



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

**Facultad de Ciencias de la Educación
TRABAJO FIN DE GRADO**

GRADUADO EN PEDAGOGÍA

**Investigación sobre clima y satisfacción laboral en el
departamento online de una empresa de formación.**

Realizado por:

Antonio Francisco Díaz Prados

Tutorizado por:

Juan José Monedero Moya

**Facultad de Ciencias de la Educación
Curso, 2013 -2014**

RESUMEN

Desde hace años el clima laboral se ha utilizado como variable para explicar la satisfacción de los trabajadores en distintos tipos de empresas. En este estudio se califican ambas variables para su medición, análisis y búsqueda de la relación causal entre un ambiente laboral favorable y el desempeño satisfactorio de los trabajadores en el departamento de formación online de una empresa de formación. Se exponen los datos representativos obtenidos en el instrumento, posteriormente se analizan y para finalizar se presentan las conclusiones de dicho estudio. Como resultado del estudio se determina que existe un buen clima laboral y una satisfacción laboral óptima.

Palabras clave: Clima laboral, satisfacción laboral, formación, online.

ABSTRACT

Since some years ago, the work environment has been used like a variable to explain the satisfaction of the employees in different kinds of enterprises. In this study both variables are classified for their measuring, analysis and search of the casual relationship between a favorable work environment and the satisfactory performance by an online (e-learning) formation department employees. The representative data obtained in the instrument are exposed, subsequently are analyzed and to finish the conclusions of the study are presented. As result of the study is determinate that exists a good work climate, and an optimal labor satisfaction.

Key words: Work climate, labor satisfaction, formation, online

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.1 ELECCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.2 OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN.....	5
2. MARCO TEÓRICO.....	5
3. CONCEPTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	10
3.1 CLIMA LABORAL.....	10
3.2 SATISFACCIÓN LABORAL.....	15
4. MÉTODO.....	19
4.1 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	20
4.2 MUESTRA.....	20
4.3 VARIABLES.....	20
4.4 INSTRUMENTO.....	21
5. PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN.....	21
6. RESULTADOS.....	22
7. CONCLUSIÓN Y DISCUSIÓN.....	39
8. REFERENCIAS.....	42
9. ANEXOS:	
ANEXO I: DIARIO DE OBSERVACIÓN PARTICIPANTE	
ANEXO II: INSTRUMENTO	
ANEXO III: RESULTADOS COMPLETOS DEL INSTRUMENTO	
ANEXO IV: ENCUESTAS DIGITALIZADAS	

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN

1.1 ELECCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Cuando se me planteó la necesidad de realizar una investigación como Trabajo Fin de Grado y que además debía versar sobre el entorno donde habíamos realizado Practicas Externas II, fueron muchas las ideas que se me pasaron por la cabeza.

Al realizar mis prácticas en una empresa de formación, podía hacer investigaciones sobre muchísimos temas diversos; certificados de profesionalidad, viabilidad de proyectos, normativa de diferentes cursos de formación, nuevas tecnologías aplicadas a la formación, entre otros.

Después de plantearme todas estas ideas y a raíz de mi experiencia anterior en dicha organización, caí en que todas estas medidas y acciones antes planteadas llevan detrás un equipo humano que hace posible que se desarrollen. Este equipo humano es el motor de la organización, un equipo que se mueve por las relaciones entre sus miembros y que ofrecerá más rendimiento cuanto mejor se sienta en la organización.

A éste sentirse mejor, se le llama satisfacción que depende directamente del clima o el entorno de trabajo donde se desarrolle la acción laboral de los trabajadores.

Por lo tanto, consideré que la mejor forma de mejorar los productos o servicios que ofrece la empresa es asentar una buena base y dicha base son los trabajadores.

Finalmente delimité mi investigación y decidí relacionar el clima laboral con la satisfacción laboral de los trabajadores.

Mi intención ha sido hallar las claves que pueden mejorar el clima laboral, el cual influirá directamente de forma positiva en los trabajadores y a su vez permitirá crear un producto mejor y más eficiente.

1.2 OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN

El objetivo principal de mi investigación es conocer la satisfacción laboral en el departamento de formación *online (e-learning)* de una empresa de formación. Éste objetivo tiene doble finalidad:

* diseñar posteriormente un programa de intervención que permita una mejora en ambas variables

* y como resultado del anterior, mejorar la calidad, la eficacia y la eficiencia en la atención tutorial que presta la empresa a los clientes/usuarios de la misma.

Como he comentado antes voy centrarme en medir el clima laboral utilizándolo como variable para explicar la satisfacción de los trabajadores en la empresa.

Para conocer el funcionamiento se deberá atender a las relaciones entre los integrantes del mismo y del responsable de este con otros responsables de otros departamentos de esta misma empresa.

Para conseguir valorar dichas variables se ha llevado a cabo un proceso previo de observación seguido de un test que será realizado por todos los trabajadores de dicho departamento.

2. MARCO TEÓRICO

Hacer una investigación sobre clima laboral y satisfacción laboral como factores relacionados es un aspecto decisivo ya que de estas variables depende en gran medida el éxito de una empresa.

El estudio del clima laboral es algo fundamental y necesario para cualquier organización, ya que es este el indicador más preciso que demuestra los niveles en cuanto a relaciones laborales que se tienen en la organización. Con el clima laboral podemos predecir un conjunto de sucesos que se pueden desencadenar dependiendo de si son positivos o negativos, si es positivo podemos esperar muchos beneficios tanto

para los empleados como para la organización, en cambio si es negativo, se esperarán pérdidas, conflictos entre trabajadores...

La satisfacción laboral es una de las variables que interaccionan de manera directa con el clima laboral, al hacer un estudio sobre ella podremos adquirir información, muy valiosa para la gerencia de la organización, respecto al efecto que producen en las normas, las políticas y las disposiciones generales de la empresa para que así puedan tomar decisiones adecuadas, favorables a la empresa en general. Además lo más importante del estudio será que estarán teniendo en cuenta a sus empleados quienes son los que realmente se sentirán a gusto por haber participado en el estudio.

En este estudio veremos si se confirma esta relación o si no tiene incidencia la satisfacción laboral con el clima laboral en el departamento de formación *online* (*e-learning*) de un grupo de empresas de formación.

Este organismo lo constituye un grupo de empresas especializadas en la prestación integral de servicios de formación y empleo, así como de consultoría de RRHH con implantación en todo el territorio nacional y con un ámbito de actuación internacional: toda Europa, Latinoamérica, Corea del Sur, Rusia, Vietnam, etc...

Ayuntamientos, Comunidades Autónomas, Diputaciones, Ministerios, Grandes Empresas, Instituciones y un gran abanico de importantes clientes confían hoy su formación a nuestro equipo compuesto por más de 100 profesionales.

A lo largo de sus más de 15 años de experiencia, es grupo de empresas ha obtenido numerosos reconocimientos a su labor y proyección profesional. Una muestra muy importante de este reconocimiento son los Certificados de Buena Ejecución emitidos por nuestros clientes.

En este grupo humano tienen cabida la mayoría de los perfiles profesionales, así lo conforman profesionales de la educación (pedagogos, maestros, profesores de idiomas), abogados, psicólogos, informáticos, publicistas, economistas, enfermeros, periodistas, consultores IT, graduados sociales...

Actualmente integran la plantilla seis pedagogos, incluido el gerente de la empresa. Tres de ellos pertenecemos al área de acción tutorial *online (e-learning)*, dos al área de proyectos y como he dicho el mismo gerente de este grupo de empresas.

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en el Grupo de empresas de formación no consiste en un cumplimiento de mínimos, sino en la integración voluntaria de preocupaciones sociales y medioambientales en la gestión de la organización y en la relación con todos sus interlocutores.

Este grupo integra los siguientes principios de RSC:

- La ética empresarial.
- La inversión en Nuevas Tecnologías y continuos esfuerzos por disminuir la brecha digital en cualquier parcela de la sociedad.
- Una Política de Calidad y Medio Ambiente certificada por una entidad solvente.
- Políticas de Igualdad de Género.
- Políticas de Mejora de la Empleabilidad de los Trabajadores en activo y en desempleo.

La misma empresa detalla en su política de calidad aspectos como su misión, visión y valores.

Misión:

- Es un grupo de empresas que se dedica a la prestación de servicios integrales en materia de formación y empleo.
- Se diagnostica, planifica, ejecuta y evalúa las necesidades de formación de empresas, organizaciones y otros colectivos.
- Planifica, elabora e imparte actividades de formación atendiendo a necesidades que en materia de: nuevas tecnologías, comercial/idiomas, administración gestión empresarial, calidad y medioambiente, además de cursos profesionales específicos de sectores, nos demandan empresas y otros colectivos.

Visión:

- Esta organización pretende satisfacer, en todos los casos, las necesidades de formación tanto explícitas como implícitas de sus clientes, sean empresas o trabajadores de éstas, adaptando los contenidos de la formación a las necesidades reales y concretas de éstos.

Debido a la continua adaptación al cambio permanente en la sociedad, todo el grupo de empresas está adecuando sus sistemas de formación a las nuevas tecnologías para lo que ha desarrollado una plataforma de formación abierta y a distancia alojada con el dominio de www.auladirecta.com.

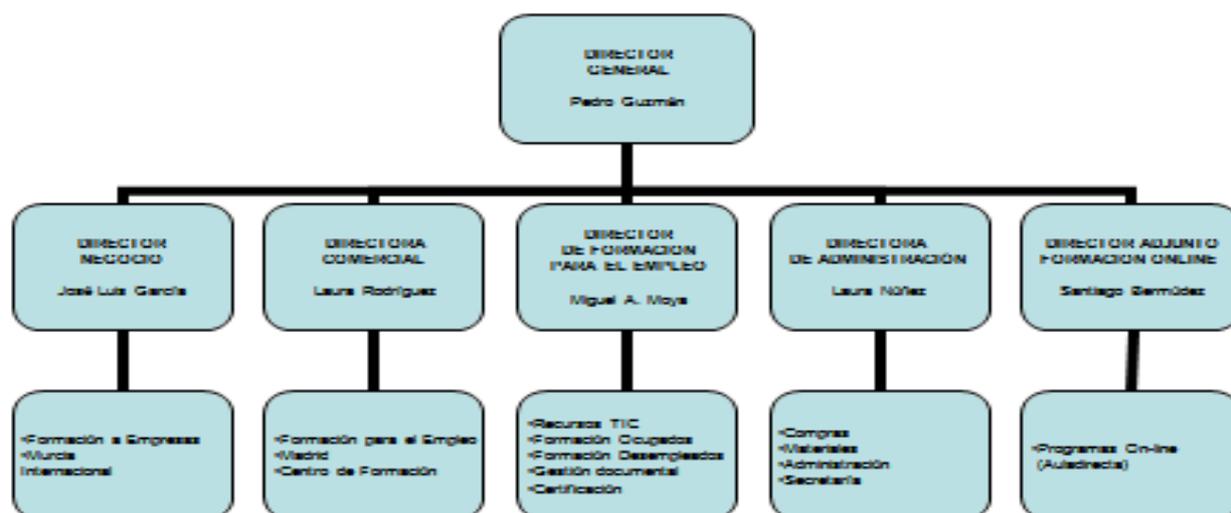
Valores:

Para conseguir esto el grupo de empresas actúa y mantiene el compromiso de:

- Tener un buen equipo de profesionales, para ello realiza periódicamente formación permanente.
- Poner a disposición de todos sus departamentos todos los recursos materiales y vía de comunicación necesarias para el buen desarrollo de la actividad.
- Promover la comunicación inter e intra departamental, además de con la dirección, buscando una relación transparente, y manteniendo la ética profesional comprometida con sus clientes.
- Cumplir la legislación vigente, teniendo el compromiso expreso de la mejora continua y el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Actualizar permanente metodologías, herramientas y contenidos didácticos que marquen la diferencia con otras empresas del sector.

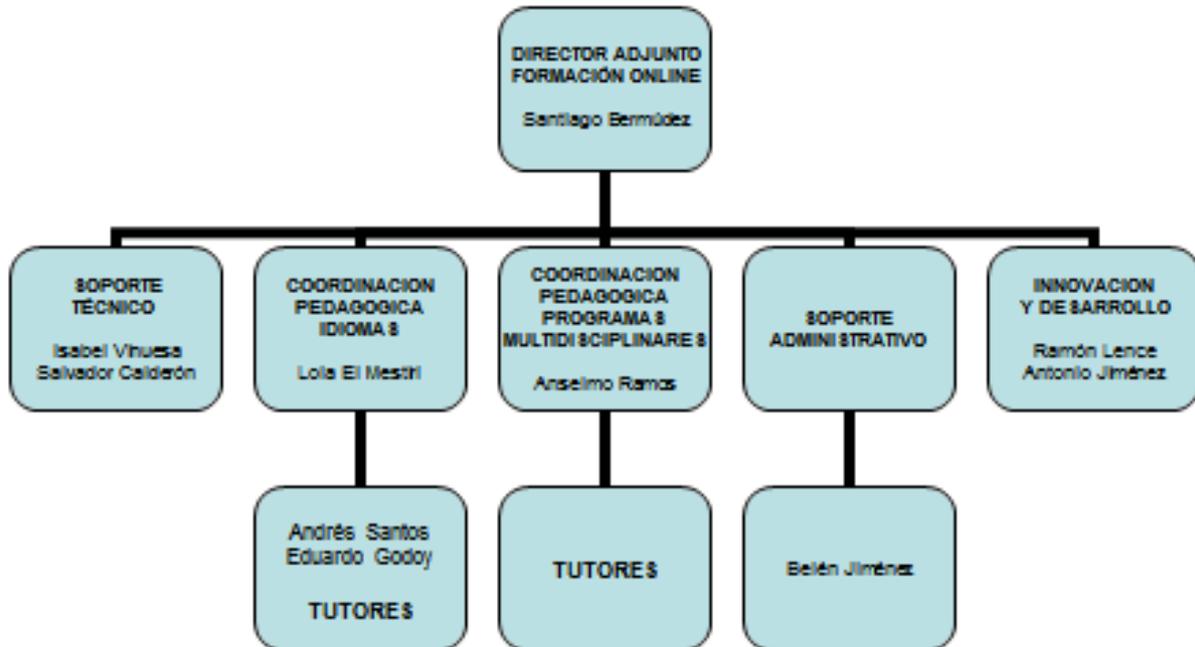
A continuación se presenta el organigrama principal de este grupo de empresas de formación y el específico para el departamento de formación *online* (*e-learning*)

Organigrama Dirección



Organigrama

Formación Online



De manera detallada he observado los procesos laborales en el departamento de formación *online* (*e-learning*) del Grupo de empresas de formación en su oficina de Málaga situada en la avenida Andalucía. He revisado aspectos que van desde su fundación hasta su organigrama.

Durante esta observación previa (ANEXO I) se aprecian los procesos laborales que resultan esenciales, vitales y fundamentales para entender cómo opera el motor de la organización. Principalmente me refiero al equipo de trabajo, el conjunto de personas que hacen posible que la misión de la organización, alojada en su política de calidad, llegue a concretarse, las que con su quehacer cotidiano mantienen todo listo y preparado para ofrecerlo a los clientes.

Este trabajo diario implica una interacción entre los colaboradores, un trabajo de equipo, a veces rutinario, a veces estresante, otras tantas innovadoras y creativas o

pesadas y repetitivas, que incide de manera directa en la manera en que ellos se sientan a gusto o a disgusto con lo que hacen o reciben de la empresa.

Cuando un trabajador tiene una idea negativa de la relación que mantiene con el resto de sus compañeros, superiores o subordinados (por enfrentamientos directos, o por aislamiento), puede verse perjudicado tanto su bienestar / satisfacción laboral, como la productividad de la organización y la calidad del servicio prestado. Esta situación suele ocurrir con mayor porcentaje en aquellas ocasiones en las que es necesario el trabajo en equipo.

De toda esta observación surgen preguntas que serán la base de mi investigación: ¿Qué pasará si el clima donde los trabajadores desarrollan sus actividades no es el adecuado?, ¿Repercutirá en la percepción de la trabajadores hacia la empresa?, ¿Se modificarán las expectativas que tenía al entrar a trabajar?, ¿Puede afectar a su rendimiento? Si no existe un clima laboral bueno, y por ende satisfacción con lo que se hace, ¿Se crearán conflictos internos?.

A continuación se exponen de manera clara las variables que se relacionan con las respuestas a estas preguntas y que servirán para clarificar nuestra pregunta de investigación, del mismo modo, aplicarán la visión del problema.

3. CONCEPTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

3.1 CLIMA LABORAL

Para comenzar a hablar sobre el clima laboral es necesario remitirse a la década de los 80 del siglo pasado, cuando este concepto está en auge. Dicho concepto repercute directamente hasta nuestros días, convirtiéndose en un factor determinantemente estratégico en el desarrollo de las empresas.

Autores como Hodgetts y Altman (1985), Rodríguez (2001) y Maish (2004) coinciden que el término es difícil de definir. Por otra parte Maish (2004) menciona que el clima laboral es un concepto muy complejo, sensible y dinámico a la vez, complejo porque maneja muchos componentes, sensible porque estos componentes pueden afectarlo y dinámico porque al estudiar los componentes podemos hacerlos mejores implementando acciones correctivas.

Hodgetts y Altman definen al clima laboral como “un conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo” (1985, p. 376). Estas características pueden ser, descripciones de puestos, estructura, normas de desempeño, remuneraciones, apoyo, tipo de liderazgo y valores de trabajo.

Para Goncalves (1999) (citado por Caligiore y Díaz, 2003, p. 645) el clima organizacional es “un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros”.

Rodríguez (2001) define al clima laboral como “las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo” (p. 159).

“... Por Clima Laboral se entiende el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta. Frecuentemente este concepto se confunde con el de Cultura Empresarial, pero se diferencia en ser menos permanente en el tiempo aunque comparta una connotación de continuidad.”(Irondo:2007)

“El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su

manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.” (Navarro:2006).

“Conjunto de percepciones globales (constructo personal y psicológico) que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos; lo importante es cómo percibe un sujeto su entorno, sin tener en cuenta cómo lo perciben otros; por tanto, es más una dimensión del individuo que de la organización”. (Nicolás Seisdedos citado en Escat:2007)

Escat (2007) nos menciona que el clima laboral se debe diferenciar en dos sentidos, por una parte, el clima en sentido meteorológico que entendería el clima como: el conjunto de características que son estables a lo largo del tiempo dentro de una región geográfica delimitada y que incluye una gama de elementos diferentes. No se trata del “tiempo que hace”, sino de las peculiaridades del “tiempo que predomina” en una zona o lugar.

El clima laboral no es tangible, es visible en la manera en que se interrelacionan los empleados de una empresa y que, al mismo tiempo se evidencia en la manera en que realizan sus actividades diarias en su lugar de trabajo. Podemos decir que afecta y se ve afectado por los acontecimientos ocurridos dentro de la organización.

El segundo sentido del concepto de clima se refiere a su dimensión o sentido psicosocial. Dentro de éste encontramos diferentes definiciones de clima:

“Conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra. Son unos estilos de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unas finalidades y unos procesos de contraprestación. Aunque en su medida se hace intervenir la percepción individual”. (Forehand y Gilmer, 1965, Citado en Escat:2007)

Con las definiciones anteriores de clima laboral podemos ver que los autores no difieren en el concepto, sino al contrario lo complementan y continuamente lo enriquecen.

Aclarando el concepto decir que un factor predominante y determinante del tipo de clima laboral que se tendrá en la organización, es el sistema por el cual se maneja la empresa, es decir, si el sistema es muy rígido (con mucha presión para sus trabajadores, poca comunicación, etc.) o si es flexible (permite sugerencias, hay bastante comunicación, etc.).

Rodríguez (2001) especifica algunas de las características del clima organizacional:

- El clima organizacional es permanente, es decir las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.
- Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de una empresa.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Problemas en la organización como rotación y ausentismo puede ser una alarma que en la empresa hay un mal clima laboral. Es decir sus empleados pueden estar insatisfechos.
- Diferentes variables estructurales de la empresa afectan al clima de la misma. A su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.

Después de enmarcar el concepto de clima laboral hay que subrayar que es la dirección de la empresa quien, con su cultura y con sus sistemas de gestión, la que proporciona el ambiente adecuado para un buen clima laboral. Decir además que es responsabilidad del departamento de recursos humanos regularizar las políticas de personal y la mejora de dicho clima con el uso de las técnicas adecuadas.

Mientras que un buen clima se orienta hacia los objetivos generales de la organización, un mal clima puede deteriorar o incluso destruir el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento.

Hay una serie de factores humanos y técnicos decisivos que influyen directamente en la productividad de una empresa y de los que depende el establecimiento de un óptimo clima laboral.

Para delimitar estos factores tenemos que comprender que la organización son las personas que están en ella, pues cada persona constituye un pequeño clima que forma el gran todo, que es la empresa.

El Clima, las estructuras, las características de la empresa y los individuos que la componen forman un sistema interdependiente dinámico que genera una huella directa en los resultados de la organización. Los estudios que se han realizado sobre el clima laboral confirman que hay relación directa entre el clima laboral y la rendimiento de la empresa. Normalmente son la relación de ciertos factores los que van constituyendo y determinando el clima en cada empresa. Entre los factores más habituales y determinantes podemos encontrar:

- *Motivación.
- *Recompensas.
- *Propósito.
- *Comunicación.
- *Conflicto.
- *Estructura.
- *Liderazgo.
- *Satisfacción.
- *Capacitación.
- *Objetivos.
- *Cultura

Las relaciones entre estos conceptos se ven influidas por la buena o la mala forma en que interaccionen dichos grupos, si el trabajador no se siente a gusto con lo que está viviendo, con la manera en que lo tratan o la forma en que se relaciona con su

compañeros, se va a proyectar en su producción y en su satisfacción dentro de la empresa, dentro de su departamento y dentro de su área de trabajo.

Cualquier déficit de alguna de estas variables puede provocar consecuencias como ineficiencia, inactividad, desmotivación, absentismo, mal ambiente laboral, improductividad, rotación laboral, mala imagen, e incluso, en casos extremos, huelga de trabajadores.

En general todos los autores coinciden en que el clima laboral se puede comparar con el estudio del iceberg. Los aspectos visibles son importantes, pero los que están bajo la superficie ocultos, merecen la misma o más atención.

3.2. SATISFACCIÓN LABORAL

“...Concretamente la satisfacción laboral puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.” (Torres, 2007)

A esta definición se le puede agregar a modo de complemento la que plantea Acosta: “Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser” (1996, p. 106).

La satisfacción laboral es una de las variables más estudiadas en la investigación de la conducta empresarial. Dicha relevancia se relaciona con que tiene influencia directa con importantes variables organizacionales, como, absentismo laboral (Fisher & Locke, 1992, citado por Seo, Ko & Price, 2004), salud mental de los trabajadores (Faragher, Cass & Cooper, 2005) y rotación laboral (Coomber & Barriball, 2007).

La satisfacción laboral está relacionada con el clima organizacional de la empresa y el desempeño laboral.

La satisfacción laboral reduce el agotamiento laboral y mejora la productividad global de la organización. Así, el estudio del clima laboral tiene que ser de implantación necesaria en una institución y organismos para determinar qué factores deben ser tratados con el fin de mejorarlo e influir de forma positiva en el clima de trabajo.

La variable de la satisfacción laboral puede dividirse en dos:

Satisfacción General: es un indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a los distintos aspectos de su trabajo.

Satisfacción por aspectos: es el grado de satisfacción (mayor o menor) frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, políticas de la empresa, condiciones del trabajo, beneficios, compañeros del trabajo, supervisión recibida. (Flores, 1992)

Además, si la satisfacción en las labores que desempeña el empleado es muy poca o llega a ser nula, observaremos que la insatisfacción produce una bajada en la eficiencia organizacional que puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. Finalmente podemos señalar que las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales: activo-pasivo, destructivo-constructivo de acuerdo a su orientación. (Flores, 1992)

Esta satisfacción laboral, es algo que sobresale a la vista de cualquier empresario, pues es pieza vital en el ajuste de la productividad. A pesar de esto hay empresas que se preocupan solo de tener un nivel alto de productividad, descuidando esta sección, creando un círculo vicioso de insatisfacción y baja productividad, teniendo a unos trabajadores mal remunerados, improductivos y por ende insatisfechos.

En el momento en el que se genera insatisfacción laboral es bastante probable que se vaya deteriorando la imagen de la empresa, así como la calidad de sus productos y servicios, por ende bajando los niveles de productividad y calidad, haciendo más lento el crecimiento y desarrollo de la organización.

Por otro lado, Arciniega (2002) comenta que trabajador satisfecho es un empleado productivo. La búsqueda de indicadores que permitan predecir con una probabilidad satisfactoria el buen desempeño laboral de un trabajador, es, ha sido, y será, una de las principales líneas de investigación. Desde la perspectiva empresarial, ésta búsqueda se transforma en la meta de todo gerente.

La satisfacción laboral, es decir, el estado emocional positivo que surge de la evaluación de la experiencia laboral de una persona (Locke 1976, citado por Luthans, 2008), es multicausado, décadas de investigaciones sobre este tópico han llevado a reconocer variados y complejos factores, uno de ellos, las relaciones interpersonales con la jefatura y con los colegas (Luthan, 2008) .

Un componente fundamental de las relaciones interpersonales en el trabajo, es la confianza interpersonal. La confianza es un facilitador de las relaciones y las actitudes efectivas en el trabajo.

Un gran número de conflictos se derivan de las interrelaciones del trabajo, aspecto que no debe ser descuidado por la gerencia. Es ésta el agente más importante para evitar que se manifiesten los conflictos y cuidar que no se manifieste por causa de ello un clima negativo que perjudique a la organización.

Estamos hablando de Conflicto Laboral que nos ayudara a comprender lo que pasa cuando no existe un clima laboral favorable. Los conflictos son parte integral de las relaciones humanas. Es por eso que a partir del mismo, se han buscado las condiciones para que no se generen conflictos o sean los mínimos, intentado que no afecten a la organización.

El conflicto constituye una fisura que rompe la necesaria solidaridad de quienes conforman un equipo. Las diversos motivos, algunas veces, responden a razones de orden interno, de orden económico, de prestigio de mando, en el plano ideológico y no material.

La integración de los trabajadores en la empresa y la acción de los sindicatos normalmente generan algún tipo de conflicto.

Los jefes se preocupan más por el contrato y la relación individual. El conflicto laboral está relacionado y la mayoría de las veces influenciado por el contexto social, muchas de sus causas son de carácter externo a la empresa, de tipo ideológico, algún tipo de frustración en la vida social, inseguridad sobre el futuro cercano, a las que hay que sumarle las causas del contexto laboral. En conflicto puede provocar incluso la pérdida de la colaboración entre compañeros de trabajo. (www.gestiopolis.com, julio/2007)

Los conflictos se pueden dividir por su tipo en individuales y colectivos. La repartición depende del colectivo al que afecten los intereses comprometidos que provocan el choque. Si por parte de los trabajadores se lesiona el interés, el conflicto es individual (ej: falta de pago), aunque haya varios empleados en las mismas condiciones, sigue siendo un conflicto individual. Cuando el interés afectado no es el de uno o varios trabajadores, sino el de toda la categoría profesional, el conflicto se considera colectivo, ya que afecta a la totalidad de los empleados. (www.gestiopolis.com, julio/2007)

Además comentar que un conflicto puede originarse como individual y convertirse en colectivo. Normalmente, dependiendo de la solidaridad de los compañeros de trabajo, los conflictos de naturaleza individual terminan siendo colectivos. Para estos conflictos la manera más adecuada de resolución es aquella en la que las partes afectas buscan a través de la negociación el punto intermedio para lograr un beneficio común intentando respetar los principios de los dos agentes enfrentados. (www.gestiopolis.com, julio/2007)

Expresamente tenemos que el comportamiento organizacional “es el estudio y la aplicación de los conocimientos acerca de la forma en que las personas —individual y grupalmente— actúan en las organizaciones. Trata de identificar maneras en que los individuos pueden actuar con mayor efectividad. El comportamiento organizacional es una disciplina científica a cuya base de conocimientos se agrega constantemente una gran cantidad de investigaciones y desarrollos conceptuales. Pero también es una ciencia aplicada, ya que la información sobre prácticas efectivas en una organización puede extenderse a muchas otras y dejar así el departamentalismo.” (www.wikipedia.com, junio/2014)

El comportamiento organizacional nos ofrece una serie de herramientas muy útiles que podemos aplicar en muchos niveles de análisis; nos ayuda en la comprensión de la complejidad de las relaciones interpersonales.

El comportamiento organizacional es igualmente importante si se desea examinar la dinámica de las relaciones en grupos pequeños, tanto en equipos formales como en grupos informales.

Resumiendo, los objetivos del comportamiento organizacional son:

*Describir sistemáticamente cómo se comportan las personas en condiciones distintas.

*Entender por qué las personas se comportan como lo hacen. Predecir el comportamiento futuro de los empleados es otro objetivo del comportamiento organizacional.

*El objetivo último del comportamiento organizacional es controlar, al menos en parte, y desarrollar cierta actividad humana en el trabajo. (www.wikipedia.com/junio2014)

Esto constituye la mayor dificultad para estudiar las organizaciones: la inconsistencia y la brecha entre lo que se dice y se hace, lo cual se complica cuando le añadimos jerarquías (poder) y patrones de conducta aceptados, algunas veces, por todos (cultura organizacional).

4. MÉTODO

Este estudio se encuadra en el esfuerzo por comprender la relación entre la satisfacción laboral y el clima laboral dentro del departamento de formación *online* (*e-learning*) de una empresa de formación.

Para ello se necesita la compilación de un conjunto de datos a analizar, la aplicación del instrumento para recabar la información, el diseño de la base de datos y el análisis de los resultados.

Se puede dividir en tres fases:

FASE 1: Observación y elección del instrumento a utilizar.

FASE 2: Aplicación del instrumento.

FASE 3: Análisis de los datos, resultados y conclusiones.

5.1 PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN

¿El clima laboral y la satisfacción laboral son favorables en el departamento de formación *online* (*e-learning*) de esta empresa?

5.2 MUESTRA

En este estudio ha participado la totalidad de los trabajadores del departamento de formación *online* (*elearning*) de la empresa. Un total de 50 trabajadores, de ellos 36 son de sexo femenino y 14 de sexo masculino, que oscilan en una edad aproximada de los 25 a los 35 años de edad.

La muestra se ha hecho con la totalidad de los trabajadores debido a que no era un número demasiado elevado como para tomar todos los registros y una selección de la misma podía no ser muy representativa. Aunque dentro de la muestra la participación ha sido casi el 100%, es cierto que algunos sujetos han decidido no participar en el estudio.

5.3 VARIABLES

CLIMA LABORAL: Conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.

SATISFACCIÓN LABORAL: Actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en creencias que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

5.4 INSTRUMENTO:

Además de la observación previa (ANEXO I), el instrumento principal (ANEXO II) está formado por un total de 70 ítems que miden factores como; motivación, recompensas, propósito, comunicación, conflicto, estructura., liderazgo, satisfacción., capacitación, objetivos, culturas, sentimiento de pertenencia a la empresa, espacio y comodidad física en el trabajo, trabajo en equipo, reconocimiento personal...

El instrumento utilizado es el Cuestionario de “Burnout” (CBB) cuyos autores son Moren-Jimenez, B., Bustos, R., Matallana, A. & Miralles, T. (1997) y ha sido adaptado para cumplir con el objetivo de la investigación.

Para evaluar cada ítem se ha utilizado la escala de Likert. Los valores van desde “ 1. Nunca” hasta “ 5. Siempre”.

El instrumento es totalmente anónimo y para garantizar el anonimato únicamente se preguntó por el sexo, la edad y la antigüedad en la empresa de los participantes, omitiendo la tarea que desempeña en la organización.

Para la creación de los ítems del instrumento fue esencial el proceso previo de observación de campo en el que se delimitaron los factores más destacables del departamento y de la organización en general. Además se incorporaron algunos ítems utilizados en otras investigaciones previas.

5. PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN

En primer lugar se delimitó el departamento en el que se iba a pasar el instrumento. Se explicó de forma individual a cada uno de los participantes el objeto de la investigación y se les pidió su colaboración y participación en la investigación. Los trabajadores aceptaron participar con mucho agrado y se procedió a la aplicación del instrumento. Se explicó a cada uno de los participantes el contenido de la encuesta y la manera de resolverla, para que cada cual pudiese rellenarla en el lugar y en el momento que mejor consideraran. Además se subrayó el anonimato del mismo y la ausencia de medidas

tanto negativas como positivas en el caso de realizar el cuestionario. Para ello se facilitó una urna ubicada en la recepción para que cada participante entregara su cuestionario. Se facilitó un tiempo total de entrega de tres jornadas laborables.

Todos los cuestionarios fueron repartidos en la misma jornada, accediendo a trabajadores del turno de mañana como a trabajadores del turno de tarde.

6. RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos en el instrumento que se ha aplicado en el departamento de formación *online* (*e-learning*) del Grupo de empresas de formación.

TABLA 1. EDAD

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
20-25	4	8%	8%
26-30	13	26%	34%
31-35	19	38%	72%
36-40	10	20%	92%
41-45	2	4%	96%
46-50	2	4%	100%

En esta tabla se observa la edad de las personas que se han tomado en cuenta para la investigación, en la cual se observa que la edad de las personas en su mayoría, oscila entre los 25-40 años de edad. La media obtenida es de 32,4 años. Podemos mencionar que el departamento de formación *online* (*e-learning*) del Grupo de empresas de formación en su mayoría es joven y apenas rebasan los 40 años de edad.

TABLA 2. SEXO

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
FEMENINO	33	66%	66%
MÁSCULINO	17	34%	100%

TOTAL	50	100%	
-------	----	------	--

Esta tabla muestra el sexo de las personas encuestadas, se indica que del total de los encuestados (50), un total de 33 personas son del sexo femenino y un total de 17 personas son del sexo masculino. Se puede decir que hay una gran diferencia entre el número de hombres y mujeres, siendo el número de éstas más del doble que el de hombres.

TABLA 3. PUESTO

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
N/C	10	20%	20%
TUTOR/A	32	64%	84%
TÉCNICOS	7	14%	98%
SECRETARIADO	1	2%	100%
TOTAL	50	100%	

En esta muestra el puesto al cual pertenecen las personas, describiendo así que de las 50 personas encuestadas 10 no especifican su puesto, otras 32 pertenecen al grupo de tutores/as, 7 al grupo de técnicos y 1 al de secretariado.

TABLA 4. ANTIGÜEDAD.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
N/C	4	8%	8%
0-3 MESES	16	32%	40%
4-6 MESES	5	10%	50%
7-11 MESES	9	18%	68%
1-2 AÑOS	11	22%	90%
3-5 AÑOS	2	4%	94%
6-15 AÑOS	3	6%	100%
TOTAL	50	100%	

En esta tabla se puede observar la antigüedad laboral de las personas que trabajan en el departamento de formación *online (e-learning)* del Grupo de empresas de formación, en la cual se observa que la inmensa mayoría tiene una antigüedad menor a 3 años. Además casi el 70% no llega al año. Pocos son los que tiene una antigüedad mayor a 3 años. Aunque dicho departamento tiene una antigüedad superior a los 10 años, la mayoría de sus trabajadores son nuevos.

A continuación se muestran las tablas que se han obtenido a través del análisis realizado a partir de los datos obtenidos en la encuesta, con el fin de obtener ciertos resultados para responder al objetivo de investigación.

Además se hace una comparación de los factores como el sexo, el puesto de trabajo y la antigüedad con algunas de las preguntas del instrumento aplicado.

TABLA 5. COMPARACIÓN SEXO/EDAD

	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
20-25 AÑOS	2	3	5
26-30 AÑOS	4	9	13
31-35 AÑOS	5	13	18
36-40 AÑOS	5	5	10
41-45 AÑOS	1	1	2
46-50 AÑOS		2	2
TOTAL	17	33	50

En esta tabla se hacen las comparaciones entre dos variables, la de sexo y edad, se puede observar que la población se concentra entre una edad de 25 a 40 años, con un predominio de mujeres.

TABLA 6. COMPARACIÓN ANTIGÜEDAD/IDENTIDAD CON LA EMPRESA

		Me siento parte importante de esta organización.					TOTAL
	N/C	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	

N/C		2		1	1		4
0-3 MESES	1	1	1	5	6	2	16
4-6 MESES		2		1	2		5
7-11 MESES	1		3	1	3	1	9
1-2 AÑOS		1	1	5	3	1	11
3-5 AÑOS		1	1				2
6-15 AÑOS			1	1	1		3
TOTAL	2	7	7	14	16	4	50

En la tabla anterior se muestran los resultados al comparar dos reactivos del instrumento, uno de ellos es la variable antigüedad en la empresa y la pregunta que se refiere a que si el trabajador se siente parte importante de la empresa, de la cual se observa que de las 50 personas encuestadas menos de la mitad (20) dicen sentirse parte importante de la empresa en la mayoría de las ocasiones. Es relevante que este porcentaje disminuye en trabajadores que tiene una antigüedad de más de un año en la empresa. Por el contrario el colectivo que, curiosamente, se siente más importante dentro de la organización es aquel que lleva menos de 3 meses en la empresa.

TABLA 7. COMPARACIÓN PUESTO/APOYO DE OTRAS ÁREAS

		Estoy satisfecho con el apoyo que me brindan otras áreas de la empresa					TOTAL
	N/C	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	
Tutores/as	1		1	8	12	10	32
Técnicos			3	1	2	1	7
Secretariado				1			1
N/C		3	1	4	1	1	10

TOTAL	1	3	5	12	15	12	50
-------	---	---	---	----	----	----	----

Se observa en la comparación de estos factores revela que casi la mitad de los encuestados no está totalmente satisfecha con el apoyo que le brindan otras áreas de la empresa. Todos las áreas de la empresa dan respuestas negativas, excepto el puesto de secretariado que aunque no esté totalmente satisfecho si tiene episodios de satisfacción. Destacar que el área de tutores/as, debido a su gran número de integrantes, es el que cuenta con más trabajadores que no están siempre o casi siempre satisfechos con el apoyo de otras áreas. Además tanto el colectivo que no ha reflejado su puesto de trabajo como el área técnica, más de la mitad de sus trabajadores están descontentos con el apoyo que le brindan otras áreas de la empresa.

TABLA 8. COMPARACIÓN ANTIGÜEDAD /APOYO DE OTRAS ÁREAS

		Estoy satisfecho con el apoyo que me brindan las otras áreas de la empresa.					TOTAL
	N/C	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	
N/C		2		1	1		4
0-3 MESES			1		9	6	16
4-6 MESES	1		1	1		2	5
7-11 MESES		1	1	3	2	2	9
1-2 AÑOS			1	6	2	2	11
3-5 AÑOS			1	1			2
6-15 AÑOS				2	1		3
TOTAL	1	3	5	14	15	12	50

En esta tabla podemos ver que el colectivo que está más satisfecho con el apoyo de otras áreas es aquel que lleva menos de 6 meses en la empresa. Es a partir del medio año de antigüedad y especialmente a partir del primer año cuando se acentúan los resultados negativos. El colectivo que está menos satisfecho es aquel que supera el año de antigüedad y no llega a los tres años.

TABLA 9. COMPARACIÓN PUESTO/COMUNICACIÓN JEFES Y SUBJEFES

	Existe buena comunicación entre jefes y subordinados.						TOTAL
	N/C	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	
Tutores/as	1	1	1	5	11	13	32
Técnicos		1	1		2	3	7
Secretariado					1		1
N/C		1	2	3	3	1	10
TOTAL	1	3	4	8	17	17	50

En la tabla se observa que en general los trabajadores consideran que existe una buena relación entre jefes y subjefes. Mencionar que un 25% de los tutores considera que no suele haber una buena comunicación entre jefes y subjefes, al igual que el grupo de trabajadores que no han identificado su puesto, donde más del 50% consideran que no siempre o casi siempre existe una buena comunicación entre éstos.

TABLA 10. COMPARACIÓN ANTIGÜEDAD/COMUNICACIÓN JEFES Y SUBJEFES

	Existe buena comunicación entre jefes y subjefes.						TOTAL
	N/C	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	
N/C		1		2	1		4
0-3 MESES					7	9	16
4-6 MESES	1	1		1	1	1	5
7-11			2		4	3	9

MESES							
1-2 AÑOS			1	4	3	3	11
3-5 AÑOS		1	1				2
6-15 AÑOS				1	1	1	3
TOTAL	1	3	4	8	17	17	50

En la tabla se puede observar que por lo general casi el 70% de los encuestados considera Siempre o Casi Siempre que existe una buena comunicación entre jefes y subordinados. Comentar que el colectivo que lleva menos de 6 meses en la empresa es aquel que considera que la comunicación prácticamente siempre es buena. El colectivo que considera que la comunicación no es casi nunca buena es aquel que tiene una antigüedad entre 1 y 3 años.

TABLA 11. COMPARACIÓN PUESTO/SATISFACCIÓN CON BENEFICIOS.

	En general estoy satisfecho con los beneficios de la empresa (seguro, retiro, vacaciones)						TOTAL
	N/C	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	
Tutores/as		4	8	7	7	6	32
Técnicos		2	1	2	2		7
Secretariado				1			1
N/C		2	3	4	1		10
TOTAL		8	12	14	10	6	50

En general casi un 70% no está satisfecho con los beneficios de la empresa, además subrayar que un 40% del total no lo está Nunca o Casi Nunca. El colectivo menos satisfecho es el de Técnicos y el que no ha revelado su puesto de trabajo.

TABLA 12. COMPARACIÓN PUESTO/ SATISFACCIÓN CON PUESTO.

	En general estoy satisfecho con mi puesto de trabajo.						TOTAL
	N/C	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	
Tutores/as			2	7	13	10	32
Técnicos		1	1	1	1	3	7
Secretariado				1			1
N/C		1	1	3	4	1	10
TOTAL		2	4	12	18	14	50

En esta tabla se puede observar que la gran mayoría está satisfecha con su puesto de trabajo, aunque hay que señalar que especialmente el colectivo que no ha identificado su puesto de trabajo está más insatisfecho con su puesto de trabajo. Poco más del 10% se sienten Nunca o Casi Nunca satisfechos con su puesto de trabajo.

TABLA 13. COMPARACIÓN SEXO/SATISFACCIÓN CON PUESTO.

	En general estoy satisfecho con mi puesto de trabajo.						TOTAL
	N/C	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	
FEMENINO		1	3	10	11	8	33
MASCULINO		1	1	2	7	6	17
TOTAL		2	4	12	18	14	50

En la tabla se puede observar que los resultados de la comparación de la variable satisfacción del puesto no tienen mucha diferencia en cuanto a la comparación con la variable sexo, se obtiene una satisfacción alta similar en los dos sexos.

TABLA 14. COMPARACIÓN ANTIGÜEDAD/DESEMPEÑO EFECTIVO

	Es efectivo mi desempeño en la empresa.						TOTAL
	N/C	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	
N/C	1				3		4

0-3 MESES			1		5	10	16
4-6 MESES			1			4	5
7-11 MESES					1	8	9
1-2 AÑOS				2	6	3	11
3-5 AÑOS				1	1		2
6-15 AÑOS					2	1	3
TOTAL	1		2	3	18	26	50

En esta tabla se refleja que el 90% de los trabajadores considera que su desempeño en la empresa es efectivo. Además señalar que es el colectivo que lleva más de 6 meses y menos de un año en la empresa el que consideras más efectivo su desempeño en la misma.

TABLA 15. COMPARACIÓN PUESTO/TRATO DE DRH

	En satisfecho con el trato que recibo del Departamento de Recursos Humanos.						Total
	N/C	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	
Tutores/as		1	1	5	9	16	32
Técnicos			1		2	4	7
Secretariado			1				1
N/C		1		2	5	2	10
TOTAL		2	3	7	16	22	50

En este caso podemos ver en la tabla que el casi el 80% de los encuestados está siempre o casi siempre satisfecho con el trato recibido del departamento de Recursos Humanos,

es de destacar que casi el 50% está siempre satisfecho. Por otra parte comentar que es el colectivo de los técnicos es más satisfecho con el trato recibido.

Por otro lado sólo 2 de los encuestados nunca han estado satisfechos con el trato del departamento de Recursos Humanos.

TABLA 16. COMPARACIÓN PUESTO/RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

	Mi superior busca resolver conflictos adecuadamente.						TOTAL
	N/C	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	
Tutores/as			1	2	13	16	32
Técnicos	1		1	1	1	3	7
Secretariado			1				1
N/C		1		1	2	6	10
TOTAL	1	1	3	4	16	25	50

En esta tabla podemos apreciar que casi la totalidad del grupo encuestado considera que su superior busca resolver los conflictos de forma adecuada. Exceptuando algún caso en cada uno de los puestos, el resto del grupo está de acuerdo con la forma de actuar de su superior frente a los conflictos.

TABLA 17. COMPARACIÓN PUESTO/ESPACIO DE TRABAJO

	El ambiente físico de trabajo es adecuado.						TOTAL
	N/C	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	
Tutores/as		3	7	9	10	3	32
Técnicos		1		1	2	3	7
Secretariado					1		1
N/C		4	1	1	3	1	10
TOTAL		7	8	11	16	7	50

Como podemos observar en la tabla hay una gran insatisfacción con el ambiente físico de trabajo. Más de la mitad de los encuestados consideran que no Siempre o Casi Siempre el ambiente físico de trabajo es el adecuado. El área que manifiesta más

insatisfacción con esta aspecto es el de tutores, en el que casi dos tercios de los encuestados manifiesta no contar Siempre o Casi Siempre con un ambiente físico de trabajo adecuado. Otro de los grupo que manifiestan su descontento en mayor proporción es el de los encuestados que no han revelado su puesto de trabajo. (50%)

TABLA 18. COMPARACIÓN ANTIGÜEDAD/ MOTIVACIÓN

		Me siento motivado para realizar adecuadamente mi trabajo.					TOTAL
	N/C	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	
N/C		2		2			4
0-3 MESES		1		3	5	7	16
4-6 MESES	1		1	1	2		5
7-11 MESES			2	1	4	2	9
1-2 AÑOS			3	1	6	1	11
3-5 AÑOS		1	1				2
6-15 AÑOS				2		1	3
TOTAL	1	4	7	10	17	11	50

Los resultados que muestra dicha tabla establecen que el colectivo más motivado es aquel acaba de incorporarse a la empresa junto a aquellos que tienen una antigüedad entre 6 meses y 3 años. Curiosamente el colectivo menos motivado es aquel que lleva de 3 a 5 años en la empresa, donde los dos componentes no se encuentran Nunca o Casi Nunca motivados para realizar adecuadamente su trabajo. En general más de la mitad de los encuestados se encuentra Siempre o Casi Siempre motivados para realizar adecuadamente su trabajo. (27) Aunque es preocupante que poco más del 40% no suele verse motivado en la realización adecuada de su trabajo.

TABLA 19. COMPARACIÓN PUESTO/MOTIVACIÓN

	Me siento motivado para realizar adecuadamente mi trabajo.						TOTAL
	N/C	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	
Tutores/as	1	1	3	6	11	10	32
Técnicos		1	1	1	3	1	7
Secretariado			1				1
N/C		2	2	3	3		10
TOTAL	1	4	7	10	17	11	50

En esta tabla podemos ver que el área más motivada es la de tutores/as donde más de dos tercios de sus trabajadores se encuentran Siempre o Casi Siempre motivados para realizar adecuadamente su trabajo. Destacar que el área de secretariado no se encuentra casi nunca motivada para realizar adecuadamente su trabajo y que casi de la mitad del área técnica y del colectivo que no ha revelado su puesto no se suele sentir motivado.

TABLA 20. COMPARACIÓN ANTIGÜEDAD/COORDINACIÓN ENTRE IGUALES

	Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas.						TOTAL
	N/C	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	
N/C				2		2	4
0-3 MESES		1			7	8	16
4-6 MESES					2	3	5
7-11 MESES					2	7	9
1-2 AÑOS					4	7	11
3-5		1			1		2

AÑOS							
6-15 AÑOS					2	1	3
TOTAL		2		2	18	28	50

Como podemos observar más del 90% (46) de los trabajadores coinciden en que hay una integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas. Sólo dos personas opinan que nunca existe tal integración y coordinación a la hora de solucionar problemas.

TABLA 21. COMPARACIÓN PUESTO/COMUNICACIÓN ABIERTA

	Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta.						TOTAL
	N/C	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	
Tutores/as					12	20	32
Técnicos			1		2	4	7
Secretariado					1		1
N/C				3	5	2	10
TOTAL			1	3	17	16	50

En esta tabla se comparan la variable puesto con la variable comunicación abierta. Destacar que más del 90% de los encuestados, independientemente del puesto que ocupan, consideran que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta. Sólo una parte del colectivo que no ha revelado su puesto de trabajo considera que sólo algunas veces la comunicación entre compañeros del mismo nivel es de manera abierta.

TABLA 22. COMPARACIÓN PUESTO/CLIMA DE APERTURA Y CONFIANZA

	Tu superior se preocupa por lograr un clima de apertura y confianza al interior del equipo.						TOTAL
	N/C	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	

Tutores/as				4	11	17	32
Técnicos			1			6	7
Secretariado				1			1
N/C		1		3	5	1	10
TOTAL		1	1	8	16	24	50

En este caso se compara el puesto de trabajo con la variable clima de apertura y confianza. En general la mayoría de los encuestados consideran que su superior se preocupa por lograr un clima de apertura y confianza al interior del equipo. Los dos colectivos más satisfechos con la intervención de su superior son los técnicos y los tutores/as, por el contrario al área de secretaría y aquellos que no han revelado su puesto de trabajo son los que en mayor proporción (40%) confiesan que sólo algunas veces sus superiores se preocupan por lograr un clima de apertura y confianza al interior del equipo.

TABLA 23.COMPARACIÓN SEXO/ TRATO DE LA DIRECCIÓN GENERAL

	Me agrada el trato que recibo por parte de la Dirección General						TOTAL
	N/C	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	
FEMENINO		4	2	6	5	16	33
MASCULINO	1	1	2	3	6	4	17
TOTAL	1	5	4	9	11	20	50

En esta tabla se puede comprobar que el colectivo femenino es aquel que se encuentra más satisfecho con el trato recibido por la dirección general de la empresa. (Casi el 65%). Por otra parte el colectivo masculino satisfecho con el trato recibido por la dirección general no llega al 60%. Destacar que prácticamente un 40% de los encuestados no se encuentran Nunca, Casi Nunca o sólo Algunas Veces con el trato recibido por la dirección general. Especialmente el 10% nunca se encuentra satisfecho o agrado con el trato recibido por la dirección general.

TABLA 24. COMPARACIÓN ANTIGÜEDAD/TRATO DE LA DIRECCIÓN GENERAL

		Me agrada el trato que recibo por parte de la Dirección General.					TOTAL
	N/C	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	
N/C		2			1	1	4
0-3 MESES				3	6	7	16
4-6 MESES		1	1		1	2	5
7-11 MESES	1	1	2		1	4	9
1-2 AÑOS		1		3	2	5	11
3-5 AÑOS			1	1			2
6-15 AÑOS				2		1	3
TOTAL	1	5	4	9	11	20	50

En dicha tabla se comparan las variables antigüedad y la variable trato de la dirección general. Se puede observar que el colectivo que está más satisfecho con el trato recibido de la dirección general es aquel que se ha incorporado a la empresa hace menos de tres meses. Además otros de los colectivos que está bastante satisfecho es aquel que lleva en la empresa más de un año y menos de tres. El colectivo que está menos satisfecho es aquel que lleva trabajando en la empresa de tres a cinco años. Es destacable que más del 60% (31) de los encuestados se encuentran Siempre o Casi Siempre agrados con el trato recibido por parte de la dirección general.

TABLA 25. COMPARACIÓN PUESTO/TRATO DE LA DIRECCIÓN GENERAL

	Me agrada el trato que recibo por parte de la Dirección General.	TOTAL

	N/C	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	
Tutores/as		1	1	6	8	16	32
Técnicos	1	1	1	2	1	1	7
Secretariado		1					1
N/C		3	1	1	2	3	10
TOTAL	1	6	3	9	11	20	50

En esta tabla se comparan el puesto de trabajo con el trato por parte de la dirección general. En general el área más satisfecha con el trato recibido por la dirección general es el de los tutores/as. Por el contrario el área técnica es aquella que está menos satisfecha con el trato recibido, siendo dos tercios de los componentes los que no siempre o casi siempre están satisfechos. Por último destacar que el área de secretariado no se encuentra nunca agradada con el trato recibido por parte de la dirección general. En relación al colectivo que no ha revelado su puesto de trabajo, decir que solo el 50% del mismo está satisfecho con el trato recibido.

A través del procesamiento de los datos se han podido realizar los análisis estadísticos, de los cuales se han presentado algunas de las tablas más importantes. Se puede llegar entonces a la conclusión siguiente:

En cuanto a la variable sexo se puede mencionar que no es un factor preponderante que determine el rumbo de la investigación dentro del departamento de formación *online* (*e-learning*) del Grupo de empresas de formación, ya que las diferencias son mínimas, de tal manera que existe igualdad de opinión en cuanto a las preguntas planteadas en el instrumento. Se ha podido observar que tanto hombres como mujeres se sienten satisfechos con la comunicación entre jefes y subjefes, con su puesto de trabajo, con el trato del departamento de recursos humanos, con la resolución de conflictos por parte de sus responsables, con la coordinación entre compañeros, con la comunicación y con el clima de apertura y confianza, además consideran realizar un desempeño efectivo de su trabajo.

La variable edad es una variable que no influye directamente en el clima laboral dentro de la empresa, se observa que la edad aproximada dentro del departamento de formación *online (e-learning)* de la empresa es de 25-35 años, este rango es considerado aún población joven, pero esta variable no está influyendo, por otra parte mencionar que se observa igualdad en cuanto a la edad y las distintas áreas del departamento. Se hace hincapié en que aunque no hay un gran número de personas que cuenten con una antigüedad superior a 2 años, éstos tienen una edad superior a los 35 años de edad.

En cuanto a la antigüedad de los trabajadores encuestados es destacable que el 70% no supera el año de antigüedad en la empresa. Es cierto que en los últimos años el departamento de formación *online (e-learning)* ha tenido un crecimiento, pero siempre ha contado con bastantes trabajadores. Destacar que aquellas personas que tienen una antigüedad menor al año son también aquellas que presentan una gran satisfacción general, en cambio a mayor antigüedad, mayor dispersión de resultados. Esta situación se debe a la ilusión que tienen al haber conseguido su puesto de trabajo en los últimos meses.

En general las preguntas presentadas en el instrumento obtienen puntuaciones altas, considerando las respuestas siempre y casi siempre como buenas. Conforme al análisis estadístico se puede observar que las respuestas de siempre y casi siempre obtienen una puntuación de más de la media en la mayoría de las preguntas aunque existe un grupo importante de preguntas que han obtenido resultados no tan buenos. Dentro de este grupo podemos alojar preguntas referentes a la identidad con la empresa, apoyo de otras áreas, satisfacción con los beneficios, espacio de trabajo, motivación... donde los resultados negativos igualan prácticamente a los positivos e incluso en algunas preguntas lo superan.

Algunas de las tablas del análisis estadístico no se presentan en este apartado, pero se pueden observar en el ANEXO III, en donde se muestran todos los resultados obtenidos en el instrumento.

Tras haber hecho todo el análisis y el procesamiento de los datos llegamos a la conclusión de que en el departamento de formación *online (e-learning)* del Grupo de empresas de formación, sí existe una satisfacción laboral general, es decir que de los 50

trabajadores encuestados la mayoría de ellos dan respuestas positivas en cuanto a la satisfacción laboral dentro de la empresa donde trabajan. Mencionando que se encuentran satisfechos con el apoyo que reciben de otras áreas, con la comunicación entre jefes y subjefes, con su puesto de trabajo, con el trato recibido por parte del departamento de recursos humanos, en resolución de conflictos por parte de los responsables, con la coordinación entre iguales y con el trato recibido por la dirección general. Además están motivados, y consideran que hay una comunicación abierta entre compañeros, una apertura y confianza en el equipo de trabajo.

Retomando la definición de Torres (2007) "...la satisfacción laboral puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo", podemos establecer entonces que como se señala en la encuesta, el trabajador considera que realiza un buen desempeño de su trabajo y está motivado en todo momento.

Es necesario mencionar que aunque en la mayoría de los casos se obtuvieron resultados satisfactorios, no se puede dejar a un lado los indicadores negativos como la identificación con la empresa por parte de los trabajadores, la satisfacción con los beneficios y espacio de trabajo. En estos items se repiten con frecuencia las respuestas negativas, por lo tanto habrá que actuar para reducir estos aspectos negativos y tratar que su incidencia en la satisfacción laboral sea mínima.

Como conclusión general decir que: en el departamento de formación *online* (*e-learning*) del Grupo de empresas de formación hay un buen clima laboral debido a que la mayoría de los encuestados que participaron en la investigación, un total de 50, se sienten satisfechos laboralmente con la empresa.

7. CONCLUSIÓN Y DISCUSIÓN

A través del análisis realizado se pueden llegar a varias conclusiones, como ya he mencionado anteriormente, se hace hincapié a que el clima laboral en el departamento de formación *online* (*e-learning*) del Grupo de empresas de formación es satisfactorio para sus trabajadores. Varias y de distinta naturaleza son las aportaciones que aporta esta investigación.

Como aportaciones para la empresa podemos mencionar que, gracias a esta investigación se puede saber cual es la dinámica laboral del departamento de formación *online (e-learning)* dentro de la empresa. Todos estos datos están disponibles para los fejes del área de RH y Gerencia para hacer intervenciones en la empresa, tratando de mejorar los aspectos que salieron negativos e intentando pulir aquellos que fueron casi totalmente satisfactorios. Así mismo pueden servir para tratar que dentro del departamento de formación *online (e-learning)* se siga dando una satisfacción laboral y como consecuencia un buen clima laboral. Esta investigación puede servir como comparación con otros departamentos de la empresa o con otras sedes de la misma. Al termino de la investigación se espera que sirva de guía para seguir mejorando el ambiente laboral del trabajador, ya que como se ha mencionado en innumerables ocasiones el trabajador es el eslabón principal para conseguir un producto de calidad y que la empresa tenga éxito.

Las aportaciones a la psicología laboral que se pueden generar a través de esta investigación son que, principalmente se puede saber cual es la satisfacción de una persona que trabaja en el departamento de formación *online (e-learning)* de una empresa de formación, permite además tener indicios para otras investigaciones en un futuro dentro de la misma empresa .

En cuanto a los trabajadores que han participado en la investigación decir que han estado muy pendientes y han solicitado conocer los resultados del estudio en el que han participado. De esta manera se piensa que al presentarles los resultados, se puede generar un tipo de motivación, reconocimiento y hasta agradecimiento por su desempeño dentro de su departamento y por la aportación que dan a la empresa.

Uno de los limitantes de la investigación fue el tiempo y los horarios de los trabajadores, ha sido difícil que estos nos contestaran al instrumento debido a que la época en la que se ha aplicado ha sido una de las épocas con más trabajo de todo el año y, en ocasiones los trabajadores no tenían tiempo suficiente para poder contestarnos. Destacar que la participación en el estudio ha sido del 95% del departamento.

A raíz de los resultados obtenidos en la investigación se hace la recomendación en torno a tres puntos:

El primero de ellos, según la investigación realizada, se recomienda dar un seguimiento tomando resultados de forma más asidua. Así mismo sería recomendable hacer un análisis de campo, para poder verificar las respuestas y las hipótesis de esta investigación. Sería interesante incluir una entrevista personal hacia los trabajadores ya que permitiría tener más información y mayor veracidad de la misma, ya que en muchas ocasiones los cuestionarios no muestran la opinión verdadera de los trabajadores, ya que sienten desconfianza ante la garantía de anonimato del instrumento.

El segundo punto está enfocado a que se sigan realizando este tipo de investigaciones en el resto de departamentos de la empresa y también en el resto de sedes de este Grupo de empresas. Esto nos permitiría conocer el clima y por ende la satisfacción laboral de los trabajadores del resto de departamentos, de esta manera se conseguirá un mayor volumen de ventas y por lo tanto un aumento del rendimiento.

El tercero va encaminado a la altos mandos de los principales departamentos de la empresa, como RRHH, Gerencia, Administración... Lo ideal sería realizar un estudio del clima laboral, ya que en el caso de existir un mal clima laboral se verá reflejado en el resto de áreas de la empresa dependientes de estos departamentos.

Agradecer al Grupo de empresas de formación el apoyo prestado para la investigación, a Gerencia y Recursos Humanos por permitir sus instalaciones para llevar a cabo la investigación, por brindarme la confianza para tener acceso a información confidencial y hacia sus trabajadores. Agradezco también a las personas que trabajan dentro de la empresa y que me permitieron aplicarles el instrumento a pesar de que se encontraban en horas de trabajo.

CONCLUSIONS

After all analysis and the procedure of the data are done, we can conclude that in the group of companies online (e-learning) formation department, does exist a general labor satisfaction, that means that most of the answers among the 50 employees survey, give a

positive answer speaking about the labor satisfaction inside the company where they work. Also they mention they are satisfied with the support they receive from other areas, with communication between bosses and deputies, with their work position, with the manner received by the Human Resources Department, the resolution of conflicts by the people in charge and with the manner received with General Direction. In addition, they are very motivated and they consider there is an open communication between workmates and trust in the work team.

Is necessary to mention that, however most of cases, positive results were obtained, we must not set aside negative signs, like the affinity with the company by the employees, the satisfaction with the profits and workspace. In these items frequently negative answers are repeated, that's why they will have to act for reducing these negative aspects and try their effect in labor satisfaction be as less as possible.

To conclude: in the group of companies online (e-learning) formation department, there is a good work climate, due to the fact that most of survey, an amount of 50, are satisfied with the company.

8. REFERENCIAS

- Arciniega, L. (2002). "Compromiso organizacional México ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta?". En: Dirección estratégica Julio-Agosto 21-23
- Escat Corès, Maria. 2007. Definiendo el Clima Laboral. Artículo de Copyrigh. 2007.
- Flores García Rada, J (1992) El Comportamiento Humano en las Organizaciones. Lima: Universidad del Pacífico.
- García Alvarez, A.I. y Ovejero Bernal, A. (2000) Feedback Laboral y Satisfacción. Universidad de Oviedo, España. <http://www3.uniovi.es/~Psi/REIPS/v1n0/art3.html>
- Irondo José. 2007. Clima Laboral. Contexto de Gestión. <http://www.orgames.org/contexto.htm> Revisada el 18 de Julio del 2007.
- Navarro Rubio, Elena. 2006. Los factores humanos y técnicos que influyen decisivamente en la productividad de una empresa. Reglas de Oro de un Buen Clima Laboral.

- Salgado, J. Remeseiro, C., Iglesias, M 1996. Clima Organizacional y satisfacción laboral en una PYME. Psicothema.
- Torres Valencia Olivia Sugey. Investigación de Campo - Insatisfacción Laboral. <http://www.monografias.com/trabajos14/insatisf-laboral/insatisf-laboral.shtml> (accesado en julio 2007)
- Uch de RRHH el portal de estudiantes de RRHH Extraído de: <http://www.gestiopolis.com> http://www.wikilearning.com/conflicto_laboral-wkccp-15759-4.htm)
- Van Haller Gilmer, B (1976) Tratado de Psicología Empresarial, Tomo I. España: Ediciones Martínez Roca S.A.
- Seo, Y., Ko, J. & Price, J. (2004). The determinants of job satisfaction among hospital nurses: A model estimation in Korea. *International Journal of Nursing Studies*, 41, 437-446
- Faragher, E., Cass, M. & Cooper, C. (2005). The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis. *Occupational and Environmental Medicina*, 62, 105-112.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill
- Lara, A. (2013). Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Lara, A. (2010). Algunos errores en las evaluaciones de riesgo psicosocial. *Seguridad y Salud en el Trabajo*, 58, 29-33.
- Moreno, B. Y Báez, C. (2008). Análisis comparado de los métodos de evaluación de riesgos psicosociales. Balance de perspectiva.
- Luceño, L. y Martín, J. (2008). *DECORE*. Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales. Madrid: Tea Ediciones.
- (www.wikipedia.com, junio/2014) *Comportamiento organizacional*.
- Magro, V. (2014). Comunicación interna: el mejor defensor de los colores de la empresa. Estudio de comunicación. 30 de mayo de 2014. Disponible en: <http://www.estudiodecomunicacion.com/extranet/comunicacion-interna-el-empleado-el-mejor-defensor-de-los-colores-de-la-empresa/>
- Acosta, S (1996) El clima organizacional y la satisfacción laboral. Colombia: Universidad Santo Tomas, Facultad de Psicología.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Ed. Dunnette.
- Rodríguez, D. (2001). *Diagnóstico Organizacional*. (3a ed) México: Alfaomega.

- Caligiore, I. y Díaz, J. (2003). Clima organizacional y desempeño de los docentes de la UCLA: Estudio de un caso. *Revista Venezolana de Gerencia*, 8 (24), 644-658.
- Flores, R. (2003). La calidad y excelencia de la membresía en las organizaciones. *Revista Mad*, (8), 1-16.
- Hodgetts, R. M. y Altman, S. (1985). *Comportamiento en las organizaciones*. (6a ed). México: Interamericana S.A. de CV.
- Maish, E. (2004). Pautas Metodológicas para la realización de estudios de clima organizacional [versión electrónica]. *Gestión en el Tercer Milenio*, 13(7), 35-38.
- Uch de RRHH el portal de estudiantes de RRHH Extraído de:
<http://www.gestiopolis.com>
- Moreno-Jiménez, B., Bustos, R., Matallana, A. & Miralles, T. (1997) *CUESTIONARIO BREVE DE "BURNOUT" (CBB)*