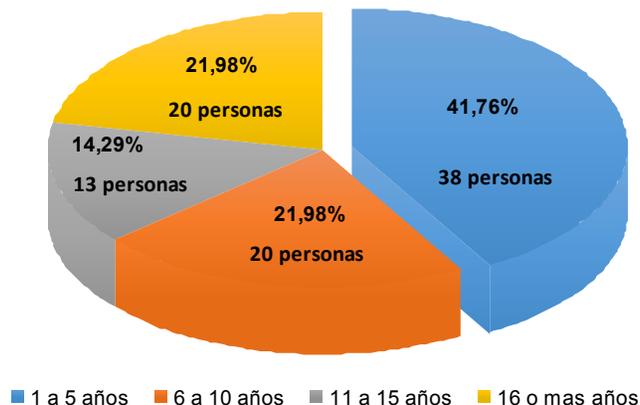
### **Análisis Descriptivo de la Muestra**

Los resultados fueron obtenidos a través de la realización de una planilla Excel:

#### **1) Años de Antigüedad**

Se puede observar en el gráfico n°1 que el 41,76%, que son 38 personas, de los encuestados, tienen 1 a 5 años de antigüedad. Un 21,98%, son 20 personas, tienen entre 6 a 10 años de antigüedad. Un 14,29%, son 13 personas, tienen entre 11 a 15 años. Por último, un 21,98%, son 20 personas, tienen 16 o más años de antigüedad. (Ver gráfico n° 1)

Gráfico n° 1: Años de antigüedad

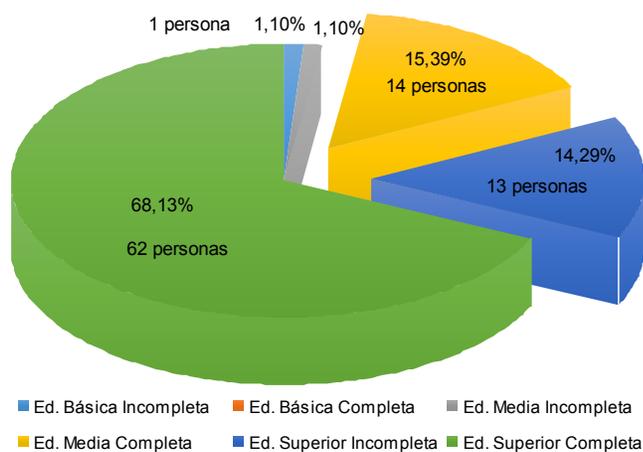


Fuente: Elaboración Propia

## 2) Nivel Educativo

Un 1,10%, es 1 persona, tiene educación básica incompleta. Un 0%, son cero personas, tienen educación básica completa. Un 1,10%, es 1 persona, tiene educación media incompleta. Un 15,39%, son 14 personas, tienen educación media completa. Un 14,29%, son 13 personas, tienen educación superior incompleta. Por último, un 68,13%, son 62 personas, tienen educación superior completa. (Ver gráfico nº 2)

Gráfico nº 2: Nivel Educativo

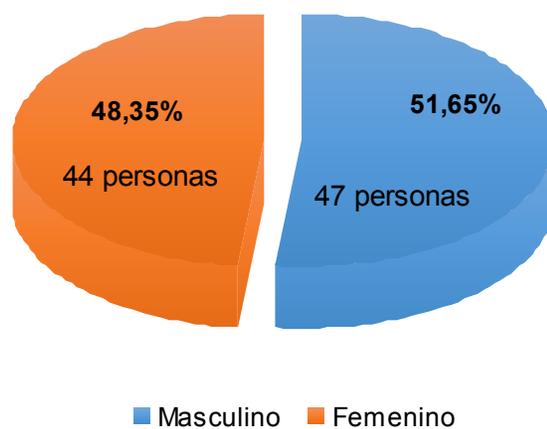


Fuente: Elaboración Propia

### 3) Género

Un 51,65%, son 47 personas, corresponde a los hombres en la empresa. Por ultimo, un 48,35%, son 44 personas, que corresponden a las mujeres en la empresa. (Ver gráfico n° 3)

Gráfico n° 3: Genero

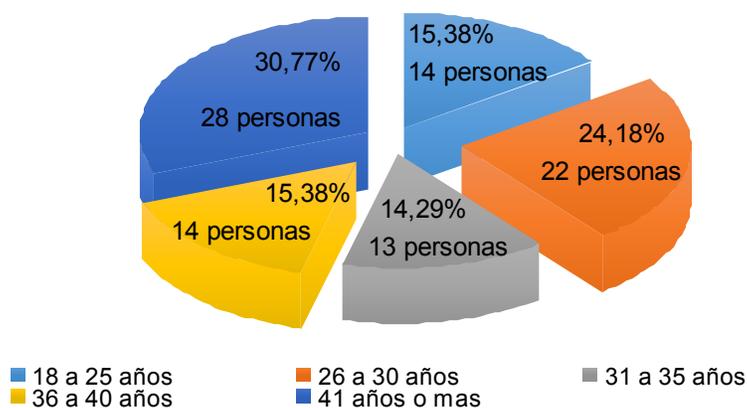


Fuente: Elaboración Propia

#### 4) Edad

Un 15,38%, son 14 personas, pertenecen al rango 18 a 25 años. Un 24,18%, son 22 personas, pertenecen al rango 26 a 30 años. Un 14,29%, son 13 personas, pertenecen al rango 31 a 35 años. Un 15,38%, son 14 personas, pertenecen al rango 36 a 40 años. Por último, un 30,77%, son 28 personas, pertenecen al rango 41 o mas años de edad. (Ver gráfico n°4)

Gráfico n° 4: Edad

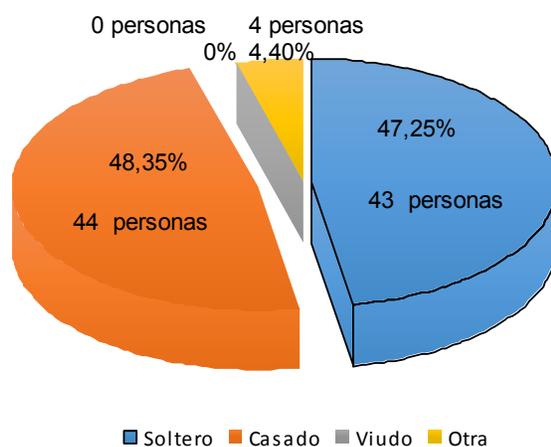


Fuente: Elaboración Propia

### 5) Estado Civil

Un 47,25%, son 43 personas, están solteros. Un 48,35%, son 44 personas, están casados. Un 0%, cero personas, son viudos. Por ultimo, un 4,40%, son 4 personas, tienen otra situación civil. (Ver gráfico n° 5)

Gráfico n° 5: Estado Civil

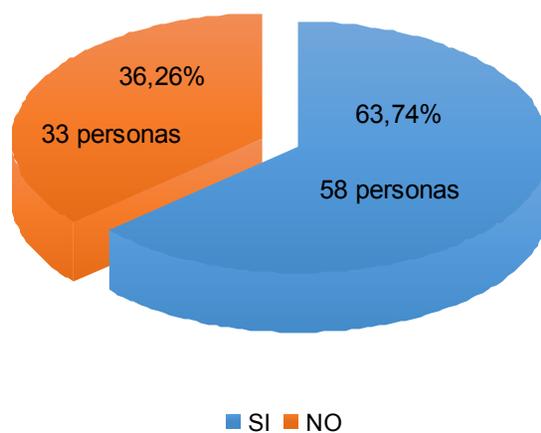


Fuente: Elaboración Propia

## 6) Hijos

Un 63,74%, son 58 personas, si tienen hijos. Por ultimo, un 36,26%, son 33 personas, no tienen hijos. (Ver gráfico n°6)

Gráfico n° 6: Hijos

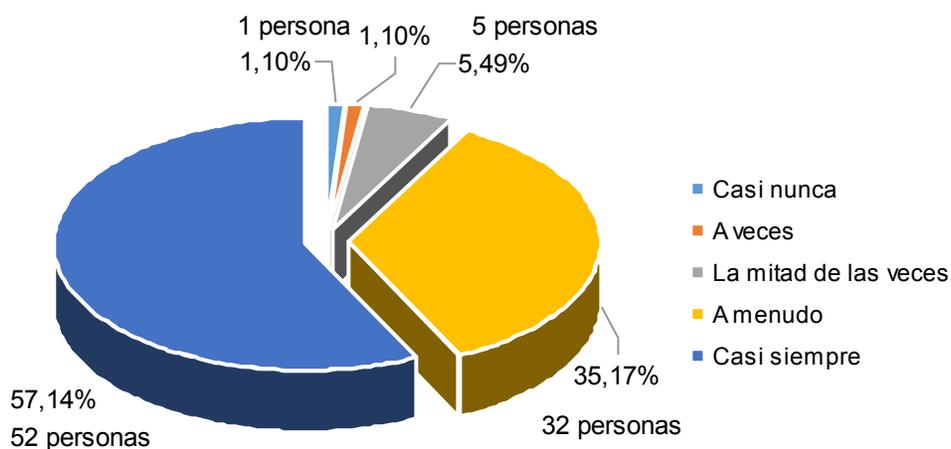


Fuente: Elaboración Propia

### 7) Estoy motivado en mi trabajo

Un 1,10%, es 1 persona, dice estar casi nunca motivado. Un 1,10%, es 1 persona, también dice estar casi nunca motivado. Un 5,49%, son 5 personas, dicen estar la mitad de las veces motivado. Un 35,17%, son 32 personas, dicen estar a menudo motivados. Por último, un 57,14%, son 52 personas, dicen estar casi siempre motivados en el trabajo. (Ver gráfico n° 7)

Gráfico n° 7: Estoy motivado en mi trabajo

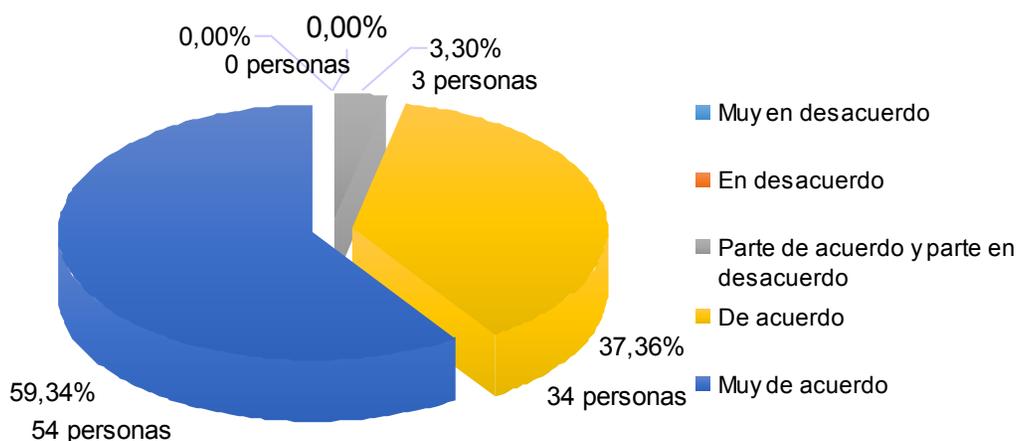


Fuente: Elaboración propia

### 8) En términos generales, estoy satisfecho(a) por pertenecer a la empresa

Un 0%, cero personas, corresponde al rango muy en desacuerdo. Un 0%, cero personas, corresponde al rango en desacuerdo. Un 3,30%, son 3 personas, que están parte de acuerdo y parte en desacuerdo. Un 37,36%, son 34 personas, están de acuerdo. Por último, un 59,34%, son 54 personas, están muy de acuerdo, por pertenecer a la empresa, están satisfechos. (Ver gráfico n° 8)

Gráfico n° 8: En términos generales, estoy satisfecho por pertenecer a la empresa



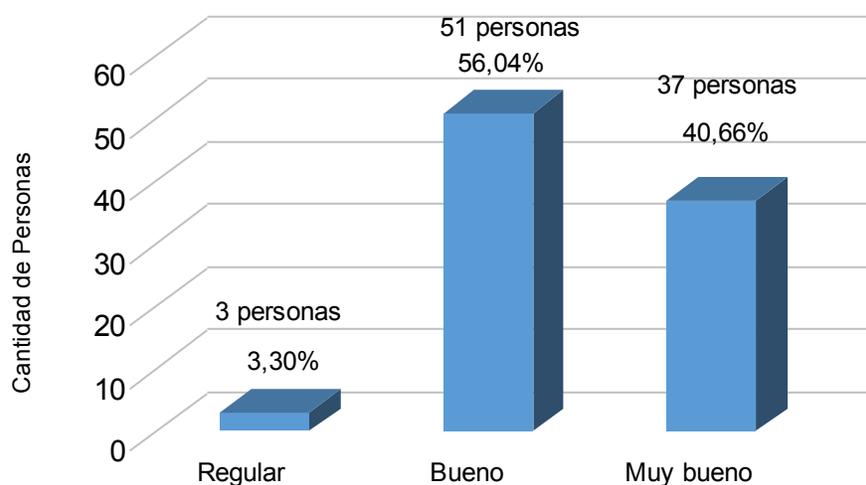
Fuente: Elaboración propia

### 9) Clima Organizacional Copelec Eléctrica Chillán

Un 3,30%, son 3 personas, que consideran que el Clima Organizacional de la empresa es regular. Un 56,04%, son 51 personas, consideran que el Clima Organizacional de la empresa es bueno. Por último, un 40,66%, son 37 personas, consideran que el Clima organizacional de la empresa es muy bueno.

(Ver gráfico n° 9)

Gráfico n° 9: Clima Organizacional Copelec Eléctrica Chillán

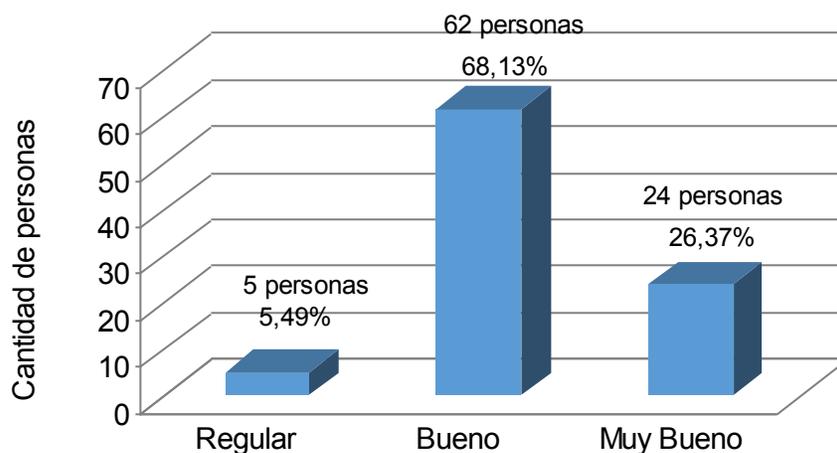


Fuente: Elaboración propia

### 10) Satisfacción Laboral Copelec Eléctrica Chillán

Un 5,49%, son 5 personas, pertenecen al rango regular. Un 68,13%, son 62 personas, pertenecen al rango bueno. Por último, un 26,37%, son 24 personas, pertenecen al rango muy bueno, considerando de esta manera su Satisfacción Laboral en la empresa. (Ver gráfico n° 10)

Gráfico n°10: Satisfacción Laboral Copelec Eléctrica Chillán



Fuente: Elaboración propia

### Análisis Bivariado de la Muestra

Los resultados siguientes, son extraídos con el programa SPSS, con la realización de una planilla, utilizado para evaluar su significancia.

Los resultados que se presentan pertenecen a la muestra obtenida, los 91 trabajadores:

## **11) Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral**

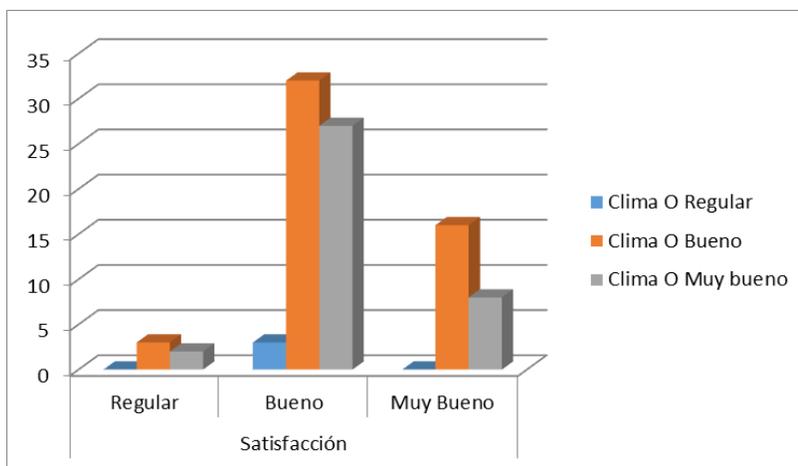
La relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la empresa no es significativa, en este estudio. (Ver tabla nº 1 y nº 2 del anexo)

Por otra parte, “existe una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, de manera tal que a mejor clima percibido, más satisfechos estarán las personas, pero a través de este estudio, podemos observar que no es tan así, y esto es debido a que ambas variables son independientes entre si, el Clima Organizacional está constituido por el sentir de todas las personas de la organización, es por ende colectivo. En cambio, la satisfacción laboral es un sentir individual de cada integrante, que se traduce en términos grupales.”

El Clima Organizacional bueno, se agrupa en el rango bueno, con un 35,17%, son 32 personas, y continuando con el rango muy bueno con un 17,58%, que son 16 personas.

El Clima Organizacional muy bueno, se agrupa en el rango bueno con un 29,67%, son 27 personas, continuando con el rango muy bueno con un 8,79%, que son 8 personas. (Ver grafico nº 11)

Gráfico nº 11: Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral



Fuente: Elaboración propia

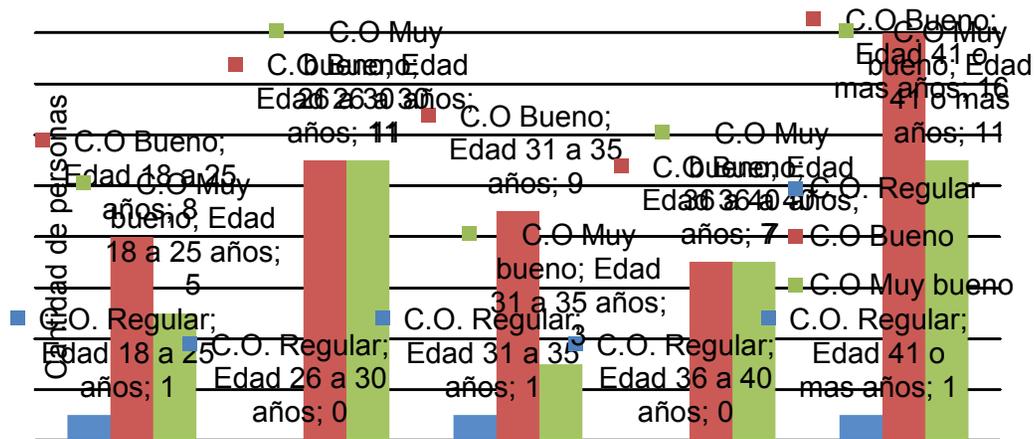
## 12) Relación entre Clima Organizacional y Edad de las personas de la empresa

La relación entre el Clima Organizacional y la edad de los trabajadores de la empresa no es significativa, la edad no dice relación con que halla buen Clima Organizacional en la empresa. (Ver tabla nº 3 y nº 4 del anexo)

El Clima Organizacional muy bueno principalmente se agrupa en el rango de edad de 41 o más años con un 12,09%, son 11 personas, y en el rango de edad 26 a 30 años con un 12,09%, que son 11 personas. Después en menor grado continuarían 36 a 40 años con un 7,69%, son 7 personas, y en el rango de edad 18 a 25 años con un 5,5%, que son 5 personas. Al final quedaría el rango 31 a 35 años con un 3,3%, que son 3 personas.

En el Clima Organizacional bueno, principalmente se agrupa en el rango 41 o más años con un 17,58%, con 16 personas, después seguirían el rango 26 a 30 años con un 12,09%, son 11 personas, y el rango 31 a 35 años con un 9,89%, que son 9 personas. Finalmente, seguirían los rangos 18 a 25 años con un 8,79%, son 8 personas, y el rango 36 a 40 años con un 7,69%, que son 7 personas. (Ver gráfico nº 12)

Gráfico n° 12: Relación entre Clima Organizacional y edad de las personas de la empresa



Fuente: Elaboración propia

### 13) Relación entre Clima Organizacional y Sexo (género)

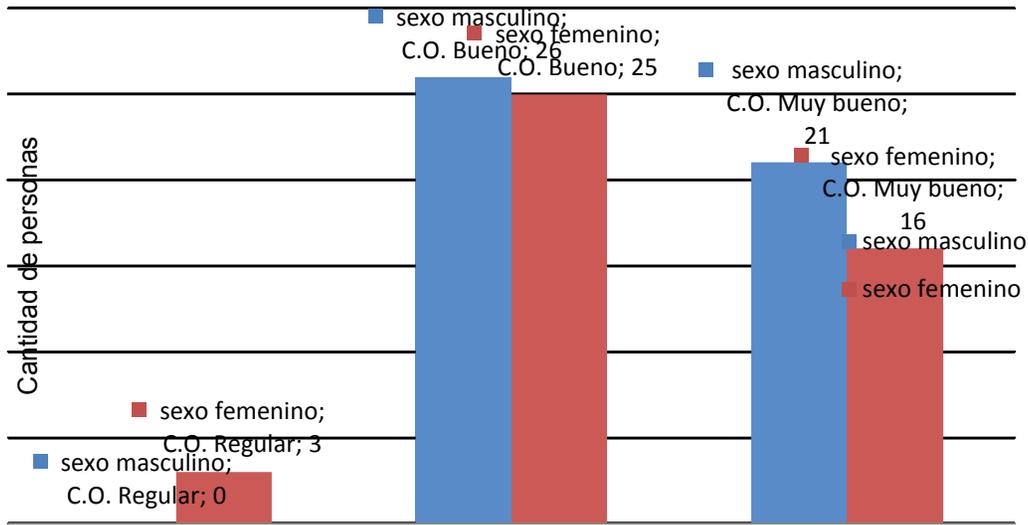
La relación entre el Clima Organizacional y el género no es significativa, por tanto el género no dice relación con el Clima Organizacional. (Ver tabla n° 5 Y n° 6 del anexo)

El Clima organizacional muy bueno, principalmente se agrupa en el rango masculino con un 23,08%, son 21 personas, dejando al final el rango femenino con un 17,58%, que son 16 personas.

El Clima Organizacional bueno, principalmente se agrupa en el rango masculino con un 28,57%, son 26 personas, después seguiría el rango femenino con un 27,47%, que son 25 personas.

Para finalizar, el Clima Organizacional regular, se agrupa principalmente en el rango femenino con un 3,3%, son 3 personas, quedando para el final el rango masculino con 0%, correspondiente a cero personas. (Ver gráfico n° 13)

Gráfico n° 13: Relación entre Clima Organizacional y Sexo (genero)



Fuente: Elaboración propia

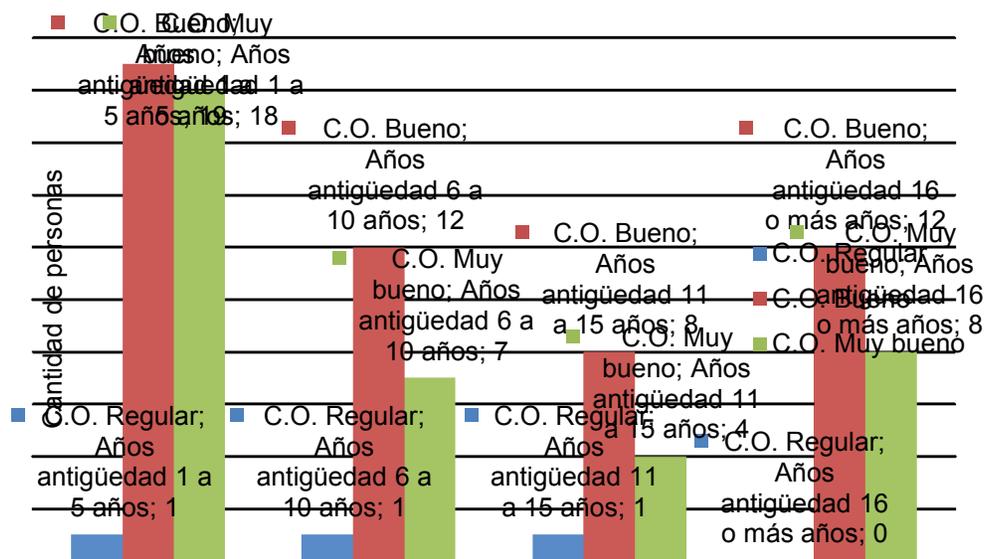
#### 14) Relación entre Clima Organizacional y Años de antigüedad

La relación entre el Clima Organizacional y los Años de antigüedad no es significativa, por tanto los años de antigüedad no dice relación con el Clima Organizacional. (Ver tabla nº 7 y nº 8 del anexo)

El Clima Organizacional muy bueno, se encuentra principalmente en el rango 1 a 5 años de antigüedad con un 19,78%, son 18 personas, después 16 o más años con un 8,79%, son 8 personas, continuando con 6 a 10 años con un 7,69%, son 7 personas, terminando con 11 a 15 años de antigüedad con un 4,4%, que son 4 personas.

El Clima organizacional bueno, se encuentra principalmente en el rango 1 a 5 años de antigüedad con un 20,88%, son 19 personas, y después continuarían 6 a 10 años con un 13,19%, son 12 personas, 16 o más años de antigüedad con un 13,19%, son 12 personas, para finalizar con 11 a 15 años de antigüedad con un 8,79%, que son 8 personas. (Ver gráfico nº 14)

Gráfico n° 14: Relación entre Clima organizacional y años de antigüedad



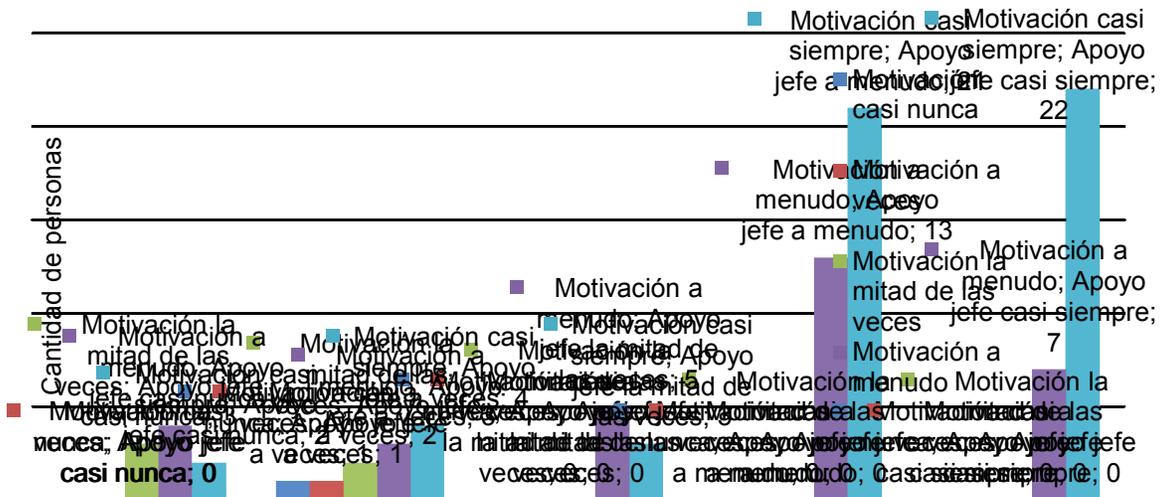
Fuente: Elaboración propia

### 15) Relación entre Motivación y Apoyo técnico del jefe

La relación entre la motivación y el apoyo técnico del jefe es significativa. Las personas que tienen apoyo técnico del jefe a menudo o casi siempre, están más motivados en el trabajo, a diferencia cuando el apoyo técnico del jefe es casi nunca, a veces o la mitad de las veces, la motivación es baja. (Ver tabla n° 9 y n° 10 del anexo)

Las personas que consideran estar motivados a menudo o casi siempre, son la mayoría de las personas y se encuentran en el rango a menudo con un 37,37%, son y casi siempre con un 31,87%, que significa que mientras más apoyo técnico del jefe tienen, mas motivación tienen en el trabajo, por tanto hay directa relación entre la motivación del jefe y la motivación de los trabajadores de la empresa. (Ver gráfico n°15)

Gráfico n° 15: Relación entre motivación y apoyo técnico del jefe



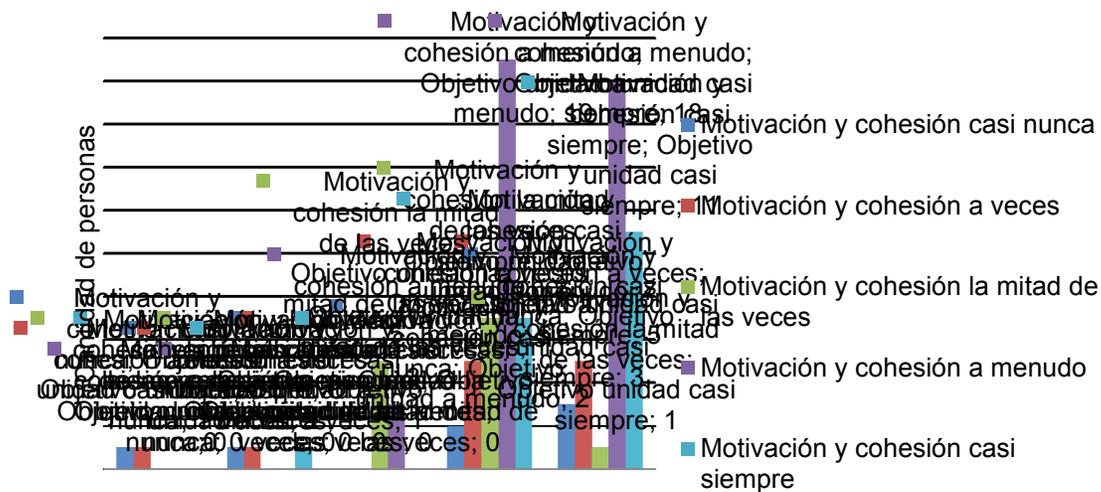
Fuente: Elaboracion propia

### 16) Relación entre Aporte de la evaluación y Flexibilidad al cambio

La relación entre el aporte de las evaluaciones y la flexibilidad al cambio es significativa. La flexibilidad al cambio a menudo y casi siempre es mayor en los rangos a menudo con un 47,25% y casi siempre con un 19,78%, por tanto si tiene relación el aporte de la evaluación con la flexibilidad al cambio. (Ver Tabla nº 11 y nº 12 del anexo) (Ver gráfico nº16)

Gráfico nº 16: Relación entre aporte de la evaluación y flexibilidad al cambio



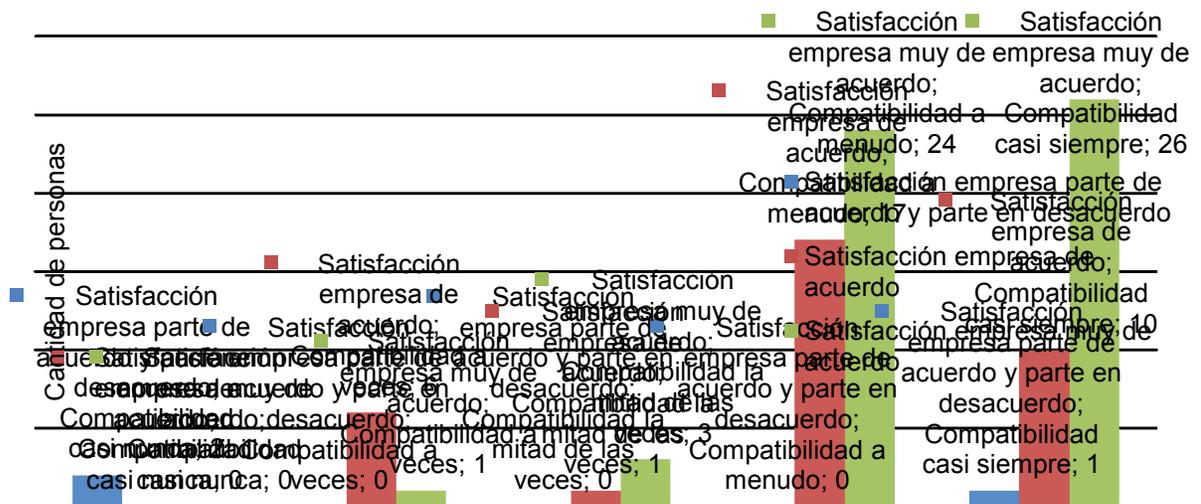


Fuente: Elaboración propia

### 18) Compatibilidad vida laboral con vida familiar y Satisfacción de pertenecer a la empresa

La relación entre la compatibilidad de la vida laboral con vida familiar y la satisfacción de pertenecer a la empresa si es significativa. La satisfacción empresa de acuerdo y muy de acuerdo es mayor en los rangos a menudo con un 37,36% y casi siempre con un 59,34% respectivamente. (Ver gráfico n°18) (Ver tabla n° 15 y n° 16 del anexo)

Gráfico n° 18: Compatibilidad vida laboral con vida familiar y Satisfacción de pertenecer a la empresa



Fuente: Elaboración propia

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES**

El presente trabajo, ha logrado cumplir con el objetivo planteado de evaluar el Clima Organizacional de Copelec Eléctrica Chillán, esto para conocer la percepción de los trabajadores de la empresa sobre los distintos aspectos que influyen en su trabajo.

Los resultados nos permiten concluir que los trabajadores tienen una percepción “más bien buena o muy buena” del clima organizacional de su empresa y consideran que la satisfacción laboral que existe en la institución es “buena o muy buena”.

Según los resultados obtenidos, podemos vincular interpretativamente que si existe una relación entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral, ya que según los resultados obtenidos mediante las encuestas aplicadas existe un clima organizacional y una satisfacción laboral buena o muy buena, por lo que podemos inferir que una percepción positiva del ambiente laboral de los trabajadores, expresada en las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, genera mayores condiciones de éxito en el sentir personal de las personas en cuanto a sus niveles de logros.

Si bien, todo indica que mejorando las variables organizacionales, también mejoraran los resultados de la empresa es imposible pensar que estos elementos por sí solo son responsable de la efectividad, pero sí podemos concluir, a la luz de los resultados de la investigación, que tiene una influencia significativa.

Todo indica que un favorable ambiente laboral y una adecuada gestión de recursos humanos por parte de la empresa, va a repercutir positivamente en los resultados o metas propuestas por parte de la institución ya que esta repercute con influencia en la efectividad y en los resultados estratégicos, además favorece la motivación y el compromiso de los trabajadores que pertenecen en la empresa.

La presente evaluación, se considera un aporte ya que ha permitido generar importante información relativa a los efectos que tienen las variables organizacionales con los resultados empresariales.

En definitiva, se considera que el estudio científico entorno a los temas relacionados con la gestión empresarial son de suma importancia en cualquiera de sus áreas, ya que la constante reflexión sobre las posibles problemáticas que se puedan presentar en una empresa, realizada por medio de la investigación, es el punto de partida para alcanzar cambios e innovaciones sustanciales a nivel empresarial, así poder mejorar la parte motivacional de los trabajadores y por tanto, obtener mejores resultados en la satisfacción laboral y el clima

organizacional, para que pueda repercutir positivamente en los objetivos, metas o resultados empresariales.

Por consiguiente:

- En el estudio de campo realizado en Copelec Eléctrica Chillán se aplicaron un total de 91 encuestas, donde se pudo evaluar que el Clima Organizacional en la empresa es bueno o muy bueno, dando un resultado satisfactorio.

Un 56% de los encuestados considera que el Clima Organizacional de Copelec Eléctrica Chillán es “bueno”, un 40,7% “muy bueno” y solo un 3,3% indica que es “regular”.

En vista de estos porcentajes se puede decir que para la mayoría (96,7%) de los trabajadores de la empresa considera que el Clima Organizacional es percibido positivo por parte de sus trabajadores.

#### **A continuación respondiendo al primer objetivo específico: Se identifican las variables del Clima Organizacional en Copelec Eléctrica Chillán**

- En cuanto al género, hay más hombres que mujeres, con un 51,65% son hombres y un 48,35% son mujeres, pero con una diferencia muy leve, lo que indica que si bien en la empresa hay un poco más de hombres, en lo que es el Clima Organizacional de la empresa, no es un factor determinante el género, hay tantas mujeres como hombres.
- La clasificación por edad arroja que en la empresa hay tantos jóvenes, como adultos y personas más mayores, lo que indica que el Clima

Organizacional de la empresa en cuanto a la edad de las personas es bastante equitativo, hay tantos jóvenes, como adultos y personas mayores.

- Todo esto es un factor a considerar para entender el hecho de que el Clima sea tan bueno en esta empresa, porque el hecho que existan personas tanto jóvenes y adultos de diferentes edades en gran cantidad, es muy bueno para el Clima Organizacional.
- Si se analiza el estado civil de los encuestados dentro de la empresa, se observa que en cuanto a estado civil también es muy equitativo los que son solteros con los que son casados.
- Los solteros son 47,25%, los casados son 48,35%, y entre viudo (a) y otras, son 4,4%. Esto es a considerar para entender que el Clima Organizacional sea tan bueno, es bastante equilibrado las personas casadas y solteras que hay en la empresa, la diferencia es mínima.
- Si se analiza la cantidad de hijos que posee cada trabajador, la mayoría tiene hijos, entre jóvenes y adultos, y entre casados y solteros, con un 63,74% son las personas que tienen hijos, y un 36,26% son aquellos que no tienen hijos. Con esto se observa que el Clima Organizacional en la empresa es un clima es relativamente maduro, porque el hecho de que tengan hijos implica una responsabilidad mayor de estar trabajando, que los jóvenes o aquellos que son solteros con el hecho de que tengan un hijo implica una responsabilidad mayor para trabajar.
- Es interesante ver además que independiente de la edad de las personas, la mayoría de los encuestados tiene estudios superiores. Esto permite darnos cuenta que el espíritu de superación y las ganas de escalar un poco más en su nivel de empleo es un agente motivador para las personas al interior de las organizaciones, ya que les hace sentir que son realmente

importantes para las mismas, de la misma forma se interpreta que la competencia interna es sana, y esto explica también el hecho de que en la empresa halla un buen Clima Organizacional. Interpretando además que para que esto se logre, se entiende que hay una buena relación y convivencia entre la mayoría de los trabajadores, y probablemente hallan también lazos de amistad, razón para entender el buen clima, además de la madurez que hay en la mayoría de las personas, ya sea por sus responsabilidades u otros motivos.

**Respondiendo al segundo objetivo específico: Determinar la Satisfacción Laboral de los trabajadores de Copelec eléctrica Chillán.**

- Se logró apreciar un alto nivel de satisfacción y comodidad con las condiciones laborales actuales que la organización entrega a los individuos al momento de ser encuestados, estos niveles de satisfacción resultaron altos.
- Para el 68,1% de los encuestados(as) la Satisfacción Laboral es considerada “buena”, el 26,4% la evalúa como “muy buena” y, un pequeño porcentaje (5,5%) la califica como regular. Observando estos resultados se aprecia que la mayoría de los trabajadores de Copelec Eléctrica se encuentra satisfecho(a) laboralmente en la empresa, así lo indican los resultados de este estudio.
- **El último objetivo específico: Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de Copelec Eléctrica.**

### **Clima Organizacional Copelec Eléctrica Chillán**

Un 3,30%, son 3 personas, que consideran que el Clima Organizacional de la empresa es regular. Un 56,04%, son 51 personas, consideran que el Clima Organizacional de la empresa es bueno. Por último, un 40,66%, son 37 personas, consideran que el Clima organizacional de la empresa es muy bueno.

### **Satisfacción Laboral Copelec Eléctrica Chillán**

Un 5,49%, son 5 personas, pertenecen al rango regular. Un 68,13%, son 62 personas, pertenecen al rango bueno. Por último, un 26,37%, son 24 personas, pertenecen al rango muy bueno, considerando de esta manera su Satisfacción Laboral en la empresa.

### **Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral**

Según este estudio realizado la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la empresa no es significativo, por tanto que el Clima Organizacional sea bueno y muy bueno, y que la satisfacción de la empresa sea buena y muy buena, no quiere decir que el Clima Organizacional y la satisfacción laboral sean significativos entre sí. (Ver tabla nº 1 y nº 2 del anexo)

Por otra parte, “según los autores analizados, según la teoría, existe una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, de manera tal que a mejor clima percibido, más satisfechos estarán las personas, pero a través de este estudio, podemos observar que no es tan así, y esto es debido a que ambas variables son independientes entre si, el Clima Organizacional está constituido por el sentir de todas las personas de la organización, es por ende colectivo. En cambio, la satisfacción laboral es un sentir individual de cada integrante, que se traduce en términos grupales.

El Clima Organizacional bueno, se agrupa en el rango bueno, con un 35,17%, son 32 personas, y continuando con el rango muy bueno con un 17,58%, que son 16 personas.

El Clima Organizacional muy bueno, se agrupa en el rango bueno con un 29,67%, son 27 personas, continuando con el rango muy bueno con un 8,79%, que son 8 personas.

## **SUGERENCIAS**

Si bien el estudio entregó resultados positivos, indicando ser bueno el Clima Organizacional y buena la Satisfacción Laboral de la empresa, siempre es importante trabajar para seguir mejorando y mantener a través del tiempo buenos resultados en el clima empresarial y la Satisfacción de todas las personas que son parte de la empresa:

Desarrollar y fortalecer habilidades de liderazgo en las personas que asuman algún cargo de autoridad, específicamente en temas relacionados con:

- a) Habilidades en el manejo y formación de equipos de trabajo.
- b) Habilidades para una adecuada resolución de conflictos al interior del equipo.
- c) Habilidades para generar espacios de apoyo y percepción de respaldo en su equipo.
- d) Habilidades en la creación de espacios favorecedores de la participación y la creatividad de sus trabajadores.

Considerando los resultados obtenidos, el reconocimiento surge como un elemento significativo para los trabajadores, se sugiere desarrollar y/o fortalecer los programas de reconocimiento a los empleados: “El refuerzo estimula la repetición”.

Establecer “paulatinamente”, un estilo de administración que permita una mayor participación de los trabajadores en la toma de decisión con sus superiores inmediatos.

Favorecer la creatividad, la participación e iniciativa entre los trabajadores de la organización, a través de grupos de trabajo que se reúnan con regularidad para estudiar problemas de calidad, investigar causas, recomendar soluciones y tomar medidas para corregirlas. En este sentido, es importante no olvidar que la participación aumenta el compromiso y motivación con las decisiones adquiridas, ofreciendo una recompensa intrínseca a sus trabajadores.

Favorecer un estilo de comunicación ascendente, descendente y horizontal, cautelando que la información entregada a los trabajadores sea en un lenguaje claro y comprensible para todos.

Motivar a todos los trabajadores a través de: incentivos económicos, premios, actividades recreacionales, entre otras. Todo tipo de actividad

motivacional, recreacional entre los trabajadores de la empresa, ayuda a fortalecer comunicación, satisfacción en las personas y así fortalecer el Clima de la Organización.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Acuña, D. y Bueno, I. (2003). Diagnóstico del Clima Organizacional al centro de atenciones especiales Hospital Roberto del Río. Tesis de título, Gobierno y Gestión Pública, Universidad de Chile.
- Bell Robert R. (1996). Administración, Productividad y Cambio. México: CECSA.

- Cerda, S., Crisóstomo, P., Hidalgo, D. e Illanes, C. (2000). Análisis del mejoramiento continuo. Universidad del Bío Bío, Depto. De auditoria e informática, Los Ángeles.
- Chiang, M., Martín, M. y Núñez, A. (2010). Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. Comillas Madrid.
- Chiavenato, I. (1994). Administración de Recursos Humanos. Bogota: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (1998). Administración de Recursos Humanos. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). Administración en los Nuevos Tiempos. México. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. Mc Graw Hill.
- Davis K. y Newstrom J. (1999). Comportamiento Humano en el Trabajo. México, Mc Graw Hill.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2002). Comportamiento Humano en el Trabajo. 11ª edición. México: McGraw Hill Interamericana Editores.
- Deal, T. y Kennedy, A. (1985). Cultura Corporativa. Fondo educativo Interamericano, México. Thomson Learning.
- Drucker Peter F. (1999). Los Desafíos de la Administración en el Siglo XXI. Buenos Aires: sudamericana.
- García, I. (1995). La Formación del Clima Psicológico y su Relación con los Estilos de Liderazgo. Tesis Doctoral. Universidad de Granada, España.
- Garmendia, J. y Parra, F. (1993). Sociología Industrial y de los Recursos Humanos. Madrid. Editorial Taurus.
- Giraudier, M. (2004). Como Gestionar el Clima Laboral: escuchar, dar feedback, comunicar, negociar y motivar. Barcelona, Obelisco.
- Hackman, J. y Oldham, G. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. Journal of Applied Psychology. 60, 159-170.
- Hall, R. (1996). Organizaciones, Estructura, Procesos y Resultados. 2da. Edición. México: Prentice Hall.

- Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Boston: Harvard Business School Press.
- López, J. (2010). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de Profesores del Colegio Sagrados Corazones Padres Franceses*. Universidad de Playa Ancha. Programa de doctorado en gestión y políticas educativas.
- Ramírez, L. (2012). *Cambio de Cultura Organizacional con el Empoderamiento de los Colaboradores*. Facultad de ciencias económicas y administrativas, especialización: gestión humana y productividad. Cohorte 27. Medellín. Universidad de Medellín.
- Nelson, D. y Quick, J. (2007). *Understanding Organizational Behavior*. United States: South-Western College Pub.
- Parra, S. y Paravic, T. (2002). *Satisfacción Laboral en Enfermeros que Trabajan en el Sistema de Atención Médica de Urgencia (SAMU)*. *Ciencia y Enfermería*, 8 (2), 37-48.
- Pfister, J. (2009). *Managing Organizational Culture for Effective Internal Control*. United Kingdom: Physica-Verlag a Springer Publisher Company.
- Robbins, S. (1994). *Comportamiento Organizacional*. 6ª Edición. México: Prentice- Hall.
- Robbins S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México, Prentice Hall.
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional*. 15ª Edición. Pearson.
- Rodríguez, D. (1998). *Diagnóstico Organizacional*. Ediciones Universidad Católica de Chile. 3ª Edición.
- Rodríguez, D. (2002). *Diagnóstico Organizacional*. Ediciones Universidad Católica de Chile. 4ta. Edición.
- Rodríguez, D. (2004). *Diagnóstico Organizacional*. Ediciones Universidad Católica de Chile. 7ta. Edición.
- Schratz, M. (1993). *Recommendations for the Measurement of Organizational Climate*. Documento presentado en la reunión anual de la American Psychological Association, Toronto, Ontario, Canada.

- Schneider, B. (1975). Organizational Climates: An essay. Personnel Psychology. 28, 447-479.
- Silva, M. (1996). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral como Predictores del Desempeño: Evaluación en una empresa pública chilena. Chile.
- Topa, G., Lisboa, A., Palaci, F. y Alonso, E. (2004). La Relación de la Cultura de los Grupos con la Satisfacción y el Compromiso de sus Miembros: un análisis multi grupo. Psicothema. 16 (3), 363-368.

## ANEXOS

**Tabla nº 1**

**Tabla de contingencia Clima O. - Satisfacción**

Recuento

	Satisfacción			Total
	Regular	Bueno	Muy Bueno	

Clima O	Regular	0	3	0	3
	Bueno	3	32	16	51
	Muy bueno	2	27	8	37
Total		5	62	24	91

Tabla nº 2

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,562 <sup>a</sup>	4	,634
Razón de verosimilitudes	3,457	4	,484
Asociación lineal por lineal	,159	1	,690
N de casos válidos	91		

a. 5 casillas (55,6%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,16.

La relación entre CO y Satisfacción, como se observa en la tabla, resulta no significativa

Tabla nº 3

**Tabla de contingencia edad \* Clima (agrupado)**

Recuento

		Clima (agrupado)			Total
		Regular	Bueno	Muy bueno	
Edad	18 a 25 años	1	8	5	14
	26 a 30 años	0	11	11	22

31 a 35 años	1	9	3	13
36 a 40 años	0	7	7	14
41 o mas años	1	16	11	28
Total	3	51	37	91

Tabla nº 4

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,089 <sup>a</sup>	8	,748
Razón de verosimilitudes	6,022	8	,645
Asociación lineal por lineal	,005	1	,946
N de casos válidos	91		

a. 5 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,43.

Tabla nº 5

**Tabla de contingencia sexo \*Clima (agrupado)**

Recuento

	Clima (agrupado)			Total
	Regular	Bueno	Muy bueno	
Sexo masculino	0	26	21	47

femenino	3	25	16	44
Total	3	51	37	91

Tabla nº 6

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,600 <sup>a</sup>	2	,165
Razón de verosimilitudes	4,757	2	,093
Asociación lineal por lineal	1,716	1	,190
N de casos válidos	91		

a. 2 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,45.

Tabla nº 7

**Tabla de contingencia años antigüedad \*Clima (agrupado)**

Recuento

		C.O.			Total
		Regular	Bueno	Muy bueno	
Años antigüedad	1 a 5 años	1	19	18	38
	6 a 10 años	1	12	7	20

	11 a 15 años	1	8	4	13
	16 o más años	0	12	8	20
Total		3	51	37	91

Tabla nº 8

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,971 <sup>a</sup>	6	,813
Razón de verosimilitudes	3,420	6	,755
Asociación lineal por lineal	,333	1	,564
N de casos válidos	91		

a. 4 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,43.

Tabla nº 9

Recuento

		Apoyo técnico					Total
		casi nunca	a veces	la mitad de las veces	a menudo	casi siempre	
motivació	casi nunca	0	1	0	0	0	1
	a veces	0	1	0	0	0	1

la mitad de s veces	3	2	0	0	0	5
a menudo	4	3	5	13	7	32
casi empre	2	4	3	21	22	52
Total	9	11	8	34	29	91

Tabla nº 10

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	42,770 <sup>a</sup>	16	,000
Razón de Verosimilitudes	32,878	16	,008
Asociación lineal por lineal	19,414	1	,000
N de casos válidos	91		

Tabla nº 11

**Tabla de contingencia realizar actividades \* planes de desempeño**

Recuento

	Evaluaciones					Total
	casi nunca	a veces	la mitad de las veces	a menudo	casi siempre	

Flexibilidad al cambio	casi nunca	2	0	0	0	2	4
	a veces	5	1	0	10	4	20
	la mitad de las veces	3	3	8	10	2	26
	a menudo	5	1	0	20	7	33
	casi siempre	1	0	1	3	3	8
Total		16	5	9	43	18	91

Tabla nº 12

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	32,525 <sup>a</sup>	16	,009
Razón de verosimilitudes	35,121	16	,004
Asociación lineal por lineal	2,345	1	,126
N de casos válidos	91		

a. 19 casillas (76,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,22.

Tabla nº 13

**Tabla de contingencia motivación y cohesión \* eficiencia**

Recuento

	Eficiencia (Objetivo unidad)	Total
--	------------------------------	-------

		casi nunca	a veces	la mitad de las veces	a menudo	casi siempre	
Motivación	casi nunca	1	1	0	2	3	7
cohesión	a veces	1	1	0	5	5	12
	la mitad de las veces	0	0	5	7	1	13
	a menudo	0	0	3	19	18	40
	casi siempre	0	1	0	7	11	19
Total		2	3	8	40	38	91

Tabla nº 14

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36,097 <sup>a</sup>	16	,003
Razón de verosimilitudes	33,626	16	,006
Asociación lineal por lineal	7,021	1	,008
N de casos válidos	91		

a. 17 casillas (68,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,15.

Tabla nº 15

**Tabla de contingencia compatibilización \* satisfacción empresa**

Recuento	satisfacción empresa	Total

		parte de acuerdo y parte en desacuerdo	de acuerdo	muy de acuerdo	
compatibilización	casi nunca	2	0	0	2
	a veces	0	6	1	7
	la mitad de las veces	0	1	3	4
	a menudo	0	17	24	41
	casi siempre	1	10	26	37
Total		3	34	54	91

Tabla nº 16

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	69,516 <sup>a</sup>	8	,000
Razón de verosimilitudes	26,169	8	,001
Asociación lineal por lineal	13,027	1	,000
N de casos válidos	91		

a. 11 casillas (73,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,07.