

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Tema: “El clima organizacional como predictor de la satisfacción laboral en la Empresa L&M de Seguridad Privada Cía. Ltda.”

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano

Autora: Ingeniera Elsa Dolores Chávez Martínez

Director: Ingeniero Oswaldo Santiago Verdesoto Velastegui, MBA

Ambato – Ecuador

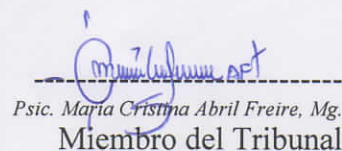
2017

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por Ingeniero Ramiro Patricio Carvajal Larenas, Dr. e integrado por los señores Psicóloga María Cristina Abril Freire, Magíster., Ingeniero Kléver Armando Moreno Gavilanes, PhD., Ingeniero Jorge Enrique Jordán Vaca, Magíster. designados por la Unidad Académica de Titulación de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe de Investigación con el tema: “El clima organizacional como predictor de la satisfacción laboral en la Empresa L&M de Seguridad Privada Cía. Ltda.”, elaborado y presentado por la señora Ingeniera Elsa Dolores Chávez Martínez, para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



Ing., Ramiro Patricio Carvajal Larenas, Dr.
Presidente y Miembro del Tribunal



Psic. María Cristina Abril Freire, Mg.
Miembro del Tribunal



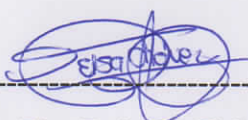
Ing. Kléver Armando Moreno Gavilanes, PhD.
Miembro del Tribunal



Ing. Jorge Enrique Jordán Vaca, Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “El clima organizacional como predictor de la satisfacción laboral en la Empresa L&M de Seguridad Privada Cía. Ltda.”, le corresponde exclusivamente a: Ingeniera Elsa Dolores Chávez Martínez, Autora bajo la Dirección del Ingeniero Oswaldo Santiago Verdesoto Velastegui, MBA, Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.



Ingeniera Elsa Dolores Chávez Martínez

C.C.: 1803765351

AUTORA



Ingeniero Oswaldo Santiago Verdesoto Velastegui, MBA

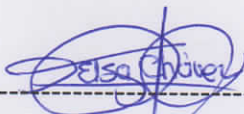
C.C.: 1802890036

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.



Ingeniera Elsa Dolores Chávez Martínez
C.C. 1803765351

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Portada.....	i
A la Unidad Académica de Titulación.....	ii
AUTORIA DEL INFORME INVESTIGACION.....	iii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	vii
ÍNDICE DE CUADROS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
DEDICATORIA.....	xiii
AGRADECIMIENTO.....	xiv
Resumen Ejecutivo.....	xv
Executive Summary.....	xvi
Introducción.....	1
CAPITULO I.....	3
1 El problema.....	3
1.1 Tema.....	3
1.2 Planteamiento del problema	3
1.2.1 Contextualización.....	3
1.2.2 Análisis crítico.....	10
1.2.3 Prognosis	12
1.2.4 Formulación del problema.....	12
1.2.5 Interrogantes.....	12
1.2.6 Delimitación del objeto de investigación.....	12
1.3 Justificación.....	13
1.4 Objetivos	15
1.4.1 Objetivo General.....	15
1.4.2 Objetivos Específicos.....	15
CAPÍTULO II.....	16
2 Marco teórico.....	16
2.1 Antecedentes investigativos.....	16
2.2 Fundamentación Filosófica.....	23

2.3 Fundamentación Legal	24
2.4 Categorías fundamentales	27
2.5 Hipótesis.....	38
2.6 Señalamiento de variables.....	38
CAPÍTULO III.....	39
3 Metodología	39
3.1 Enfoque	39
3.2 Modalidades Básicas	39
3.3 Niveles de Investigación	40
3.4 Población y Muestra	40
3.5 Operacionaización de variables	40
3.6. Plan de Recolección de la Información.	45
3.7. Plan de procesamiento de la información.....	46
CAPÍTULO IV	47
4 Análisis e interpretación de resultados.....	47
4.1 Análisis de los resultados	47
4.2 Interpretación de datos	47
4.3 Verificación de hipótesis.....	74
4.3.1 Planteamiento de la hipótesis	74
4.3.2 Selección del modelo estadístico	74
4.3.3 Calculo de la prueba de Friedman.....	75
CAPÍTULO V	77
5 Conclusiones y recomendaciones.....	77
5.1 Conclusiones.....	77
5.2 Recomendaciones.....	78
CAPÍTULO VI	78
6 Propuesta.....	80
6.1 Título	80
6.2 Datos informativos.....	80
6.3 Antecedentes de la propuesta.....	80
6.4 Justificación	81
6.5 Objetivos	82
6.5.1 Objetivo General.....	82

6.5.2 Objetivos Específicos	83
6.6 Análisis de la factibilidad.....	83
6.7 Fundamentación científica técnica.....	84
6.8 Metodología.....	90
6.9 Administración.....	101
6.10 Previsión de la evaluación.....	101
Bibliografía	102
Anexos	103

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración N° 1 Países con mejor clima organizacional	2
Ilustración N° 2 Resultados por sectores	3
Ilustración N° 3 Resultados por departamentos	4

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Variable independiente (Clima Organizacional).....	41
Cuadro N° 2 Variable Dependiente (Satisfacción laboral).....	41
Cuadro N° 3 Plan de recolección de información	43
Cuadro N° 4 Datos Informativos	78
Cuadro N° 5 Dimensiones del Clima Organizacional	86
Cuadro N° 6 Administración de la propuesta.....	99
Cuadro N° 7 Previsión de la evaluación.....	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Apoyo en la solución de problemas	45
Tabla N° 2 Su jefe le motiva a superarse.....	47
Tabla N° 3 Autonomía laboral.....	50
Tabla N° 4 Libertad en la toma de decisiones	51
Tabla N° 5 Capacitación de los funcionarios	50

Tabla N° 6 Atención y reconocimiento	51
Tabla N° 7 Apertura al cambio.....	52
Tabla N° 8 Adopción de nuevos métodos en el trabajo	53
Tabla N° 9 Comunicación con los superiores	54
Tabla N° 10 Confianza de la dirección.....	55
Tabla N° 11 Estrés y ansiedad.....	56
Tabla N° 12 Nivel de estrés.....	57
Tabla N° 13 Acceso a la información.....	58
Tabla N° 14 Relaciones departamentales	59
Tabla N° 15 Le gusta su trabajo	60
Tabla N° 16 Desempeño.....	61
Tabla N° 17 Espacio físico	62
Tabla N° 18 Condiciones de trabajo.....	63
Tabla N° 19 Sueldo	64
Tabla N° 20 Relación de funciones	65
Tabla N° 21 Plan de promociones	66
Tabla N° 22 Crecimiento profesional.....	67
Tabla N° 23 Reconocimiento	68
Tabla N° 24 Funciones del puesto.....	69
Tabla N° 25 Ambiente de confianza.....	70
Tabla N° 26 Relación entre compañeros	71

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Árbol de problemas.....	9
Gráfico N° 2 Categorías fundamentales	25
Gráfico N° 3 Constelación de ideas de la V.I.....	26
Gráfico N° 4 Constelación de ideas de la V.D	27
Gráfico N° 5 Apoyo en la solución de problemas	46
Gráfico N° 6 Su jefe le motiva a superarse	47
Gráfico N° 7 Autonomía laboral	48
Gráfico N° 8 Libertad en la toma de decisiones	49
Gráfico N° 9 Capacitación de los funcionarios	50
Gráfico N° 10 Atención y reconocimiento	51

Gráfico N° 11 Apertura al cambio.....	52
Gráfico N° 12 Adopción de nuevos métodos en el trabajo	53
Gráfico N° 13 Comunicación con los superiores	54
Gráfico N° 14 Confianza de la dirección.....	55
Gráfico N° 15 Estrés y ansiedad.....	56
Gráfico N° 16 Nivel de estrés.....	57
Gráfico N° 17 Acceso a la información.....	58
Gráfico N° 18 Relaciones departamentales	59
Gráfico N° 19 Le gusta su trabajo	60
Gráfico N° 20 Desempeño.....	61
Gráfico N° 21 Espacio físico	62
Gráfico N° 22 Condiciones de trabajo.....	63
Gráfico N° 23 Sueldo	64
Gráfico N° 24 Relación de funciones	65
Gráfico N° 25 Plan de promociones	66
Gráfico N° 26 Crecimiento profesional.....	67
Gráfico N° 27 Reconocimiento	68
Gráfico N° 28 Funciones del puesto.....	69
Gráfico N° 29 Ambiente de confianza	70
Gráfico N° 30 Relación entre compañeros	71

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A Cuestionario.....	103
---------------------------	-----

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento es para Dios, por haberme guiado y dado la sabiduría para poder terminar con éxito la meta planteada, por haber guiado mis pasos y haber sido mi fortaleza en momentos de debilidad.

Mi profundo agradecimiento va dirigido también a mi madre y hermanos quienes me impulsaron a continuar con mi superación profesional.

A mis docentes que a lo largo de la carrera supieron impartir su conocimiento, y de manera especial mi agradecimiento a mi director de tesis, quién me apoyo y ayudó a plasmar este sueño fijado hace dos años atrás.

DEDICATORIA

Este trabajo investigativo y este título se lo dedico a mi hijo Juan José, quien fue el motor que me impulsó a culminar esta meta planteada, y por medio del cual deseo demostrarle que todo en la vida es posible, que los objetivos se pueden conseguir con esfuerzo y dedicación y que al final del camino nos queda la satisfacción de haberlo conseguido.

A mi madre y hermanos que siempre me motivaron y apoyaron a culminar esta etapa que decidí emprender.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTION DEL TALENTO HUMANO

TEMA: “El clima organizacional como predictor de la satisfacción laboral en la Empresa L&M de Seguridad Privada Cía. Ltda.”

AUTORA: Ingeniera Elsa Dolores Chávez Martínez

DIRECTOR: Ingeniero Oswaldo Santiago Verdesoto Velastegui, MBA.

FECHA: noviembre 2017.

RESUMEN EJECUTIVO

En todas las organizaciones el capital humano es fundamental para el logro de sus metas, es por ello que este estudio permite conocer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral dentro de la empresa, es necesario que la empresa identifique los aspectos que interfieren y afectan en el desempeño de los trabajadores, y así mejorar su ambiente de trabajo, así como la situación del clima organizacional y las áreas que requieren atención y causan insatisfacción, para buscar una posible solución y mejorar el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores, por tal razón se consideró investigar el Clima Organizacional de La Empresa L&M de Seguridad Privada Cía Ltda, la cual está ubicada en la ciudad de Ambato, el problema de estudio abordado fue el Clima Organizacional inadecuado afecta la satisfacción laboral de los trabajadores, planteándonos como objetivo general conocer el nivel de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la empresa, la investigación permitió determinar factores determinantes que influyen directamente en el clima organizacional. La metodología empleada fue el enfoque cuantitativo pues se empleó modelos estadísticos para la comprobación de hipótesis, las modalidades de investigación utilizadas fueron la de campo, bibliográfica y documental, se utilizó el nivel de investigación relacional, la población fue de 64 trabajadores comprendido entre trabajadores operativos y administrativos. La técnica que se utilizó en la investigación es la encuesta con su instrumento el cuestionario. El modelo estadístico aplicado para la comprobación de hipótesis fue la prueba de Friedman, mediante la cual se aceptó la hipótesis alternativa, que indicaba que existe

una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Por lo cual se planteó como propuesta Diseñar estrategias relacionadas con el Clima Organizacional que permitan mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa.

Descriptor: Clima Organizacional, satisfacción laboral, estilo de gerencia, reconocimiento, innovación, presión, confianza, crecimiento profesional, plan de promociones, sueldo, condiciones de trabajo, espacio físico, sueldo, relaciones departamentales.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTION DE TALENTO HUMANO

THEME: “The organizational climate as a predictor of job satisfaction in the
L & M Company of Private Security Cía. Ltda.”

AUTHOR: Ingeniera Elsa Dolores Chávez Martínez

DIRECTED BY: Ingeniero Oswaldo Santiago Verdesoto Velastegui, MBA.

DATE: November 2017

EXECUTIVE SUMMARY

In all the organizations the human capital is fundamental for the achievement of its goals, that is why this study allows to know the relationship between the organizational climate and the job satisfaction within the company, it is necessary that the company identify the aspects that interfere and affect the performance of the workers, and thus improve their work environment, as well as the situation of the organizational climate and the areas that require attention and cause dissatisfaction, to look for a possible solution and improve the organizational climate and the satisfaction of the workers, for this reason it was considered to investigate the organizational climate of the L & M company of Private Security Cía Ltda, which is located in the city of Ambato, the study problem addressed was the inappropriate organizational climate affects the job satisfaction of workers, posing as objective general to know the level of relationship between the organizational climate and satisfaction No employees of the company work, the investigation established determinants that directly influence the organizational climate. The methodology used was the quantitative approach because statistical models were used to check hypotheses, the research modalities used were field, bibliographic and documentary, the level of relational research was used, the population was 64 workers comprised among operative workers and administrative. The technique that was used in the investigation is the survey with its instrument the questionnaire. The statistical model applied to test hypotheses was the Friedman test, by which the alternative hypothesis was accepted, which indicated that there is a significant relationship between the organizational climate and job satisfaction. Therefore, it was

proposed as a proposal to design strategies related to the Organizational Climate that allow improving the job satisfaction of the company's workers.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, management style, recognition, innovation, pressure, confidence, professional growth, promotions plan, salary, working conditions, physical space, salary, departmental relations.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día para las organizaciones es de suma importancia analizar el impacto del clima laboral en sus trabajadores, esto comprende las emociones, sentimientos, percepciones y comportamiento, lo que sin duda alguna impacta de manera importante en el desempeño y, por tanto, en los niveles de productividad. De ahí la importancia de medirlo periódicamente y considerarlo como un indicador vital para apoyar las estrategias empresariales y la retención del talento humano.

El trabajo de investigación está estructurado en seis apartados que a continuación se menciona:

Capítulo I: Está constituido por el problema de investigación el cual ha sido detectado en la empresa y amerita ser resuelto, para lo cual fue necesario plantear el problema de una forma más ampliada y contextualizado en forma Macro, Meso y Micro; también se estructuró el árbol de problemas para poder redactar el Análisis Crítico que se refiere a las causas que dieron origen al problema y la prognosis que son los efectos que tendremos si no se soluciona el problema, seguidamente se formuló el problema en forma de pregunta, se delimitó el objeto de investigación espacial y temporalmente, se redactó una justificación considerando factores como: pertinencia, importancia, novedoso, utilidad y factibilidad, esto permitió definir los objetivos de investigación.

Capítulo II: Para el desarrollo del Marco Teórico fue necesario iniciar con los antecedentes investigativos que se refiere a información de investigaciones pasadas en relación al tema de investigación, para lo cual se consideró mencionar la introducción y conclusiones de la investigación realizada, posterior se fundamentó filosóficamente y legalmente mediante teorías y leyes relacionadas al tema, se categorizó las variables objeto de investigación, se planteó la hipótesis y el señalamiento de las variables.

Capítulo III: El Marco Metodológico es aquel que encamina la investigación, en este capítulo se definió la modalidad, el nivel o tipo de la investigación, enfoque a utilizar que fue el cuantitativo en vista que se comprobó las hipótesis; se planteó las técnicas e instrumentos a utilizar para la recolección y procesamiento de la información.

Capítulo IV: El análisis e interpretación de resultados corresponde al desarrollo de todos los instrumentos y técnicas empleadas, para realizarlo se empleó el software SSPS versión 23.0, que permitió la tabulación estadística y grafica de cada pregunta efectuada. Seguidamente se realizó un resumen de las interpretaciones de cada resultado obtenido, posteriormente se comprobó la hipótesis mediante el modelo estadístico Prueba de Friedman.

Capítulo V: Las conclusiones y recomendaciones fueron redactadas acorde a los objetivos de la investigación siendo el sustento, el análisis e interpretación de resultados de las técnicas de investigación y los modelos estadísticos empleados.

Capítulo VI: Para el desarrollo de la propuesta, se consideró los datos informativos, los antecedentes de la propuesta que se hace referencia a los resultados arrojados investigaciones similares, se justificó la importancia de realizar la propuesta, se estableció objetivos mediante el análisis de factibilidad para luego sustentar teóricamente con el fin de solucionar el problema planteado, se detalló la metodología a emplear para el desarrollo de la propuesta, esto se refiere definir un modelo operativo, administrativo, previsión y evaluación de la propuesta. Finalmente se añadió la bibliografía y los anexos que apoyó a la investigación.

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA

1.1 Tema

El clima organizacional como predictor de la satisfacción laboral en la empresa L&M de Seguridad Privada Cía. Ltda.

1.2 Planteamiento del Problema

El clima organizacional inadecuado afecta la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa L&M de Seguridad Privada Cía. Ltda.

1.2.1 Contextualización

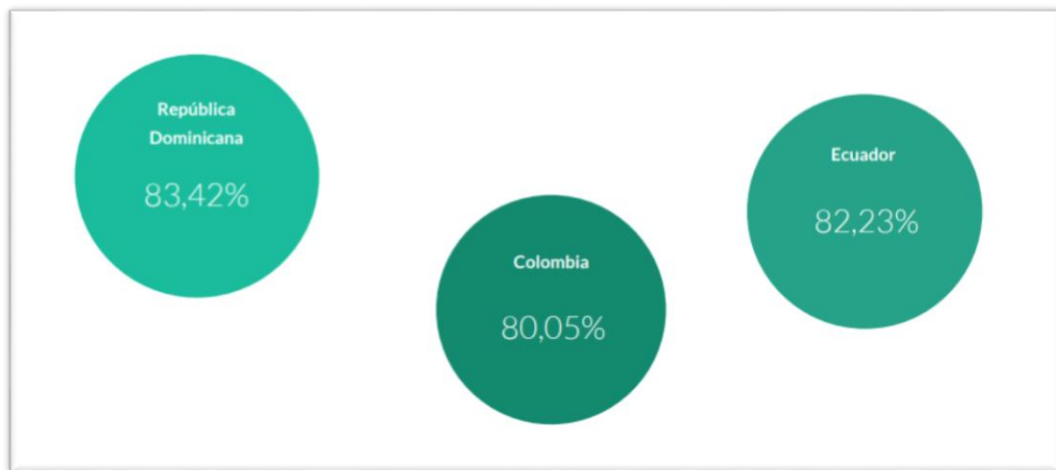
Macro

El Clima Organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las compañías a nivel internacional, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente, para así alcanzar mayor productividad, es además una percepción colectiva de las personas en relación con las prácticas, políticas, estructura, procesos y sistemas que se dan en una organización y su consecuente reacción a esta percepción. El clima organizacional se construye a lo largo de un periodo significativo de tiempo con el día a día y es observable, medible y cuantificable. Lejos de ser una moda pasajera, la realidad es que la presión que viven las organizaciones por ser cada vez más competitivas y como

consecuencia de los cambios en el entorno, se les exige alinear de manera adecuada la administración del talento humano con los otros pilares fundamentales de la organización: estrategia, estructura, procesos y recursos. (Anderson.L, 2000, pág. 156).

Según resultados publicados por la firma Acsendo sobre la evolución del estado del Clima Laboral en 13 países de América Latina entre los años 2013 y 2014. Determina la importancia de evaluar el clima organizacional en las organizaciones. Para el año 2014, el país que presenta la mejor puntuación general en su clima laboral es República Dominicana, seguido por Ecuador y Colombia.

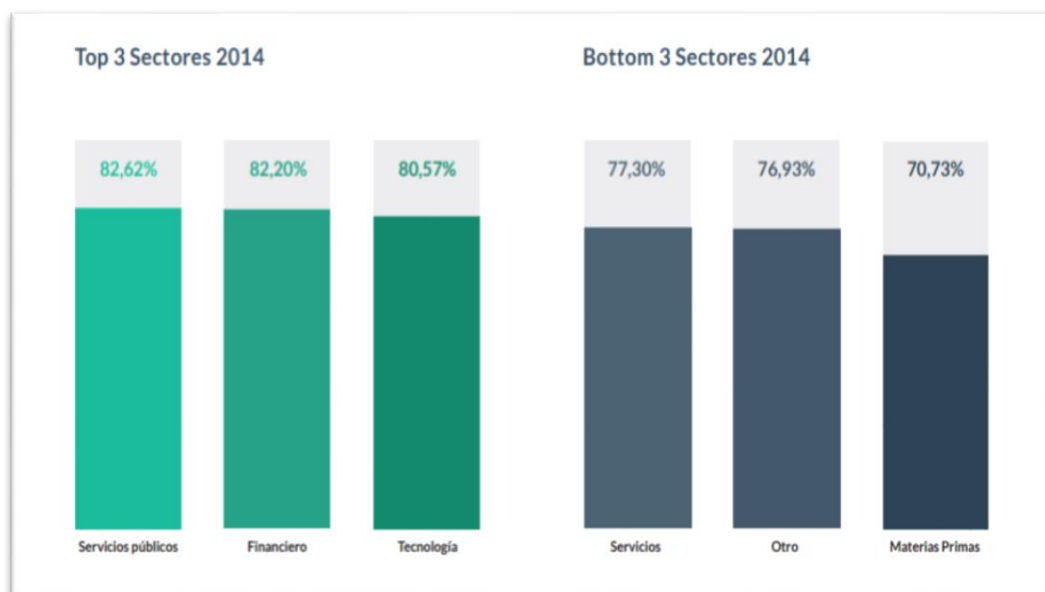
Ilustración N° 1 Países con mejor clima organización



Elaborado por:Chávez Martínez Elsa
Fuente: Acsendo 2013-2014

Las empresas que realizaron su evaluación de Clima Laboral provienen de todo tipo de sectores del mercado. Se han identificado los sectores con mejor y peor desempeño en su ambiente de trabajo. El sector de los servicios públicos encabeza la lista con una puntuación de 82,62. Según datos de Acsendo.

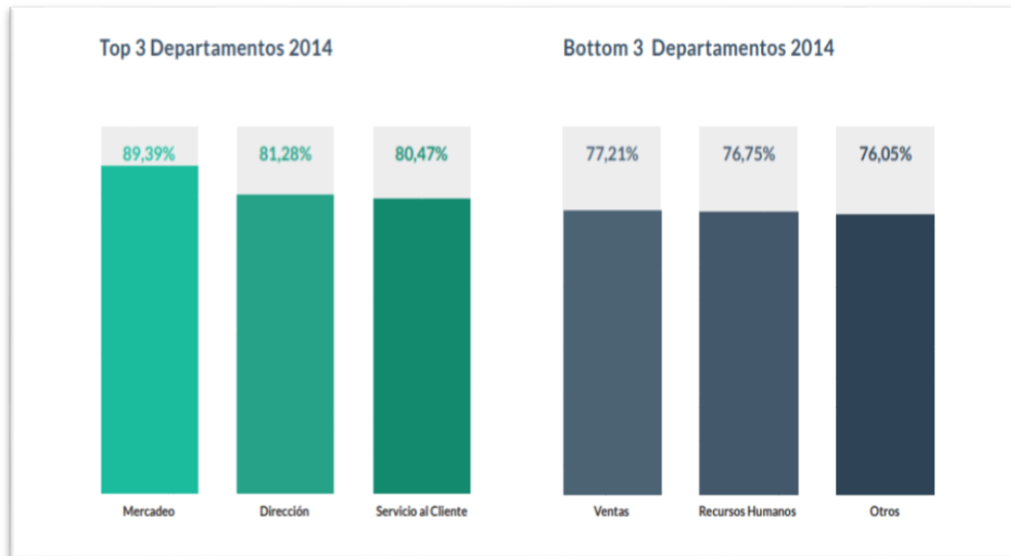
Ilustración N° 2 Resultados por sectores



Elaborado por:Chávez Martínez Elsa
Fuente: Acendo 2013-2014

Los departamentos, también llamados divisiones, dependencias o secciones, corresponden a las diferentes unidades en las que se dividen las organizaciones. Estas se definen de acuerdo al tipo de funciones y tareas que se realizan en cada una de ellas. La firma de evaluación de Clima Laboral de Acendo entrega los resultados para cada uno de los departamentos registrados por las organizaciones. Los departamentos con mejor y peor desempeño en su ambiente laboral durante el año 2014. Mercadeo ocupa el primer lugar, seguido por Dirección y por Servicio al Cliente. Por su parte, Recursos Humanos, Otros y Ventas ocupan los últimos lugares.

Ilustración N° 3 Resultados por departamentos



Elaborado por:Chávez Martínez Elsa
Fuente: Acsendo 2013-2014

Los estudios de Hay Group muestran que ganar el compromiso de los empleados y brindarles el soporte adecuado tiene un impacto positivo en los ingresos y en la reducción de costos. Muestran que las organizaciones que se ubican en el cuartil superior en compromiso de los empleados, obtienen un crecimiento en sus ingresos 2,5 veces mayor que el de las que están clasificadas en el cuartil inferior.

En contraste, las empresas ubicadas en el cuartil superior tanto en compromiso como en soporte logran un crecimiento de sus ingresos 4,5 veces mayor.

Organizaciones con altos niveles de compromiso tienen índices de rotación 40% más bajos que aquellas con bajos niveles en este factor. Pero aquellas con altos niveles tanto en compromiso como en soporte para el éxito, muestran una reducción total en rotación voluntaria del 54%.

Como se puede evidenciar en estos estudios, adelantar estudios de clima organizacional donde se pueda medir el compromiso de los empleados y el nivel de soporte que éstos reciben para que alcancen su máximo potencial de efectividad se traduce no solo en bienestar y satisfacción para ellos, sino que también generan un impacto positivo en los ingresos de la compañía, según lo expone Hay Group Insight.

Meso

En un estudio publicado por Revista Líderes señala que Ecuador, una de las maneras más comunes de medir el ambiente de trabajo es con encuestas anuales o semestrales. Al respecto, Pastor señala que esta metodología sirve a pesar de estar afectada por eventos recientes. Una ola de despidos o el pago de utilidades inciden, pero tienen un efecto que no dura más allá de tres meses. Aun así, esta especialista insiste en que hay que hacer la medición a pesar de que no existe un momento ideal. Otra opinión sobre el tema la tiene Eddy Troya, gerente de la consultora Human Plus. Él manifiesta que no más del 10% de las empresas ecuatorianas aplica acciones encaminadas a generar un buen ambiente laboral. "Para lograrlo bastaría elevar los sueldos o entregar bonos a los empleados, pero eso no ayuda en el mediano o largo plazo". Troya dice que la clave es generar modelos de liderazgo, ofrecer a los colaboradores un balance entre la vida familiar y la profesional, generar la sensación de aprecio, facilitar los procesos de desarrollo, etc. "Estas acciones son propias de empresas que están evolucionando y que reconocen el valor de la gestión de personal, pero que desafortunadamente todavía son minoría en Ecuador". Como los demás analistas, Troya indica que es necesario un plan de la empresa y que el departamento de RR.HH. evolucione en sus funciones. El análisis sirve para:

La satisfacción. Determinar y analizar el estado de la satisfacción laboral de los trabajadores, para encontrar aspectos que puedan entorpecer la obtención de los resultados programados.

Conflictos. Identificar las fuentes de conflicto que puedan ocasionar resultados inadecuados.

Comportamiento. Evaluar el comportamiento de la toma de decisiones y las acciones que se ponen en práctica.

Revisión de planes. Tomar las medidas correctivas relacionadas con los proyectos puestos en práctica. Los jefes. Corregir comportamientos de los jefes y directivos en general.

En las empresas ecuatorianas las personas constituyen el recurso más valioso de una organización ya que hacen posible los cambios, las transformaciones, y son quienes a través de sus acciones proyectan la cultura organizacional. Por lo tanto, generar las condiciones apropiadas en el entorno laboral para que puedan dar lo mejor de sí mismas.

Mantener un buen clima laboral es tan importante como ejecutar metas de la compañía, pues si no se cuenta con un buen ambiente de trabajo, las personas no generarán y no laborarán al 100% de sus capacidades. Gestionar el clima de una organización demanda voluntad, esfuerzo, constancia y recursos, por esto mismo es que se plantea como un desafío en el que se hace necesario actuar proactivamente en crear y mantener las condiciones de trabajo que necesita la empresa para alcanzar los resultados. (Weinert, 1985, pág. 158)

Micro

L&M DE SEGURIDAD PRIVADA CIA. LTDA. , se constituyó el 04 de Mayo de 1999, obteniendo el permiso de operación en el Ministerio de Gobierno y Policía Nacional el 01 de Enero del 2002, tiene como objeto social realizar actividades complementarias de vigilancia y seguridad privada tanto física como móvil, prevención del delito, vigilancia y seguridad a favor de personas naturales y jurídicas, instalaciones y bienes; depósito y transporte de valores, investigación y seguridad en medios de transporte privado de personas naturales y jurídicas así como de bienes a través de uso de aparatos, dispositivos y sistemas electrónicos de seguridad y vigilancia y el uso de monitoreo por medio de centrales para recepción, verificación y transmisión de señales de alarma. En la empresa en mención, el clima laboral ha sido estudiado ampliamente, encontrando que es influenciado por varios factores como el trato de los jefes o supervisores, las instalaciones donde se desarrolla el trabajo, las relaciones con proveedores y clientes y las condiciones contractuales de los trabajadores es decir su salario, compensaciones y beneficios sociales.

El reto actual de la compañía es encontrar innovadoras formas de motivar a sus trabajadores buscando que el trabajo se desarrolle en un clima organizacional adecuado, el mismo que le permita al trabajador aumentar el desempeño laboral. Para la empresa resulta importante medir y conocer el clima organizacional, ya que este puede impactar significativamente en los resultados, por lo que sus directivos están conscientes que se debe trabajar en mejorar el ambiente laboral ya que el potencial humano es el arma competitiva de la empresa y en los tiempos actuales es muy importante valorarlo y prestarle la debida atención.

1.2.2 Análisis Crítico

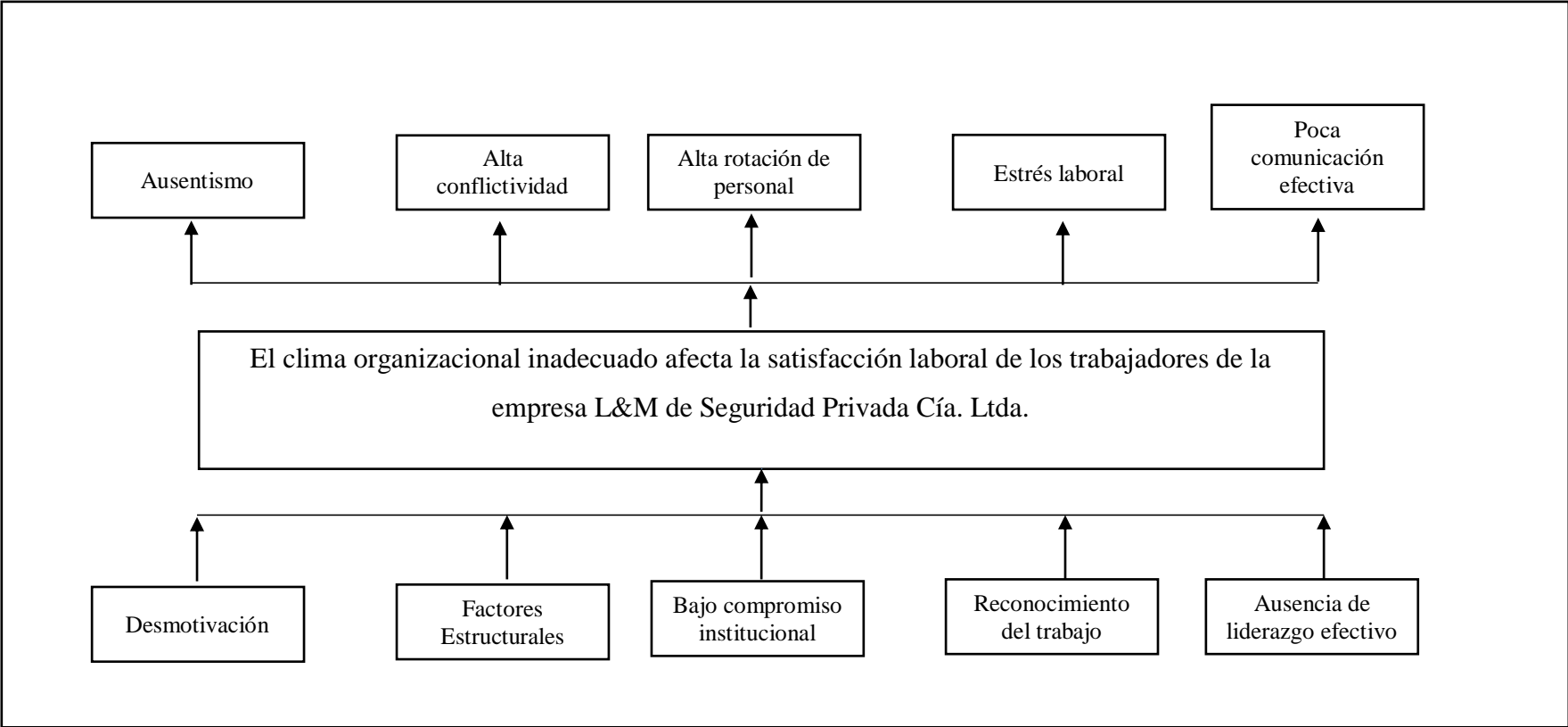
El desfavorable clima organizacional que se presenta en una organización se deriva a causa de factores estructurales, donde los procesos, procedimientos, y relaciones jerárquicas están mal diseñadas, indudablemente afectarán gravemente el clima organizacional, haciendo más ineficiente el trabajo, generando una disposición a trabajar a la defensiva, perdiendo mucho tiempo en discusiones, lo que genera rotación de personal, desmotivación, estrés, conflictos internos provocados por rumores y opiniones que proliferan ante la ausencia de una estructura organizacional adecuada, afectando gravemente el ambiente de trabajo.

Otra causa que genera el desfavorable clima organizacional es el bajo compromiso institucional, cuando los trabajadores no se identifican con la organización, o cuando los objetivos de ésta y los objetivos individuales no están integrados y son totalmente diferentes no se consigue que los empleados estén identificados e implicados con la organización en la que trabajan, lo cual aumenta las probabilidades de rotación, imposibilitando el desarrollo de las habilidades y capacidades colectivas, los equipos de trabajo no se cohesionan, en definitiva conducirán a una baja productividad laboral.

La ausencia de un liderazgo efectivo con capacidad para dirigir al equipo, afectará el desempeño y motivación para el cumplimiento de objetivos personales y organizacionales. El no contar con un individuo que ejerza una influencia en el comportamiento de otras personas, por medio de su habilidad de orientarlos y convencerlos para que ejecuten, con entusiasmo, las actividades programadas incidirá directamente en el clima organizacional.

ARBOL DE PROBLEMAS

Gráfico N° 1 Árbol de problemas



Elaborado por: Elsa Chávez Martíne

1.2.3 Prognosis

Al no reflejar la empresa L&M de Seguridad Privada Cía. Ltda un adecuado clima organizacional, ocasionará que se cuente con personal insatisfecho laboralmente, inseguro, con alta conflictividad, se puede presentar índices de ausentismo, atrasos, por el simple hecho de no sentirse a gusto con su ecosistema laboral, lo cual impactará principalmente en la productividad, seguido de la confusión grupal y esfuerzos duplicados al no comprender metas, instrucciones, objetivos y prioridades, predominando la actitud de cumplir con la ley del mínimo esfuerzo requerido.

1.2.4 Formulación del problema

¿De qué forma se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa L&M de Seguridad Privada Cía. Ltda.?

1.2.5 Interrogantes

¿Qué variables de clima organizacional pueden causar la satisfacción e insatisfacción laboral en los empleados de la empresa L&M de Seguridad Privada Cía. Ltda.?

¿Qué sustento teórico permitirá relacionar el Clima Organizacional con la satisfacción laboral?

¿Qué estrategias se deberían implementar para mejorar y fortalecer el clima organizacional en la empresa &M de Seguridad Privada Cía. Ltda?

1.2.6 Delimitación del objeto de investigación

Límite de Contenido:

Campo: Psicología del Trabajo

Área: Desarrollo Organizacional

Aspecto: Clima Organizacional

Límite Espacial: L&M de Seguridad Privada Cía. Ltda., Ambato.

Límite Temporal:

El presente proyecto contemplará información del período 2016.

El presente proyecto tiene una duración de 6 meses.

1.3 Justificación

Hoy en día para las organizaciones es de suma importancia analizar el impacto del clima laboral dentro de estas, pues las emociones, sentimientos, percepciones de la gente influyen sobre su comportamiento, lo que sin duda alguna impacta de manera importante el desempeño y, por tanto, en los niveles de productividad. De ahí la importancia de medirlo periódicamente y considerarlo como un indicador vital para apoyar las estrategias empresariales y la retención del talento humano.

En todas las organizaciones el capital humano es fundamental para el logro de sus metas, es por ello que este estudio permite conocer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral dentro de la empresa, es necesario que la empresa identifique los aspectos que interfieren y afectan en el desempeño de los trabajadores, y así mejorar su ambiente de trabajo, así como la situación del clima organizacional y las áreas que requieren atención y causan insatisfacción, para buscar una posible solución y mejorar el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores.

Al manifestar que el clima organizacional es el reflejo de la cultura más profunda de la organización y que éste es percibido por el trabajador, influyendo en su comportamiento; se vuelve importante para el administrador analizarlo y diagnosticarlo. De forma que la relevancia social del presente estudio radica en la importancia que tiene el clima organizacional en todo tipo de empresas, ya que a través de un mejoramiento continuo del ambiente de trabajo, se busca alcanzar un aumento de la productividad sin olvidar al recurso humano.

Bajo este contexto, los beneficiarios del presente estudio serán en primer término, los trabajadores de la empresa L&M de Seguridad Privada Cía. Ltda, al permitirles a los gestores del talento humano contar con información relevante que les ayude a tomar mejores decisiones encaminadas a ofrecer un ambiente de trabajo sano que conduzca al bienestar del trabajador. Y en segundo término a la sociedad, al recibir un mejor trato y servicio por parte del personal, como resultado de su satisfacción en el trabajo.

Por su parte (Brunet, 1999) señala que El estudio del clima organizacional, permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano.

Al evaluar el Clima Organizacional se conoce la percepción que el personal tiene de la situación actual de las relaciones en la organización, así como las expectativas futuras, lo que permite definir programas de intervención y desarrollar un sistema de seguimiento y evaluación. (Eslava, 2015)

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Conocer el nivel de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la empresa L&M de Seguridad Privada Cía. Ltda.

1.4.2 Objetivos Específicos

Identificar las variables de clima organizacional que pueden causar la satisfacción e insatisfacción en el trabajo de los empleados en la empresa L&M de Seguridad Privada Cía. Ltda.

Determinar el sustento teórico que permita relacionar el Clima Organizacional con la satisfacción laboral.

Diseñar estrategias que fortalezcan el Clima Organizacional en la empresa L&M de Seguridad Privada Cía. Ltda.

CAPITULO II

2.- MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

- DIAZ, Guadalupe; (2013). *Clima Organizacional: Factores de satisfacción laboral en una empresa de la Industria Metal - Mecánica – México Universidad Autónoma de Coahuila.*

Introducción

Las organizaciones hoy en día buscan ser competitivas, tomando en cuenta la innovación y la mejora continua. Es por ello, que el proceso administrativo es importante, en cuanto a la integración (Recurso Humano) ya que es fundamental para coordinar las diferentes actividades que forman parte de dichos procesos y así generar un producto o servicio. A nivel mundial ha causado un interés por prestar atención al comportamiento y desarrollo de las MiPyMes y por dar respuesta a las interrogantes con respecto a los factores que las dirigen a la supervivencia y al éxito competitivo, caracterizadas por una serie de retos y cambios de diferente índole. Las empresas para obtener resultados positivos ante dicha situación, han concluido que la clave es el recurso humano, ya que su trabajo es fundamental para el logro de los objetivos y, por ello hoy en día se ha aumentado la inquietud por parte de los directivos por encontrar la manera de motivar al personal para incrementar su desempeño, interés y satisfacción en el trabajo y; así lograr un clima organizacional satisfactorio.

El clima organizacional ejerce una significativa influencia en la cultura de la organización. Esta comprende el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización. Los miembros de la organización

determinan en gran parte su cultura y, en este sentido, el clima organizacional ejerce una influencia directa, porque las percepciones de los individuos determinan sustancialmente las creencias, mitos, conductas y valores que conforman la cultura de la organización. La cultura en general abarca un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que los distinguen de otras. El clima organizacional repercute sobre las motivaciones y el comportamiento de los miembros de una organización, el cual tiene una gran variedad de consecuencias (productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.) e implica la existencia de dimensiones con ciertas propiedades de la organización.

Los problemas de motivación y de satisfacción laboral en las empresas, responden al hecho de que, por un lado, aunque la motivación como proceso interno sigue un patrón similar en las personas, las necesidades varían de un individuo a otro que marcan diferencias en las pautas de conducta; por el otro lado, no hay un solo factor determinante de la satisfacción laboral, al ser ésta multidimensional y presentar varias facetas. En ocasiones existe la tendencia a usar indistintamente los términos de motivación y de satisfacción laboral, que, aunque, están íntimamente relacionadas, son dos conceptos diferentes, ya que la motivación laboral es un proceso interno que parte de una serie de necesidades personales orientadas a su satisfacción mediante realizaciones externas de índole laboral, mientras que la satisfacción laboral es una actitud que facilita el proceso propio de la motivación. Ramírez, et al (2008). La satisfacción en el trabajo como una actitud se distingue básicamente de la motivación para trabajar, en que ésta última se refiere a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él. Weinert (1985). El tema central de esta investigación es identificar los factores que influyen en

el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos y operativos, en una Pequeña Empresa de la industria metal–mecánica ubicada en Frontera, Coahuila. A continuación se presenta en primer lugar la revisión literaria efectuada sobre el tema, posteriormente se expone la metodología empleada donde se especifica el tipo de investigación, las variables, el instrumento de medición, la muestra, el procedimiento y el análisis estadístico efectuado a los datos, y finalmente, los resultados y las conclusiones, así como recomendaciones y futuras líneas de investigación.

Conclusiones

Los resultados obtenidos en la presente investigación reportan que los trabajadores administrativos y operativos de la empresa objeto de estudio, presentan, en general, una satisfacción media en cuanto a las variables exploradas. Por lo antes mencionado, se puede apreciar que los trabajadores manifiestan estar a gusto y orgullosos por el trabajo que realizan y que éste es importante, que la relación y la comunicación con los compañeros son adecuadas y que el reconocimiento que reciben por su desempeño proviene tanto de parte de los compañeros como del jefe.

A su vez, reportan que cuentan con la herramienta, maquinaria y equipo necesarios para hacer las tareas que les corresponden y que las condiciones físicas en el área de trabajo son pertinentes. Consideran que los beneficios y sueldo que reciben de la empresa son limitados y que son pocas las oportunidades que tiene de ascenso (probablemente debido a que el personal operativo es reducido y las tareas a desempeñar son muy específicas, por lo que las vacantes están determinadas por retiro, pensión o jubilación). Se recomienda dar retroalimentación, a los dueños de la empresa, respecto a los aspectos positivos relativos a la satisfacción laboral que reportan los trabajadores en este estudio, que sirvan de apoyo para establecer estrategias de reforzamiento y de mejora, aprovechando las áreas de oportunidad. Una sugerencia para

un futuro próximo es ofrecer un diagnóstico de clima laboral que permita incorporar datos que se relacionen directa o indirectamente con la satisfacción laboral y de ser posible, seleccionar y aplicar un instrumento de medición de estilos de liderazgo.

- PADMAJA, Bathula; (2014). *Clima Organizacional como un predictor de satisfacción de los empleados: Un estudio de caso en particular, a los empleados de la electricidad.* India Pezzottaite. ISSN 2279-0950.

Introducción

Clima organizacional es el círculo central del medio ambiente humano en los límites de los cuales los empleados de una organización del trabajo. La supervivencia y el crecimiento de cualquier organización es directamente proporcional al clima favorable en ella. Clima organizacional sirve como una medida de la percepción individual o sentimientos de una organización.

El clima organizacional incluye gestión o estilos de liderazgo, participación en la toma de decisiones, la provisión de puestos de trabajo desafiantes a los empleados, reducción del aburrimiento y la frustración, la provisión de beneficios, políticas de personal y provisión de buenas condiciones de trabajo y la creación de la escala de la carrera adecuada para los empleados. Es un concepto molar e ilustra un dilema común en el esfuerzo por comprender y describir el comportamiento humano en las organizaciones. Las organizaciones están compuestas por personas de las corrientes heterogéneas siguientes cultivos.

Ya que una parte importante de la vida de un individuo está dedicado a trabajar, la relación entre los individuos y el trabajo lleva un gran significado. El trabajo es una realidad social y las expectativas sociales, que no sólo proporciona el estado de las

personas, sino también los une a la sociedad. Satisfacción en el trabajo incluye sentimientos de satisfacción o insatisfacción con los diversos segmentos de la vida de uno de empleos.

La satisfacción laboral es un fenómeno complejo relacionado con la matriz entera del factor trabajo que hace que una persona como su situación laboral. En realidad, es el resultado de diversos factores personales y relacionados con el trabajo. Es una opinión general de que la satisfacción en el trabajo aumenta la motivación de los empleados y la productividad de la organización. Se contribuye mucho a la participación del individuo en metas y objetivos de la organización.

Conclusión

El estudio proporciona una valiosa compacta de ideas y hechos que pueden ser utilizados por los administradores, en la comprensión de la dinámica de las relaciones y los efectos resultantes entre las variables de clima organizacional y las variables de satisfacción en el trabajo. El estudio proporciona información sobre los factores organizacionales que inciden en la satisfacción en el trabajo. Este estudio ha proporcionado otras variables como las líneas de las oportunidades de promoción, participación en la toma de decisiones, etc., para estudiar la satisfacción laboral en el que la combinación de esta variable ninguna de estos estudios utilizó. Este estudio, por tanto, ofrece oportunidades de investigación para obtener más investigadores en el campo para ampliar el horizonte de los conocimientos sobre estas variables identificadas como antecedentes satisfacción en el trabajo.

- PEÑA, Maricela; (2014). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar. México Universidad Autónoma de Coahuila. ISSN 1941-9589.

Introducción

El clima organizacional en la actualidad es de interés para casi todas las empresas familiares, por su influencia en los procesos organizacionales y psicológicos como la comunicación, la toma de decisiones, la solución de problemas, el aprendizaje, la motivación y, por ende, su influencia en la eficiencia de la organización y en la satisfacción de sus miembros. Por ello, es necesario que éstas se encuentren en óptimas condiciones desde el interior de las mismas, en donde exista satisfacción de su personal, y que impacte en la productividad. Chiang et al (2010), refiere que el clima organizacional y la satisfacción laboral son variables que se relacionan con el bienestar de las personas en su trabajo, su calidad de vida laboral y que, en consecuencia afectan su desempeño. Algunas investigaciones han señalado que es más probable obtener mejores resultados laborales en alto desempeño, compromiso o cooperación, cuando las personas se sienten parte de un grupo de trabajo con un clima organizacional satisfactorio, y perciben que tienen las competencias adecuadas para desarrollar su trabajo y cuando son recompensadas y reconocidas como agentes significativos de los resultados organizacionales.

El realizar un diagnóstico de Clima Organizacional, permite generar conocimientos de utilidad en la implementación de cambios planificados que impacten en las actitudes y conductas de los integrantes, como en la estructura organizacional. Ya que el Clima organizacional influye en la actuación de los integrantes de la empresa, a través de la perspicacia que tienen de múltiples factores de la realidad laboral, como pueden ser la los niveles de autoridad, comunicación,

colaboración, condiciones de trabajo, entre otros. El tema de esta investigación está centrado en conocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos y operativos de una Pequeña Empresa Familiar de la industrial metal–mecánica ubicada en Monclova, Coahuila.

Conclusión

Los resultados obtenidos en la presente investigación reportan que los trabajadores administrativos y operativos de la empresa objeto de estudio, presentan, en general, perciben el clima organizacional, en el cual reportan que cuentan con la herramienta, maquinaria y equipo necesarios para hacer las tareas que les corresponden y que comprenden la distribución de actividades, responsabilidades y funciones entre todos los niveles del personal, así como están de acuerdo con las formas de ejercer la autoridad. En cuanto a la satisfacción, se puede apreciar que los trabajadores manifiestan estar a gusto y orgullosos por el trabajo que realizan y que éste es importante, que los sueldos que perciben son los adecuados y que el reconocimiento que reciben por su desempeño proviene tanto de parte de los compañeros como del jefe. Tienen más posibilidades y oportunidades de obtener un ascenso (probablemente debido a que el personal operativo tiene experiencia en las tareas a desempeñar y que no son muy específicas).

A su vez, reportan que la está bien definida la distribución de las tareas, responsabilidades y funciones a llevar a cabo cada trabajador en todos los niveles; los beneficios que reciben (paquete de gratificaciones y los sistemas de incentivos) son de acuerdo a los niveles de cada uno de los trabajadores, así como las oportunidades de obtener un ascenso; y la comunicación con los compañeros son adecuadas y que el reconocimiento que reciben por su desempeño proviene tanto de parte de los

compañeros como del jefe. Por último proporcionar retroalimentación a los directivos de la empresa objeto de estudio, se entregará un informe con los resultados obtenidos de acuerdo a las respuestas otorgadas por los trabajadores. Se incluirá, además, una propuesta con estrategias de mejora, de reforzamiento y/o de cambio, aprovechando las áreas de oportunidad.

2.2. Fundamentación Filosófica

Para la ejecución del presente proyecto investigativo se utilizará el paradigma Crítico – Propositivo, fundamentado en los siguientes aspectos:

Fundamentación Ontológica

Conociendo la realidad del problema que afecta a la organización, será posible proponer un plan de mejora que favorezca el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa L&M Seguridad Privada. La investigación pretende evidenciar indicadores que influyen en el clima y satisfacción laboral con vista a un acercamiento a la elevación de la eficiencia y la satisfacción de los trabajadores, traducido en calidad de vida.

Fundamentación Epistemológica

Esta investigación conceptualizará las variables en estudio, lo cual permitirá desarrollar conocimientos en materia de clima organizacional y satisfacción laboral, que serán abstraídos por la empresa y ejecutados por la Gestión del Talento Humano.

Fundamentación Axiológica

Con la presente investigación se pretende rescatar los valores institucionales y humanos, considerando al recurso humano como el eje fundamental en toda empresa, por lo que se debe hacer hincapié en los derechos humanos que poseemos.

Fundamentación Metodológico

En esta investigación se aplicará el método inductivo, lo cual le permitirá al investigador observar, experimentar, comparar, abstraer y generalizar toda la información que obtenga de las variables en estudio, para generar conocimientos que permitirán proponer una posible solución.

2.3. Fundamentación Legal

La presente investigación está debidamente respaldada en el Código de Trabajo en los siguientes artículos:

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

15. Atender las reclamaciones de los trabajadores;

27. Conceder permiso o declarar en comisión de servicio hasta por un año y con derecho a remuneración hasta por seis meses al trabajador que, teniendo más de cinco años de actividad laboral y no menos de dos años de trabajo en la misma empresa, obtuviere una beca para estudios en el extranjero, en materia relacionada con la actividad laboral que ejercita, o para especializarse en establecimientos oficiales del país, siempre que la empresa cuente con quince o más trabajadores y el número de becarios no exceda del dos por ciento del total de ellos.

El becario al regresar al país, deberá prestar sus servicios por lo menos durante dos años en la misma empresa;

29. Suministrar cada año, en forma completamente gratuita, por lo menos un vestido adecuado para el trabajo a quienes presten su servicio;

31. Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social.

Art. 45.- Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta.

En el siguiente objetivo que persigue El Plan Nacional del Buen Vivir. Registro Oficial Suplemento 78. Del 11 de Septiembre del 2013.

Objetivo N° 9: “Garantizar el trabajo estable, justo y digno en su diversidad de formas”:

El trabajo constituye la columna vertebral de la sociedad y es un tema fundamental de la vida de las personas y de las familias, lo que indica garantizar el trabajo estable, justo y digno en su diversidad de formas La nueva Constitución consagra el respeto a la dignidad de las personas trabajadoras, a través del pleno ejercicio de sus derechos. Ello supone remuneraciones y retribuciones justas, así como ambientes de trabajo saludables y estabilidad laboral, a fin de lograr la modificación de las asimetrías referentes a la situación y condición de los y las trabajadoras en todo el país. El reconocimiento integral del trabajo como un derecho y su realización en condiciones justas y dignas, es una aspiración de larga data, cuya cabal aplicación exige la superación de condiciones estructurales que han marcado históricamente una realidad de explotación,

discriminación y desigualdad que persiste y se recrea. Política Valorar todas las formas de trabajo, generar condiciones dignas para el trabajo y velar por el cumplimiento de los derechos laborales.

- a. Promover el conocimiento y plena aplicación de los derechos laborales.
- b. Reformar la legislación laboral y fortalecer los mecanismos de control, sensibles a las diversidades, para eliminar el trabajo precario, la tercerización laboral y asegurar relaciones laborales directas y bilaterales.
- c. Aplicar medidas específicas para garantizar la existencia, funcionamiento y articulación de las organizaciones de trabajadoras y trabajadores, así como para resolver los conflictos laborales en condiciones justas.
- d. Apoyar iniciativas de trabajo autónomo preexistentes mejorando sus condiciones de infraestructura, organización y el acceso al crédito en condiciones de equidad.
- e. Proveer prestaciones de seguridad social eficiente, transparente, oportuna y de calidad para todas las personas trabajadoras, cualesquiera sean las formas de trabajo que desempeñen.
- f. Consolidar el Régimen Solidario de Cesantía.
- g. Generar normas y regulaciones que atiendan las características y necesidades específicas del trabajo autónomo.

2.4. Categorías Fundamentales

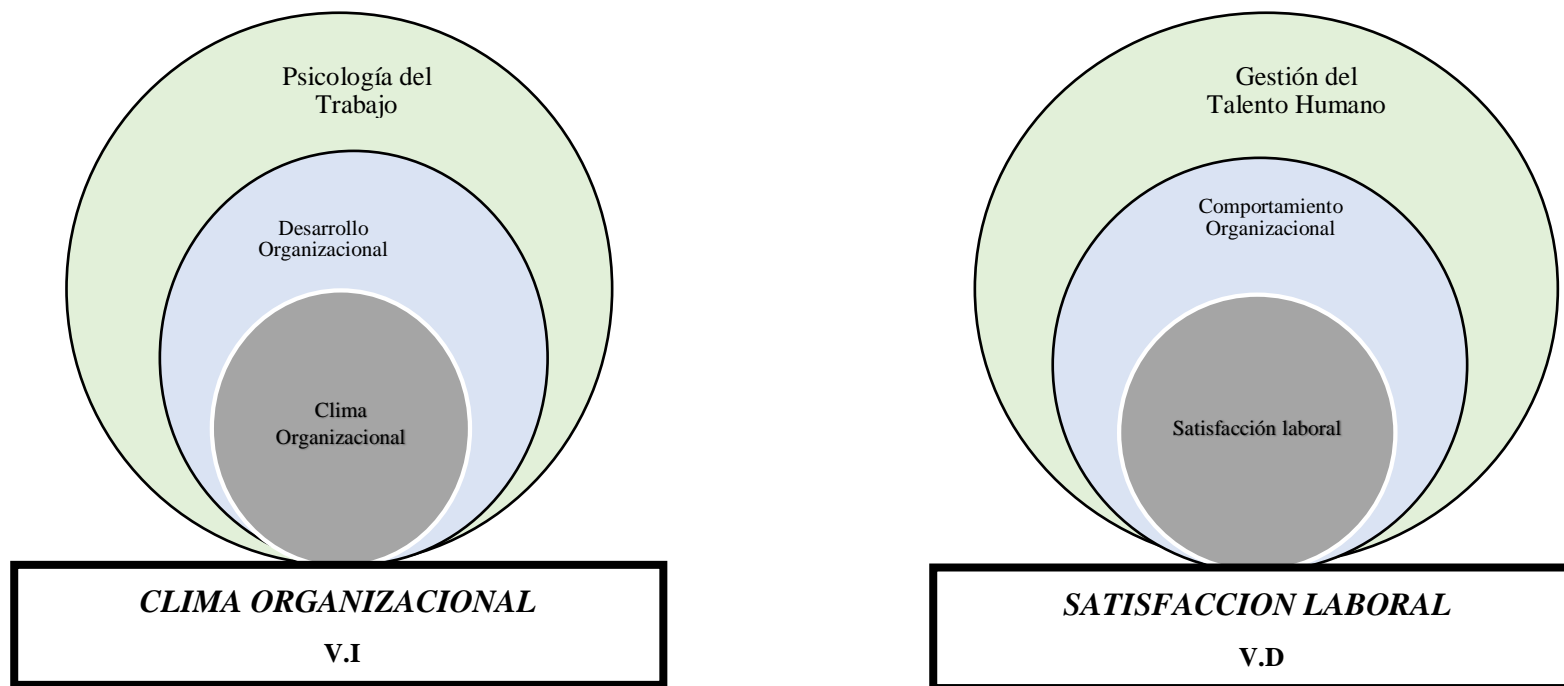
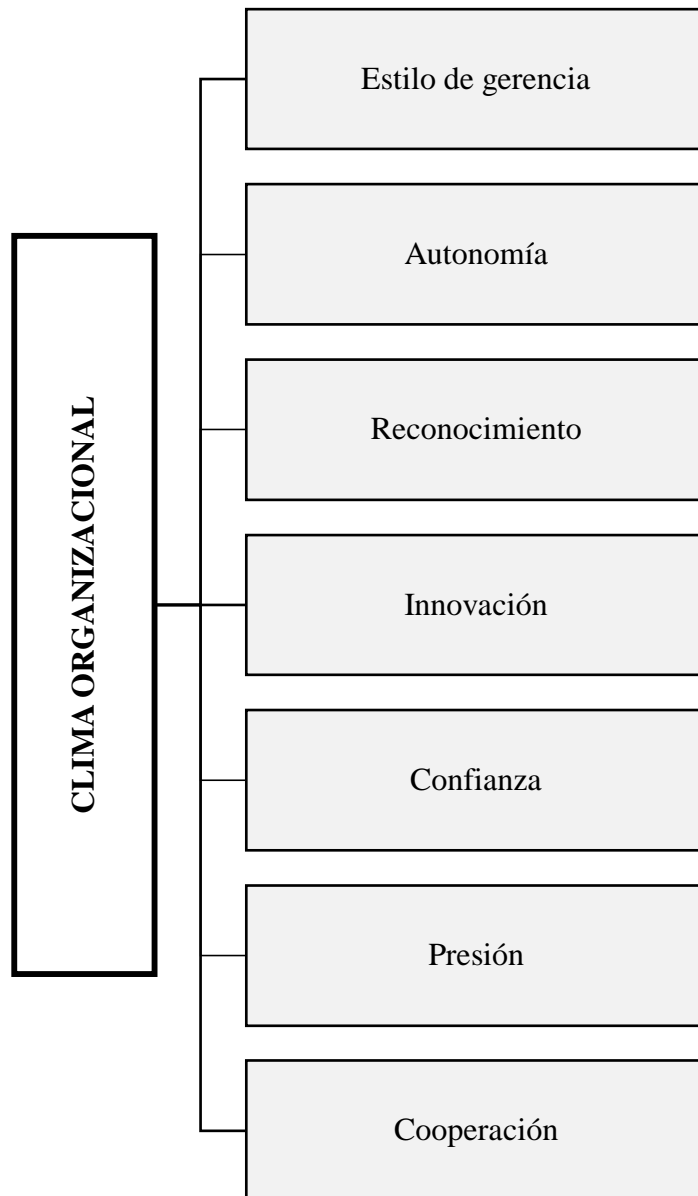


Gráfico N° 2 Categorías Fundamentales
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Constelación de Ideas Conceptuales de la Variable Independiente

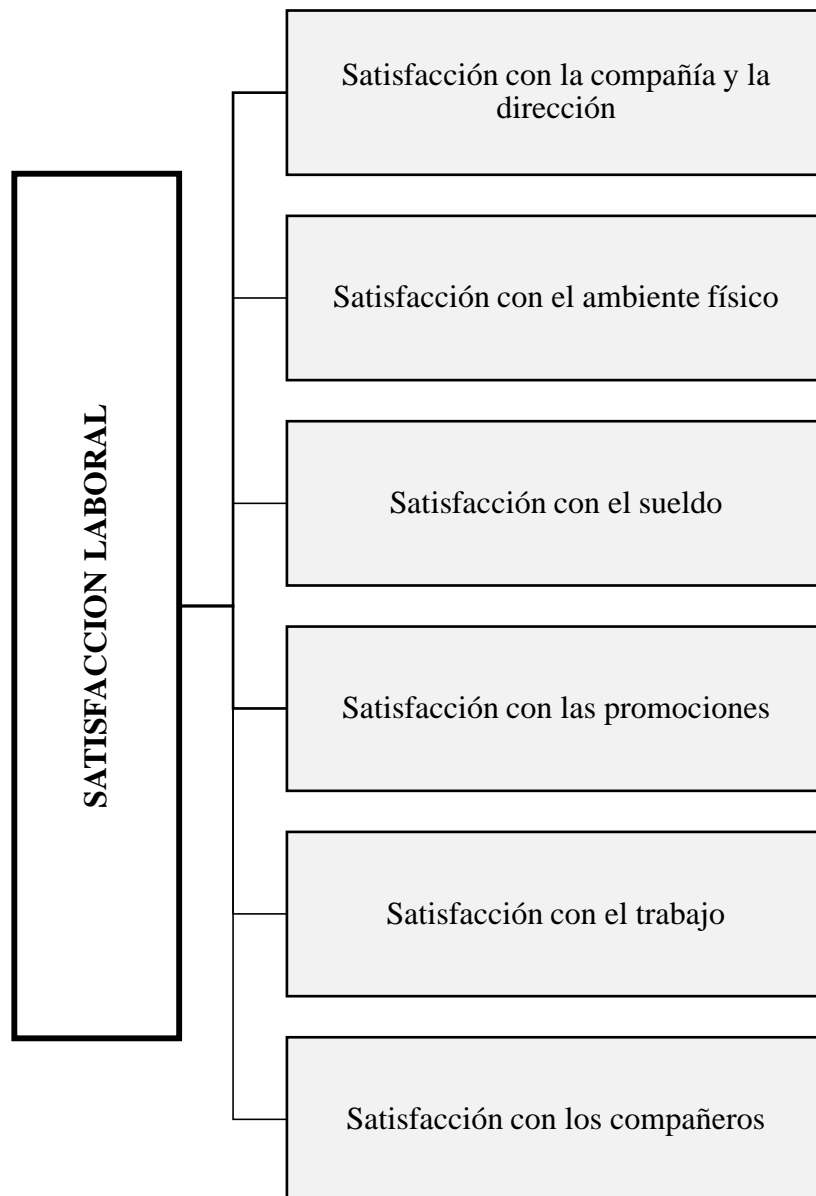
Gráfico N° 3 Constelación de ideas de la V.I



Elaborado por: Elsa Chávez Martínez
Fuente: Araujo (2011) *Clima Organizacional sector servicios*.

Constelación de Ideas Conceptuales de la Variable Dependiente

Gráfico N° 4 Constelación de ideas de la V.D



Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Fuente: Araujo (2011) *Clima Organizacional sector servicios*

Definición de categorías

Clima Organizacional

Según lo indica Robbins (1999) “Es la percepción por el cual los individuos organizan e interpretan sus impresiones sensoriales a fin de darle un significado a su ambiente. Es decir, la forma en que seleccionamos, organizamos e interpretamos la entrada sensorial para lograr la comprensión de nuestro entorno.” (p. 214)

Palma (2004) Indica que:

El clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

Como podemos observar, muchos de los autores usan adjetivos como percepción, opinión, características, propiedades, impresiones, y entre otros. También podríamos añadir que el clima laboral es la "personalidad" de ésta, porque se conforma a partir de una configuración de características de la misma. (p. 168)

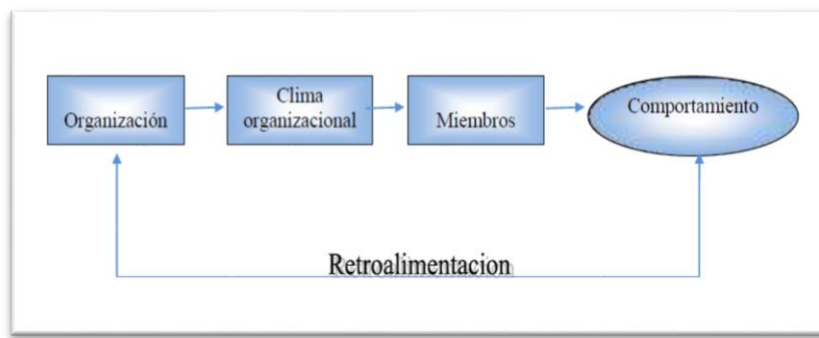
El clima organizacional para (Chiavenato, 2011, pág. 49)

Guarda estrecha relación con el grado de motivación de sus integrantes, se refiere al ambiente interno entre los miembros de la organización y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes. Cuando la motivación es alta, el clima organizacional sube, y se traduce en relaciones de satisfacción, ánimo interés, colaboración, etc., sin embargo cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea por frustración o por barreras en la satisfacción de las necesidades, el clima organizacional se tiende a bajar y se

caracteriza por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción etc., y en casos extremos, por estados de agresividad e inconformidad.

(Anderson.L, 2000, pág. 129) señala que:

El clima organizacional involucra diferentes factores o dimensiones, los cuales están inmersos dentro de una organización y son estos los que definen que tipo de clima existe por lo tanto el clima organizacional se puede visualizar en el siguiente esquema:



Psicología del Trabajo

Díaz (1998) Define a la psicología del trabajo como: “conjunto de áreas que se interesan por el estudio de la conducta de las personas en el lugar de trabajo, y de la práctica en las organizaciones de trabajo” (p. 48)

Rodríguez (2009) Indica que:

La psicología laboral es la rama de la psicología dedicada al análisis de la conducta humana dentro del contexto de una empresa y durante el desarrollo de un trabajo. También se utiliza la denominación de psicología del trabajo y de las organizaciones, ya que puede analizar el comportamiento en entidades civiles o gubernamentales. Esta disciplina posee un conjunto de conocimientos, un

cuerpo teórico y unas herramientas que permiten su aplicación en las organizaciones con dos finalidades: la mejora de la eficacia productiva y la mejora de la calidad de vida laboral. Y de ahí, procede el reconocimiento social de esta disciplina, de su capacidad para ofrecer soluciones en el mundo del trabajo y el de las organizaciones (p. 147)

Desarrollo Organizacional

Beckhard (1994) Conceptualiza al Desarrollo Organizacional como : “Un esfuerzo planeado que cubre a la organización, administrado desde la alta dirección que incrementa la efectividad y la salud de la organización, mediante la intervención deliberada en los procesos de la organización utilizando el conocimiento de las ciencias de la conducta” (p. 21)

(FRENCH, 1996) Indica que: El Desarrollo Organizacional

Es un esfuerzo a largo plazo, guiado y apoyado por la alta gerencia, para mejorar la visión, la delegación de la autoridad, el aprendizaje y los procesos de resolución de problemas de una organización, mediante una administración constante y de la colaboración de la cultura de la organización, con un énfasis especial en la cultura de los equipos de trabajo naturales y en otras configuraciones de equipos, utilizando el papel del consultor - facilitador y la teoría y la tecnología de las ciencias de la conducta aplicada, incluyendo la investigación – acción. El Desarrollo Organizacional puede centrarse en distintas necesidades o demandas que tenga la empresa, es decir que la atención puede centrarse en mejorar las relaciones humanas, en factores económicos, en las relaciones entre grupos, en el liderazgo, etc. En suma, se centra más en las

personas que en los objetivos y estructuras de la organización: prioriza el lado humano. Por eso, su área de acción es aquella que tiene relación con RR.HH. Para ser más específico podemos decir que el D. O. tratará temas como problemas de eficiencia organizacional, de identificación, de comunicación, conflictos entre grupos, y cuestiones de dirección y jefatura.

Dimensiones del clima organizacional

Pritchard y Karasick desarrollaron un instrumento de medida de clima que estuviera compuesto por once dimensiones:

1. Autonomía. Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.
2. Conflicto y cooperación. Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
3. Relaciones sociales. Se trata aquí del tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.
4. Estructura. Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.
5. Remuneración. Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.
6. Rendimiento. Es la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.
7. Motivación. Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.

8. Estatus. Se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias.
9. Flexibilidad e innovación. Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
10. Centralización de la toma de decisiones. Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.
11. Apoyo. Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo. (Sandoval-Caraveo M.C. 2004).

Satisfacción Laboral

Flores (1992) Define a la satisfacción laboral 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. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser" (p. 54)

Robbins (1998) Dice que satisfacción laboral es:

El conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente. (p.78)

La definición de satisfacción laboral que se planteó como el sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que resulta de la evaluación de las características, es demasiado amplia. Aunque dicha amplitud es adecuada. El trabajo es más que solo realizar actividades como ordenar papeles, escribir códigos de programación, atender a clientes o manejar un camión. Los puestos de trabajo requieren la interacción entre compañeros y jefes, así como seguir las reglas y políticas organizacionales, cumplir estándares de desempeño, vivir en condiciones laborales que con frecuencia son menos que ideales y cuestiones por el estilo (Robbins, 2013, p. 79)

Como muchos estudios han concluido, es probable que los trabajadores felices sean más productivos. No obstante, algunos investigadores solían creer que era un mito la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo. Pero una revisión de 300 estudios sugirió que la correlación es bastante alta. Conforme se pase de nivel del individuo a de la organización, también se encontrarán razones que apoyan la relación entre la satisfacción y el desempeño (Robbins, 2013, p. 84)

Gestión del Talento Humano

Chiavenato (2009) define a la Gestión del Talento Humano como “Es la capacidad de las empresas para atraer, motivar, fidelizar y desarrollar a los profesionales más competentes, más capaces, más comprometidos y sobre todo de su capacidad para convertir el talento individual, a través de un proyecto ilusionante, en Talento Organizativo”. (p. 122)

Dessler (2009) Define a la Gestión del Talento Humano como:

Un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimiento, capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivo en el entorno actual y futuro. (p. 142)

Comportamiento Organizacional

Robbins (1999) Indica que Comportamiento Organizacional "Es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización". (p. 64)

Para (Chiavenato. I, 2009, p. 32) "El Comportamiento Organizacional retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones"....."Es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones".

Locke (1976), Peiró y Prieto (1996) o Meliá et al. (1990), los cuales recogen las cuestiones relacionadas con la ejecución de la tarea directamente (características intrínsecas, muy cercano al modelo de Hackman y Oldham, 1976, 1980) y las cuestiones materiales y sociales relacionadas con el entorno en el que se desarrolla la tarea (características extrínsecas):

- Satisfacción con la retribución salarial y extra salarial en términos absolutos y la distribución de la misma en términos de equidad.
- Satisfacción con el ambiente de trabajo referente a las relaciones horizontales con otros departamentos y con los compañeros derivadas de la competencia de los mismos, la comunicación o el apoyo y la amistad, el grado de comunicación organizacional.
- Satisfacción con la estabilidad en el empleo.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo, referentes al ambiente físico y al espacio en el lugar de trabajo, limpieza, horarios, ruidos, temperatura, etc.
- Satisfacción con la disponibilidad de feedback y el reconocimiento recibido por el desarrollo de las tareas, sus habilidades técnicas, etc., el estilo de dirección y liderazgo predominante en la empresa, liderazgo participativo y con las posibilidades de control, autonomía y participación del trabajador en la toma de decisiones en la organización sobre los procedimientos y las tareas .
- Satisfacción con las oportunidades de ascenso y promoción a partir de las posibilidades de formación u otros aspectos en los que se apoya la promoción.
- Satisfacción con la información, la comunicación y las relaciones humanas o administrativas con los superiores y el estilo de supervisión
- Satisfacción con los valores y estrategias de la empresa en general con el modo de gestionar el cambio , el respeto y la mejora de la sociedad, el medio ambiente, etc. , y con la pertenencia a una organización cooperativa.

En cuanto a los aspectos propios del trabajador que pueden incidir en la satisfacción global y en las satisfacciones previamente apuntadas se considera la condición del trabajador como socio o no socio de la cooperativa dentro de las cuestiones vocacionales como los valores frente al trabajo, la coherencia entre

los objetivos del trabajador y los de la empresa o el significado del trabajo para el individuo. Por último, es importante apuntar que la importancia otorgada a cada elemento por parte del trabajador dependerá de la diferencia entre lo percibido y lo deseado.

2.5 Hipótesis

En la Empresa L&M Seguridad Privada existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados.

2.6 Señalamiento de Variables

Variable Independiente: Clima Organizacional

Variable Dependiente: Satisfacción laboral

CAPITULO III

3. METODOLOGIA

3.1 Enfoque

Esta investigación tiene un enfoque Cuantitativo, ya que parte del paradigma crítico – propositivo, el cual nos ayudará a identificar las causas que originan el problema objeto de estudio, las características de las variables inmersas en el problema, para el procesamiento de la información recolectada se utilizarán técnicas cuantitativas en el muestreo, tabulaciones e interpretación de resultados.

3.2 Modalidad básica de la investigación

Para la realización de la presente investigación se utilizará las siguientes modalidades de investigación:

Investigación de Campo

Con la aplicación de esta modalidad de investigación se pretende recolectar la mayor cantidad de información confiable, tomando el investigador un contacto directo con la empresa y el origen del problema, para lo cual se utilizará la técnica de observación directa y entrevista al personal operativo y administrativo de la Empresa L&M de Seguridad Privada a fin de conocer las consecuencias detectadas por el problema y realizar un estudio prospectivo que nos permitirá proponer alternativas de solución.

Investigación Bibliográfica

Esta investigación tiene fundamento en investigaciones científicas como: libros, tesis de grado, artículos científicos referente a las variables de estudio, con esta información se realizará un estudio retrospectivo, conociendo las definiciones y conceptualizaciones necesarias para la ejecución del proyecto investigativo.

Investigación Documental

Se recolectará la información en repositorios, bibliotecas virtuales, revistas científicas, documentales y en datos estadísticos propios de la empresa,

3.3 Nivel o tipo de investigación

El tipo de investigación a utilizar es la investigación relacional, ya que se estudiará la relación entre la variable independiente, clima organizacional y la variable dependiente, satisfacción laboral midiendo la incidencia que tiene la una variable con la otra y las consecuencias que generan, por lo que se utilizará la Prueba de Friedman.

3.4 Población y muestra

Para la presente investigación se tomará como población todo el personal operativo, administrativo y enrolado correspondiente a la Sucursal Ambato de la empresa L&M de Seguridad Privada Cía. Ltda, los mismos que corresponden a un total 64 trabajadores.

3.5 Operacionalización de Variables

Variable Independiente: Clima Organizacional

Cuadro N° 1 Variable independiente

CONCEPTUALIZACION	INDICADORES	ITEMS	TECNICA E INSTRUMENTO
<p>Clima Organizacional es la percepción por el cual los individuos organizan e interpretan sus impresiones sensoriales a fin de darle un significado a su ambiente. Es decir, la forma en que seleccionamos, organizamos lograr la comprensión de nuestro entorno e interpretamos la entrada sensorial para</p>	<p>Estilo de gerencia</p> <p>Autonomía</p> <p>Reconocimiento</p> <p>Innovación</p>	<p>¿Su jefe le apoya en la solución de problemas que se presentan en el trabajo? ¿Su jefe lo motiva a que se supere cada día más?</p> <p>¿Tiene autonomía laboral? ¿Tiene libertad en la toma de decisiones?</p> <p>¿Se estimula la capacitación de los funcionarios? ¿Existen funcionarios que no reciben atención, ni reconocimiento?</p> <p>¿En el departamento todos están abiertos al cambio? ¿En su compañía continuamente adoptan nuevos y mejores métodos para hacer el trabajo?</p>	<p>TÉCNICA:</p> <p>Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO:</p> <p>Cuestionario</p>

	Confianza	¿Tiene libertad para comunicarse abiertamente con los superiores, para tratar temas sensibles o personales? ¿La dirección tiene una confianza condescendiente hacia sus empleados?	
	Presión	¿Se siente estresado y ansioso con las responsabilidades que tiene a su cargo? ¿Compañeros de su mismo nivel sufren de un alto estrés, debido a la exigencia del trabajo?	
	Cooperación	¿Sus compañeros/as de trabajo comparten con usted información que le ayuden a realizar su trabajo? ¿Las relaciones entre el personal de los diferentes departamentos es buena?	

Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Variable Dependiente: Satisfacción laboral

Cuadro N° 2 Variable Dependiente

CONCEPTUALIZACION	INDICADORES	ITEMS	TECNICA E INSTRUMENTO
<p>Satisfacción laboral es 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. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".</p>	<p>Satisfacción con la compañía y la dirección</p> <p>Satisfacción con el ambiente físico</p> <p>Satisfacción con el sueldo</p> <p>Satisfacción con las promociones</p>	<p>¿Le gusta su trabajo? ¿Se siente satisfecho el desempeño de su jefe?</p> <p>¿El espacio físico donde realiza sus actividades es adecuado? ¿Considera que realiza su trabajo en condiciones seguras?</p> <p>¿Está usted satisfecha/o con el sueldo que recibe? ¿Considera que existe relación entre las funciones que debe realizar con el sueldo que recibe?</p> <p>¿Conoce usted de la existencia de un plan de promociones en su compañía? ¿Su jefe le motiva a crecer profesionalmente?</p>	<p>TÉCNICA:</p> <p>Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO:</p> <p>Cuestionario</p>

	Satisfacción con el trabajo	<p>¿Se siente motivado por el reconocimiento que su jefe inmediato le da a su trabajo?</p> <p>¿Tiene definidas claramente sus funciones en su puesto de trabajo?</p>	
	Satisfacción con los compañeros	<p>¿Existe un ambiente de confianza entre sus compañeros de trabajo?</p> <p>¿Sus compañeros suelen hablar positivamente del resto de compañeros?</p>	

Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

3.6. Plan de Recolección de la Información

Para el desarrollo del presente proyecto investigativo se utilizó las siguientes técnicas e instrumentos de investigación para la recopilación de la información.

La recolección de la información se efectuó al personal operativo y administrativo de la empresa L&M de Seguridad Privada Cía. Ltda.; la técnica que se utilizó en la investigación es la encuesta con su instrumento de cuestionario.

Cuadro N° 3 Plan de recolección de información

PREGUNTAS BASICAS	EXPLICACION
¿Para qué?	Para alcanzar los objetos de investigación que son: Conocer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la empresa L&M de Seguridad Privada Cía. Ltda.
¿De qué personas u objeto?	Del personal operativo de la Sucursal Ambato de la empresa L&M de Seguridad Privada Cía. Ltda.
¿Sobre qué aspectos?	Satisfacción laboral, Clima Organizacional, Estilo de gerencia, Autonomía, Reconocimiento, Innovación, Confianza, Presión, Cooperación, Satisfacción con la compañía, con el ambiente físico, con el sueldo, con las promociones, con el trabajo, con los compañeros
¿Quién? ¿Quiénes?	La investigadora Elsa Chávez
¿Cuándo?	Las veces que sean necesarias
¿Dónde?	En la empresa L&M de Seguridad Privada, ubicada en la Av. Pichincha 102 y Pillahuazo.
¿Cuántas veces?	Las veces que sean necesarias
¿Qué técnicas de recopilación?	Encuesta
¿Con qué?	Cuestionario
¿En qué situación?	En condiciones y circunstancias normales

Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

3.7 Plan de Procesamiento de información

Para el procesamiento y análisis de la información se procedió de la siguiente manera:

En primer lugar se diseñó el instrumento de recolección de información, en este caso el cuestionario mismo que está dirigido al personal operativo y administrativo de la Sucursal Ambato de la empresa L&M de Seguridad Privada Cía. Ltda. y de esta manera se recopilará información necesaria para seguir con el estudio del problema detectado en la empresa.

La Información recopilada para efectos de la investigación será analizada, organizada, tabulada y representada en cuadros estadísticos y de forma gráfica para facilitar su interpretación.

Por último se procedió al análisis e interpretación de los resultados obtenidos para tomar decisiones y socializar con el equipo investigador.

CAPITULO IV

4. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1 Análisis de los resultados

En la presente investigación se realizó una encuesta al personal operativo y administrativo de la empresa L&M DE Seguridad Privada Cia Ltda., quienes colaboraron favorablemente al desarrollo de las mismas para la recolección de información. Los datos que arrojan las encuestas practicadas se tabulan, grafican, analizan e interpretan, utilizando el software SPSS Statistics versión 23.0. Los resultados correspondientes a cada pregunta se presentan mediante una tabla de datos, en la cual se detallan el número de datos válidos, frecuencia, porcentaje, porcentaje válido y acumulado a cada interrogante. Seguido se representa las respuestas gráficamente para facilitar su interpretación. El análisis e interpretación a cada pregunta se muestran textualmente después del gráfico.

4.2 Interpretación de datos

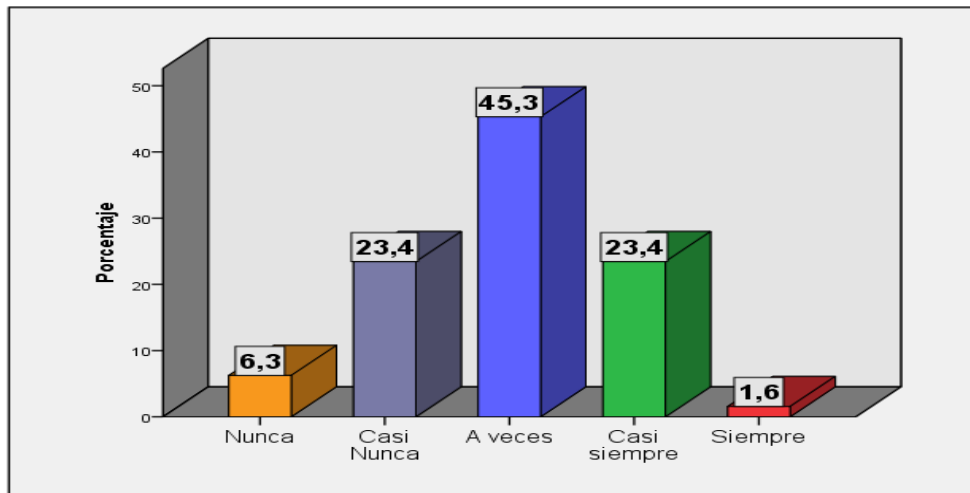
PREGUNTA 1. ¿Su jefe le apoya en la solución de problemas que se presentan en el trabajo?

Tabla N° 1 Apoyo en la solución de problemas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Nunca	4	6,3	6,3	6,3
Casi Nunca	15	23,4	23,4	29,7
A veces	29	45,3	45,3	75,0
Casi siempre	15	23,4	23,4	98,4
Siempre	1	1,6	1,6	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Gráfico N° 5 Apoyo en la solución de problemas



Fuente: Encuesta aplicada
 Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados acerca de la frecuencia en que recibe apoyo por parte de su jefe en la solución de problemas en el trabajo, se obtuvo que el 6,3% manifestó que nunca adquiere, el 23,4% casi nunca, el 45,3% a veces, el 23,4% casi siempre, y el 1,6% siempre.

El personal de la Empresa L&M De Seguridad Privada Cía. Ltda. manifiesta que, a veces recibe apoyo de su jefe en la solución de problemas que se presentan en el trabajo, lo que demuestra el estilo de gerencia que se aplica en la empresa, mientras que un número reducido indica que siempre recibe apoyo, por lo que se evidencia un trato desigual a los trabajadores.

PREGUNTA 2. ¿Su jefe lo motiva a que se supere cada día más?

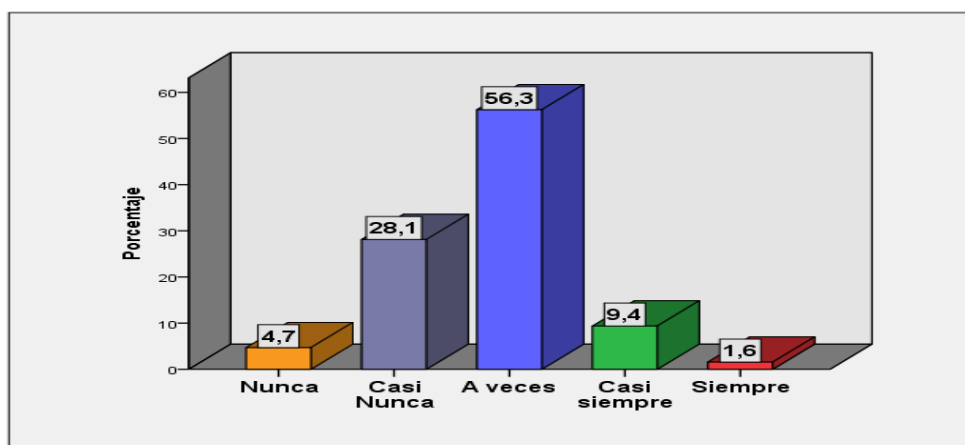
Tabla N° 2 Su jefe lo motiva a superarse

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	4,7	4,7
	Casi Nunca	18	28,1	32,8
	A veces	36	56,3	89,1
	Casi siempre	6	9,4	98,4
	Siempre	1	1,6	100,0
	Total	64	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Gráfico N° 6 Su jefe lo motiva a superarse



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados acerca de la frecuencia en que recibe motivación por parte de su jefe para que se supere cada día, se obtuvo que el 4,7% manifestó que nunca adquiere, el 28,1% casi nunca, el 56,3% a veces, el 9,4% casi siempre, y el 1,6% siempre.

El personal de la Empresa L&M De Seguridad Privada Cía. Ltda. manifiesta que, a veces su jefe lo motiva para que se supere cada día más, tanto en lo profesional como en lo personal.

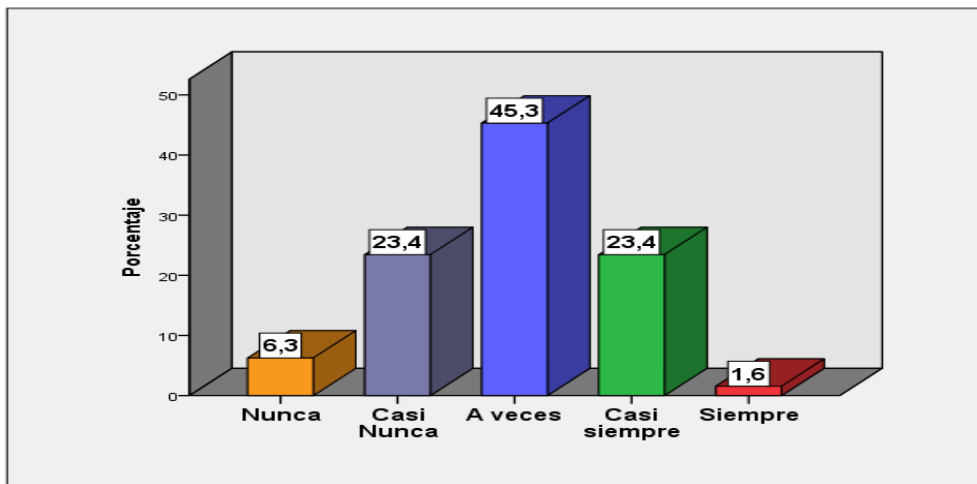
PREGUNTA 3. ¿Tiene autonomía laboral?

Tabla N° 3 Autonomía laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	14	21,9	21,9	21,9
Casi Nunca	27	42,2	42,2	64,1
Válidos A veces	21	32,8	32,8	96,9
Casi siempre	2	3,1	3,1	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Gráfico N°7 Autonomía laboral



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados acerca de la frecuencia en que tiene autonomía laboral, se obtuvo que el 21,9% manifestó que nunca adquiere, el 42,2% casi nunca, el 32,8% a veces, el 3,1% casi siempre, y el 0% siempre.

El personal de la Empresa L&M De Seguridad Privada Cía. Ltda. indica que, casi nunca tiene autonomía laboral en la ejecución de sus tareas asignadas, su desempeño se enmarca en procedimientos y consignas propias al puesto que desempeña .

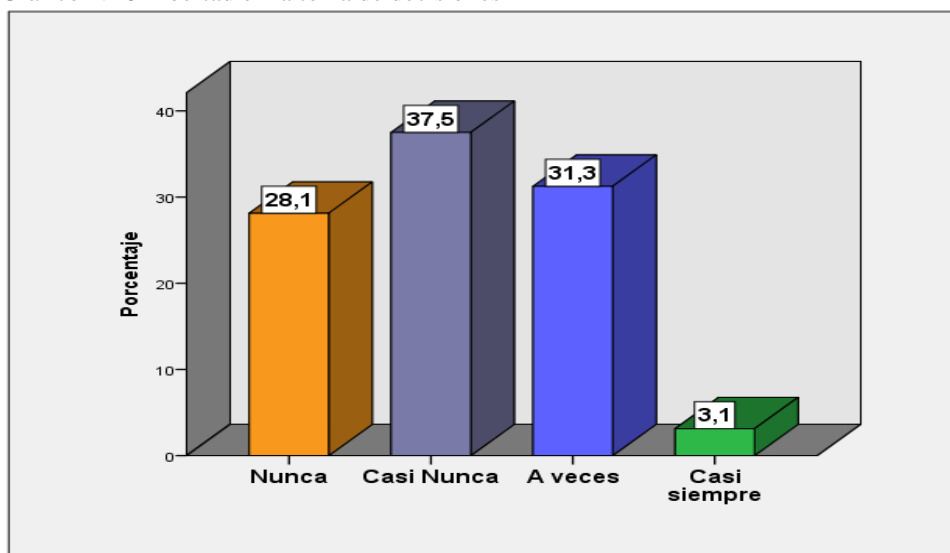
PREGUNTA 4. ¿Tiene libertad en la toma de decisiones?

Tabla N° 4 Libertad en la toma de decisiones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	18	28,1	28,1	28,1
Casi Nunca	24	37,5	37,5	65,6
A veces	20	31,3	31,3	96,9
Casi siempre	2	3,1	3,1	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Gráfico N° 8 Libertad en la toma de decisiones



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados acerca de la frecuencia en que tiene libertad en la toma de decisiones, se obtuvo que el 28,10% manifestó que nunca adquiere, el 37,5% casi nunca, el 31,3% a veces, el 3,1% casi siempre, y el 0% siempre.

El personal de la Empresa L&M De Seguridad Privada Cía. Ltda. indica que, casi nunca tiene libertad en la toma de decisiones, éstas son tomadas por la gerencia en su totalidad.

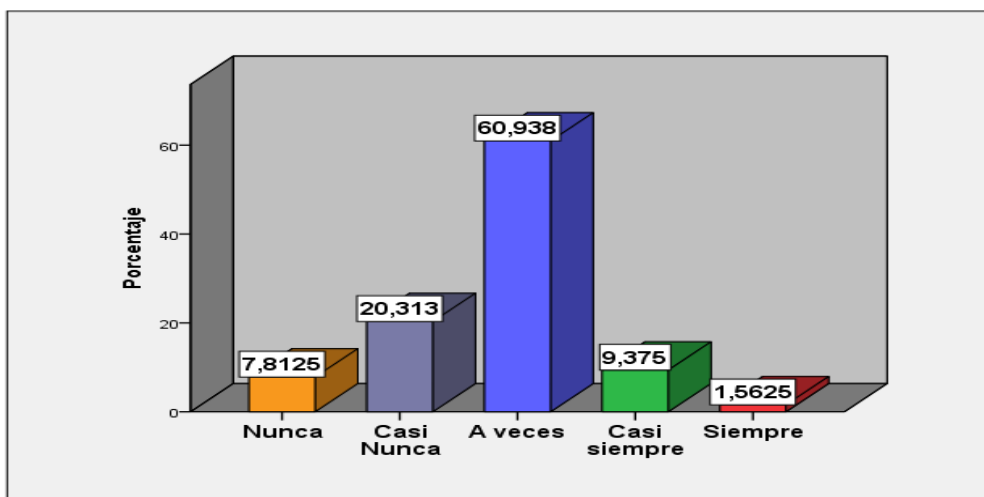
PREGUNTA 5. ¿Se estimula la capacitación de los funcionarios?

Tabla N° 5 Capacitación de los funcionarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	5	7,8	7,8
	Casi Nunca	13	20,3	28,1
	A veces	39	60,9	89,1
	Casi siempre	6	9,4	98,4
	Siempre	1	1,6	100,0
	Total	64	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Gráfico N° 9 Capacitación de los funcionarios



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados acerca de la frecuencia en que se estimula la capacitación de los funcionarios, se obtuvo que el 7,8% manifestó que nunca adquiere, el 20,3% casi nunca, el 60,9% a veces, el 9,4% casi siempre, y el 1,6% siempre.

El personal de la Empresa L&M De Seguridad Privada Cía. Ltda. indica que, a veces se estimula la capacitación de los funcionarios, para lo cual se establece un cronograma anual de capacitación.

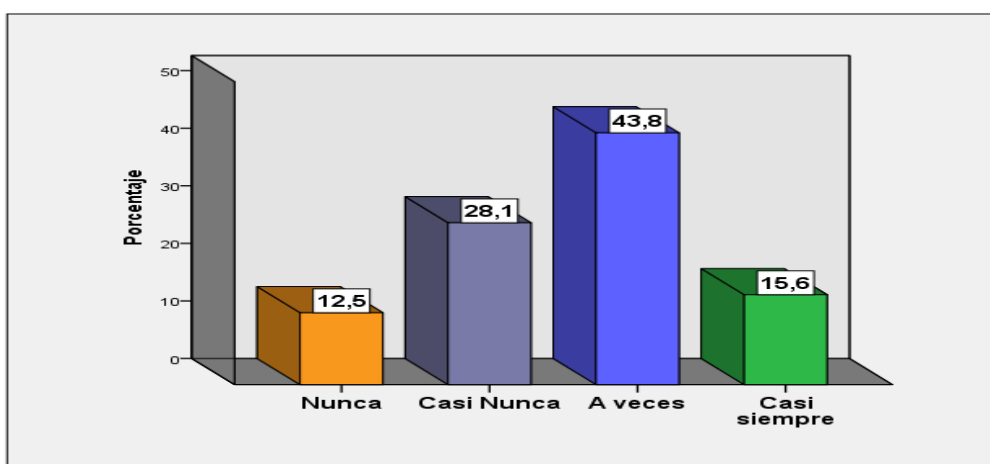
PREGUNTA 6. ¿Existen funcionarios que no reciben atención, ni reconocimiento?

Tabla N° 6 Atención y reconocimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	12,5	12,5	12,5
Casi Nunca	18	28,1	28,1	40,6
A veces	28	43,8	43,8	84,4
Casi siempre	10	15,6	15,6	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Gráfico N° 10 Atención y reconocimiento



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados acerca de la frecuencia en que los funcionarios reciben atención y reconocimiento, se obtuvo que el 12,5% manifestó que nunca adquiere, el 28,10 casi nunca, el 43,8% a veces, el 15,6% casi siempre, y el 0% siempre.

El personal de la Empresa L&M De Seguridad Privada Cía. Ltda. indica que, a veces existen funcionarios que no reciben atención, reconocimiento por los directivos de la empresa por el desempeño demostrado.

PREGUNTA 7. ¿En el departamento todos están abiertos al cambio?

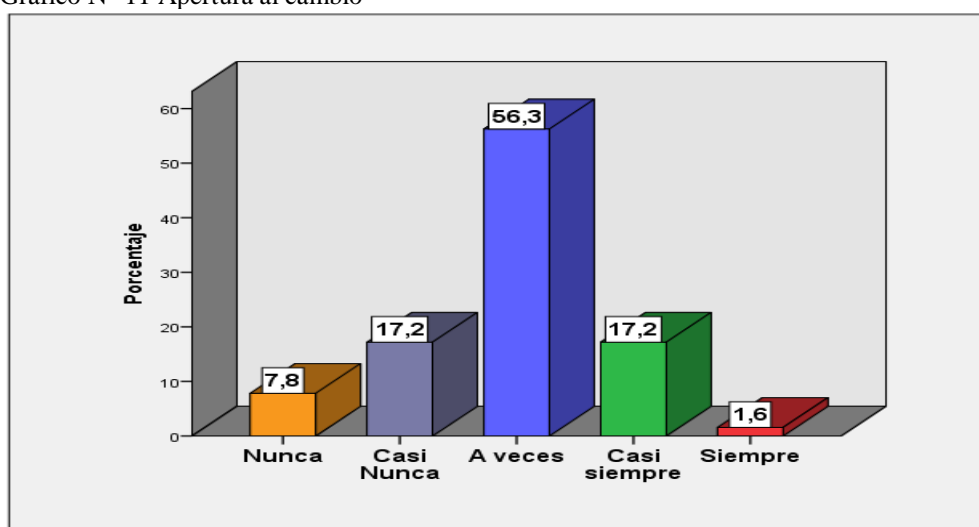
Tabla N° 7 Apertura al cambio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	7,8	7,8	7,8
Casi Nunca	11	17,2	17,2	25,0
A veces	36	56,3	56,3	81,3
Casi siempre	11	17,2	17,2	98,4
Siempre	1	1,6	1,6	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Gráfico N° 11 Apertura al cambio



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados acerca de la frecuencia en que los departamentos están abiertos al cambio, se obtuvo que el 7,8% manifestó que nunca adquiere, el 17,2 casi nunca, el 56,3% a veces, el 17,2% casi siempre, y el 1,6% siempre.

El personal de la Empresa L&M De Seguridad Privada Cía. Ltda. indica que, a veces los departamentos están abiertos al cambio, aún se evidencia cierta resistencia por parte de los funcionarios a adoptar procedimientos o formas nuevas de realizar su trabajo.

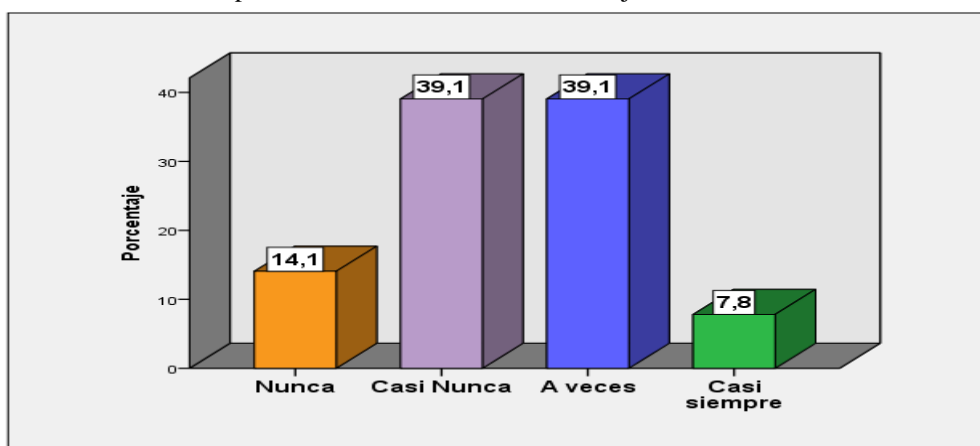
PREGUNTA 8. ¿En su compañía continuamente adoptan nuevos y mejores métodos para hacer el trabajo?

Tabla N° 8 Adopción de nuevos métodos en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	9	14,1	14,1
	Casi Nunca	25	39,1	53,1
	A veces	25	39,1	92,2
	Casi siempre	5	7,8	100,0
	Total	64	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Gráfico N° 12 Adopción de nuevos métodos en el trabajo



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados acerca de la frecuencia en que la compañía adopta nuevos y mejores métodos para hacer el trabajo, se obtuvo que el 14,1% manifestó que nunca adquiere, el 39,1 casi nunca, el 31.1% a veces, el 7,8% casi siempre, y el 0% siempre.

El personal de la Empresa L&M De Seguridad Privada Cía. Ltda. indica en esta pregunta que, casi nunca en la compañía se adoptan nuevos y mejores métodos para hacer el trabajo, pero para un mismo porcentaje señala que, a veces se lo realiza, por lo que se evidencia dos perspectivas diferentes para una misma pregunta.

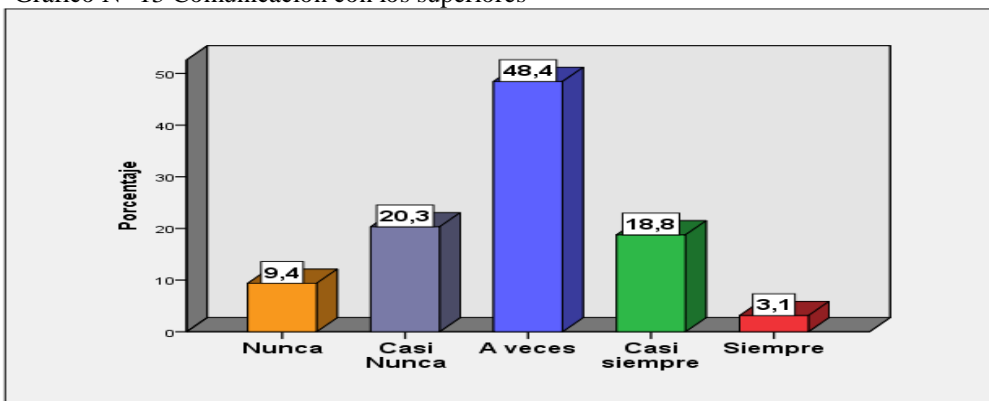
PREGUNTA 9. ¿Tiene libertad para comunicarse abiertamente con los superiores, para tratar temas sensibles o personales?

Tabla N°9 Comunicación con los superiores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	6	9,4	9,4
	Casi Nunca	13	20,3	29,7
	A veces	31	48,4	78,1
	Casi siempre	12	18,8	96,9
	Siempre	2	3,1	100,0
	Total	64	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Gráfico N° 13 Comunicación con los superiores



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados acerca de la frecuencia que tienen para comunicarse abiertamente con sus superiores para tratar temas sensibles o personales, se obtuvo que el 9,4% manifestó que nunca adquiere, el 20,3 casi nunca, el 48,4% a veces, el 18,8% casi siempre, y el 3,1% siempre.

El personal de la Empresa L&M De Seguridad Privada Cía. Ltda. indica en esta pregunta que, a veces en la compañía se sienten en la libertad de tratar con sus superiores temas sensibles o personales, mientras que un menor porcentaje indica nunca sentir esa confianza, por lo que se evidencia que existe un grado adecuado de confianza entre jefes y subordinados.

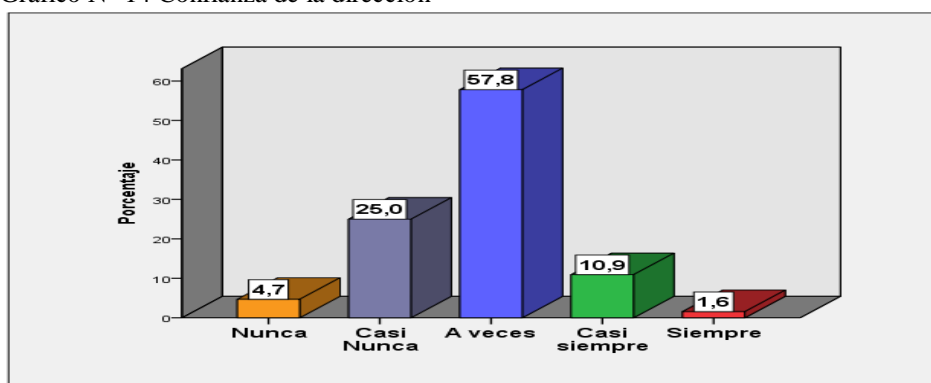
PREGUNTA 10. ¿La dirección tiene una confianza condescendiente hacia sus empleados?

Tabla N° 10 Confianza de la dirección

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	4,7	4,7
	Casi Nunca	16	25,0	29,7
	A veces	37	57,8	87,5
	Casi siempre	7	10,9	98,4
	Siempre	1	1,6	100,0
	Total	64	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Gráfico N° 14 Confianza de la dirección



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados acerca de la frecuencia que la dirección tiene una confianza condescendiente hacia sus empleados, se obtuvo que el 4,7% manifestó que nunca adquiere, el 25,0 casi nunca, el 57,8% a veces, el 10,9% casi siempre, y el 1,6% siempre.

Se puede interpretar que solamente a veces la dirección tiene una confianza condescendiente hacia sus empleados, frente al porcentaje de personas que respondieron que nunca reciben un trato condescendiente, se analiza que la dirección frecuentemente adopta un buen trato hacia sus subordinados, lo cual hay que ir trabajando para que ésta posición se convierta en un hábito permanente.

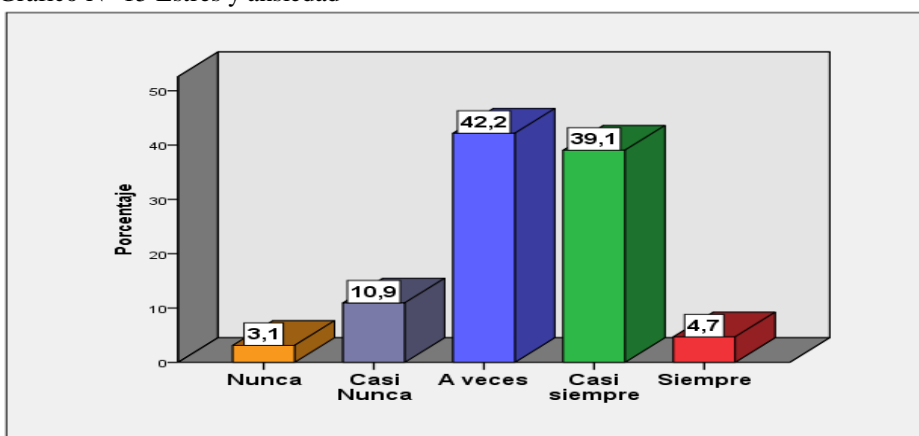
PREGUNTA 11. ¿Se siente estresado y ansioso con las responsabilidades que tiene a su cargo?

Tabla N° 11 Estrés y ansiedad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	3,1	3,1	3,1
Casi Nunca	7	10,9	10,9	14,1
A veces	27	42,2	42,2	56,3
Casi siempre	25	39,1	39,1	95,3
Siempre	3	4,7	4,7	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Gráfico N° 15 Estrés y ansiedad



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados acerca de la frecuencia en la que se siente estresado y ansioso con las responsabilidades que tiene a su cargo el trabajador, se obtuvo que el 3,1% manifestó que nunca adquiere, el 10,9 casi nunca, el 42,2% a veces, el 39,1% casi siempre, y el 4,7% siempre.

El nivel de ansiedad y estrés respecto con las responsabilidades que tiene a su cargo el personal se refleja en la excesiva carga de trabajo en diferentes circunstancias o por la naturaleza del trabajo que realiza.

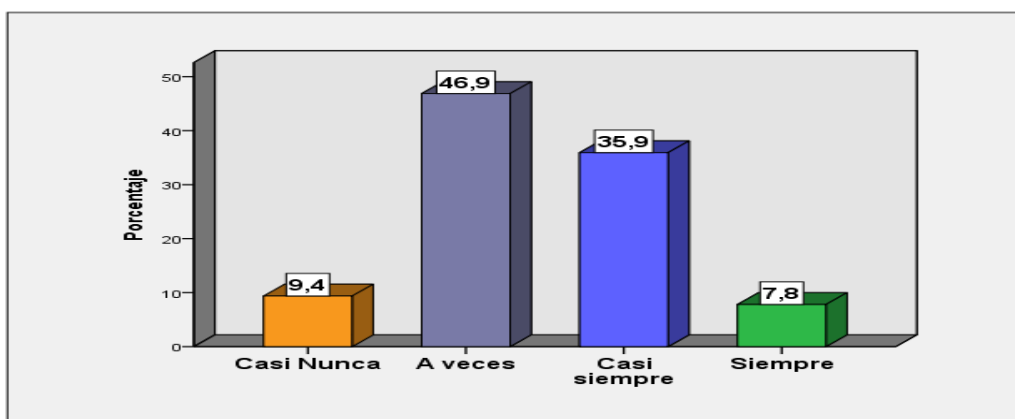
PREGUNTA 12. ¿Compañeros de su mismo nivel sufren de un alto estrés, debido a la exigencia del trabajo?

Tabla N° 12 Nivel de estrés

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	6	9,4	9,4
	A veces	30	46,9	56,3
	Casi siempre	23	35,9	92,2
	Siempre	5	7,8	100,0
	Total	64	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Gráfico N° 16 Nivel de estrés



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados acerca de la frecuencia en la que compañeros del mismo nivel sufren de un alto estrés, debido a la exigencia del trabajo, se obtuvo que el 0% manifestó que nunca adquiere, el 9,4 casi nunca, el 46,9% a veces, el 35,9% casi siempre, y el 7,8% siempre.

El personal de la Empresa L&M De Seguridad Privada Cía. Ltda. indica en esta pregunta que, a veces se evidencia que compañeros del mismo nivel sufren de un alto grado de estrés, debido a la exigencia del trabajo, lo cual refleja una problemática general que se siente en la compañía y no de casos particulares.

PREGUNTA 13. ¿Sus compañeros/as de trabajo comparten con usted información que le ayuden a realizar su trabajo?

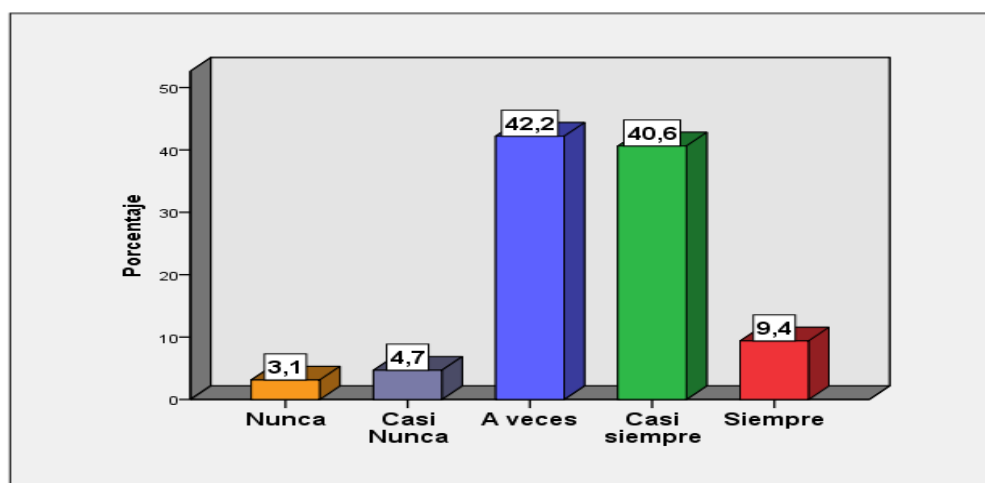
Tabla N° 13 Acceso a la información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	3,1	3,1
	Casi Nunca	3	4,7	7,8
	A veces	27	42,2	50,0
	Casi siempre	26	40,6	90,6
	Siempre	6	9,4	100,0
	Total	64	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Gráfico N° 17 Acceso a la información



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados acerca de la frecuencia en la que compañeros comparten con usted la información que le ayude a realizar su trabajo, se obtuvo que el 3,1% manifestó que nunca adquiere, el 4,7 casi nunca, el 42,2% a veces, el 40,6% casi siempre, y el 9,4% siempre.

Se evidencia de acuerdo a los resultados obtenidos un cierto grado de egoísmo entre compañeros de trabajo.

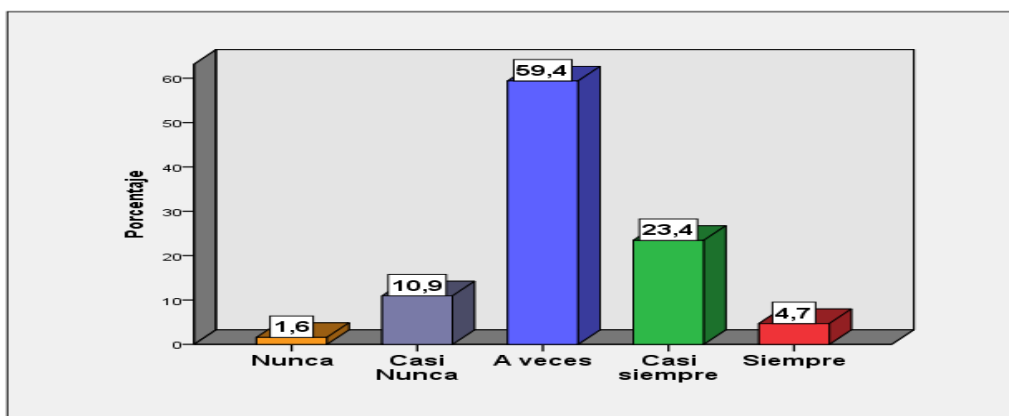
PREGUNTA 14. ¿Las relaciones entre el personal de los diferentes departamentos es buena?

Tabla N° 14 Relaciones departamentales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	1,6	1,6
	Casi Nunca	7	10,9	12,5
	A veces	38	59,4	71,9
	Casi siempre	15	23,4	95,3
	Siempre	3	4,7	100,0
	Total	64	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Gráfico N° 18 Relaciones departamentales



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados acerca de la frecuencia en que la relación entre los empleados de diferentes departamentos es buena, se obtuvo que el 1,6% manifestó que nunca adquiere, el 10,9 casi nunca, el 59,4% a veces, el 23,4% casi siempre, y el 4,7% siempre.

El personal de la Empresa L&M De Seguridad Privada Cía. Ltda. indica en esta pregunta que, a veces la relación entre el personal de los diferentes es buena, sin embargo se denota falta de compañerismo que permita el trabajo en equipo.

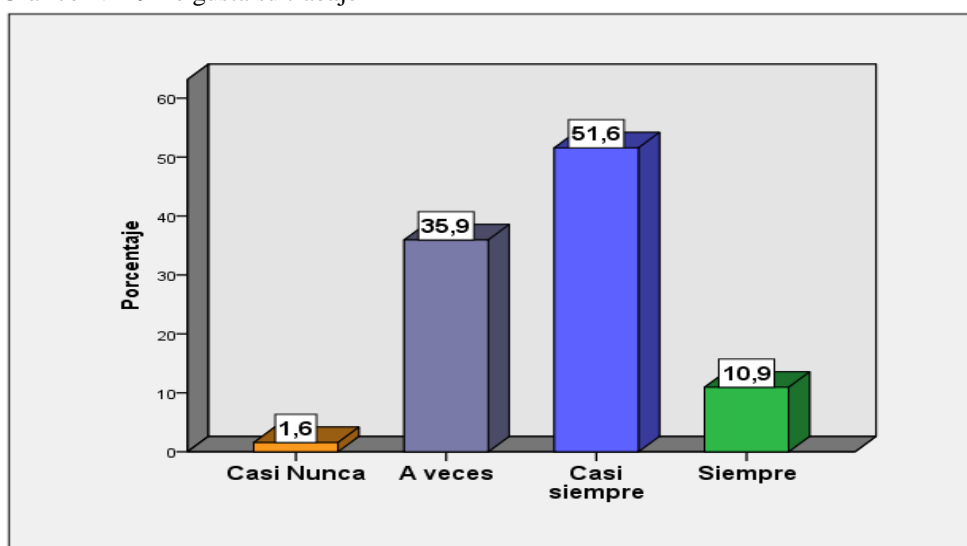
PREGUNTA 15. ¿Le gusta su trabajo?

Tabla N° 15 Le gusta su trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	1	1,6	1,6	1,6
A veces	23	35,9	35,9	37,5
Válidos Casi siempre	33	51,6	51,6	89,1
Siempre	7	10,9	10,9	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Gráfico N° 19 Le gusta su trabajo



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados acerca de la frecuencia en le gusta su trabajo, se obtuvo que el 0% manifestó que nunca adquiere, el 1,6 casi nunca, el 35,9% a veces, el 51,6% casi siempre, y el 10,9% siempre.

El personal de la Empresa L&M De Seguridad Privada Cía. Ltda. indica en esta pregunta que, casi siempre le gusta su trabajo, lo cual evidencia que se cuenta con personal que disfruta del trabajo, que se siente identificado con las actividades que desempeña.

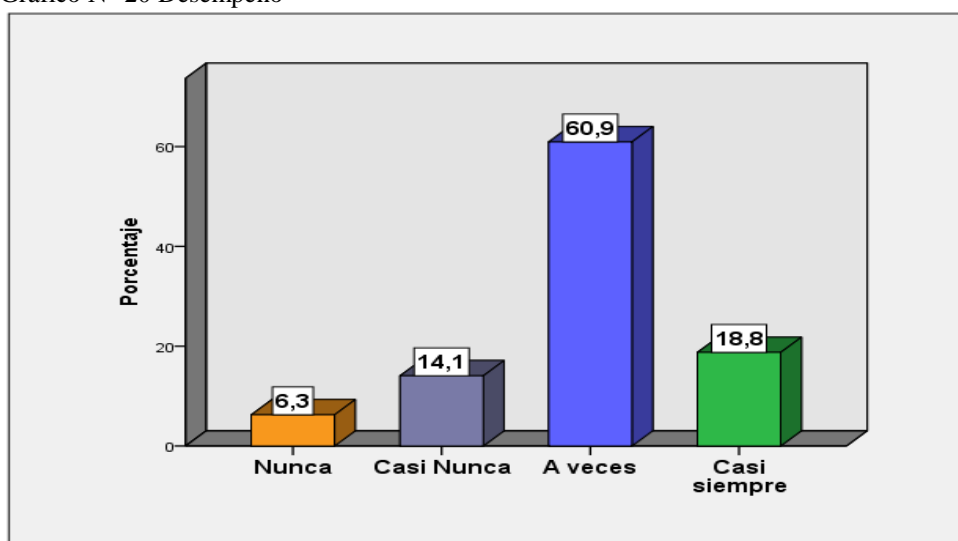
PREGUNTA 16. ¿Se siente satisfecho con el desempeño de su jefe?

Tabla N° 16 Desempeño

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	6,3	6,3	6,3
Casi Nunca	9	14,1	14,1	20,3
Válidos A veces	39	60,9	60,9	81,3
Casi siempre	12	18,8	18,8	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Gráfico N° 20 Desempeño



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados acerca de la frecuencia en que se siente satisfecho con el desempeño de su jefe, se obtuvo que el 6,3% manifestó que nunca adquiere, el 14,1 casi nunca, el 60,9% a veces, el 18,8% casi siempre, y el 0% siempre.

El personal de la Empresa L&M De Seguridad Privada Cía. Ltda. indica en esta pregunta que, a veces se siente satisfecho con el desempeño de su jefe, lo cual demuestra un escaso liderazgo de las jefaturas inmediatas.

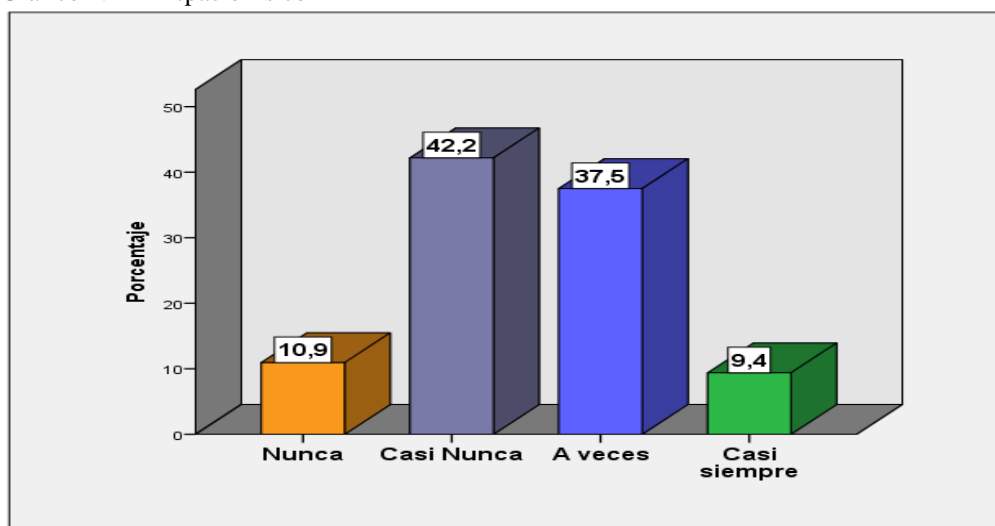
PREGUNTA 17. ¿El espacio físico donde realiza sus actividades es adecuado?

Tabla N° 17 Espacio físico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	10,9	10,9	10,9
Casi Nunca	27	42,2	42,2	53,1
Válidos A veces	24	37,5	37,5	90,6
Casi siempre	6	9,4	9,4	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Gráfico N° 21 Espacio físico



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados acerca de la frecuencia en que el espacio físico donde realiza sus actividades es adecuado, se obtuvo que el 10,9% manifestó que nunca adquiere, el 42,2% casi nunca, el 37,5% a veces, el 9,4% casi siempre, y el 0% siempre.

El personal de la Empresa L&M De Seguridad Privada Cía. Ltda. indica en esta pregunta que, casi nunca el espacio físico donde realiza sus actividades es adecuado, lo cual se puede derivar debido a la naturaleza del trabajo que realizan como es el de la seguridad, lo cual no siempre está al alcance de la compañía contratada

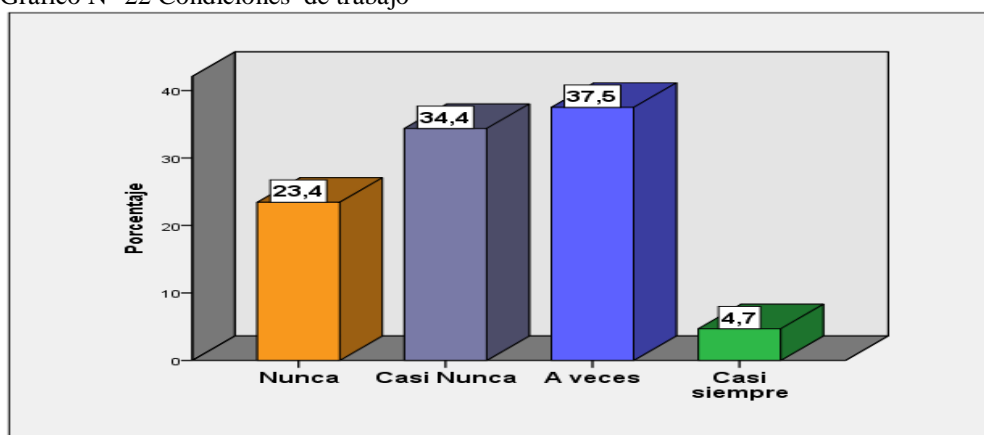
PREGUNTA 18. ¿Considera que realiza su trabajo en condiciones seguras?

Tabla N° 18 Condiciones de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	15	23,4	23,4
	Casi Nunca	22	34,4	57,8
	A veces	24	37,5	95,3
	Casi siempre	3	4,7	100,0
	Total	64	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Gráfico N° 22 Condiciones de trabajo



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados acerca de la frecuencia en que realiza su trabajo en condiciones seguras, se obtuvo que el 23,4% manifestó que nunca adquiere, el 34,4% casi nunca, el 37,5% a veces, el 4,7% casi siempre, y el 0% siempre.

El personal de la Empresa L&M De Seguridad Privada Cía. Ltda. indica en esta pregunta que, a veces realiza su trabajo en condiciones seguras, lo cual es proporcional a la pregunta anterior, teniendo como resultado la naturaleza propia de las actividades que conllevan ser guardias de seguridad o personal administrativo de empresas que manejan armas y otros materiales que denotan peligro.

PREGUNTA 19. ¿Está usted satisfecha/o con el sueldo que recibe?

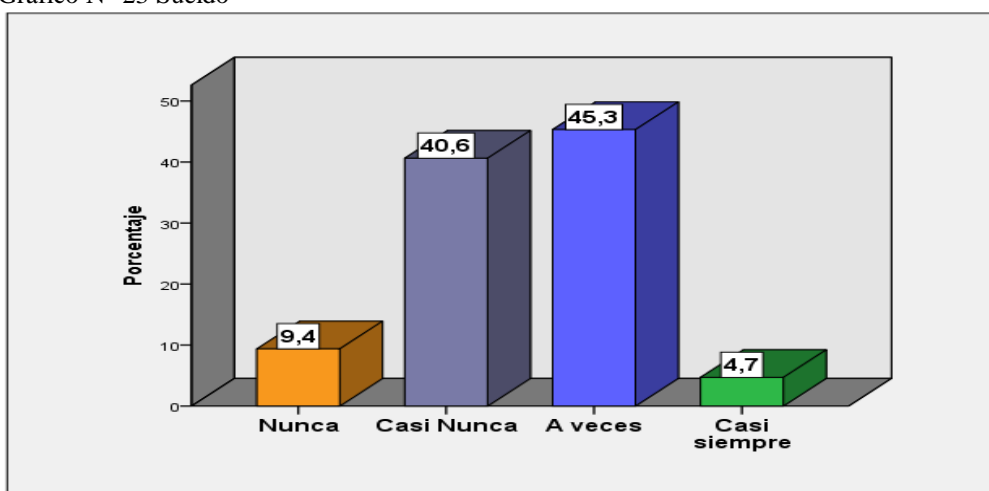
Tabla N° 19 Sueldo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	6	9,4	9,4
	Casi Nunca	26	40,6	50,0
	A veces	29	45,3	95,3
	Casi siempre	3	4,7	100,0
	Total	64	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Gráfico N° 23 Sueldo



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados acerca de la frecuencia en que está satisfecho/a con el sueldo que recibe, se obtuvo que el 9,4% manifestó que nunca adquiere, el 40,6% casi nunca, el 45,3% a veces, el 4,7% casi siempre, y el 0% siempre.

El personal de la Empresa L&M De Seguridad Privada Cía. Ltda. indica en esta pregunta que, a veces se siente satisfecho/a con el sueldo que recibe, ésta es una pregunta subjetiva.

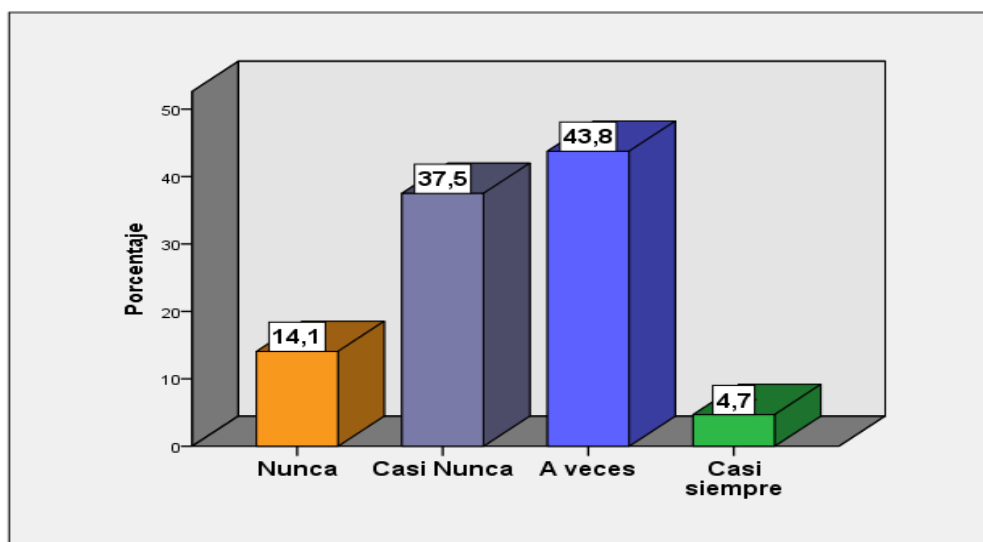
PREGUNTA 20. ¿Considera que existe relación entre las funciones que debe realizar con el sueldo que recibe?

Tabla N° 20 Relación de funciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	9	14,1	14,1
	Casi Nunca	24	37,5	51,6
	A veces	28	43,8	95,3
	Casi siempre	3	4,7	100,0
	Total	64	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Gráfico N° 24 Relación de funciones



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados acerca de la relación existente entre las funciones que debe realizar con el sueldo que recibe, se obtuvo que el 14,10% manifestó que nunca existe, el 37,5 casi nunca, el 43,8% a veces, el 4,7% casi siempre, y el 0% siempre.

Se puede interpretar que las funciones del puesto, no siempre guardan relación con el sueldo que se percibe.

PREGUNTA 21. ¿Conoce usted de la existencia de un plan de promociones en su compañía?

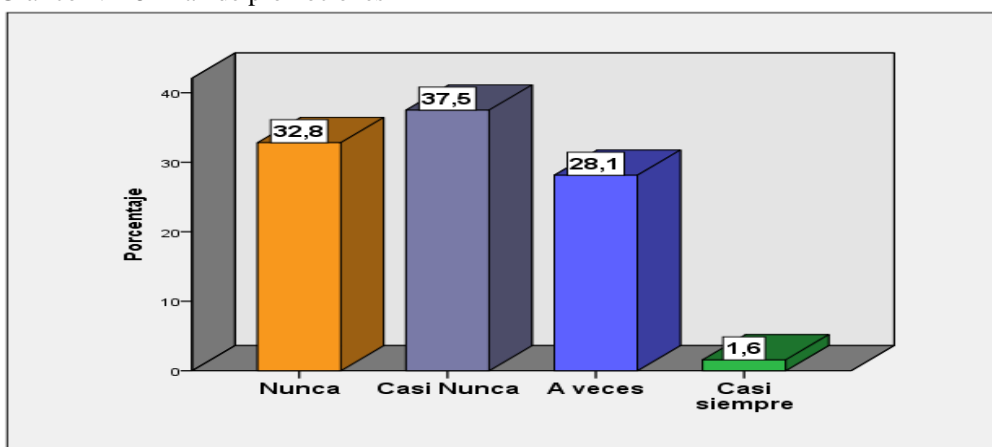
Tabla N° 21 Plan de promociones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	21	32,8	32,8	32,8
Casi Nunca	24	37,5	37,5	70,3
A veces	18	28,1	28,1	98,4
Casi siempre	1	1,6	1,6	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Gráfico N° 25 Plan de promociones



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados acerca de la existencia de un plan de promociones en la compañía, se obtuvo que el 32,8% manifestó que nunca existe, el 37,5 casi nunca, el 28,1% a veces, el 1,6% casi siempre, y el 0% siempre.

Es necesario crear un plan de promociones y socializar con los trabajadores, para que se puedan sentir motivados y esforzarse para poder alcanzar y ascender mediante este mecanismo.

PREGUNTA 22. ¿Su jefe le motiva a crecer profesionalmente?

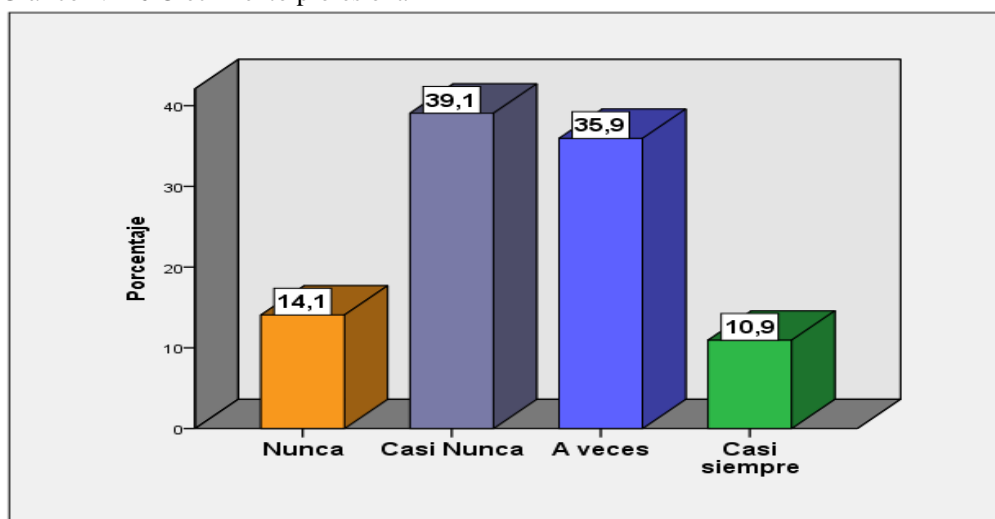
Tabla N° 22 Crecimiento profesional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	9	14,1	14,1
	Casi Nunca	25	39,1	53,1
	A veces	23	35,9	89,1
	Casi siempre	7	10,9	100,0
	Total	64	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Gráfico N° 26 Crecimiento profesional



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados acerca de la frecuencia en que su jefe le motiva a crecer profesionalmente, se obtuvo que el 14,1% manifestó que nunca existe, el 39,1 casi nunca, el 35,9% a veces, el 10,9% casi siempre, y el 0% siempre.

La motivación debe ser receptada por todos los trabajadores, lo cual les ayudará a desarrollar de mejor manera sus funciones.

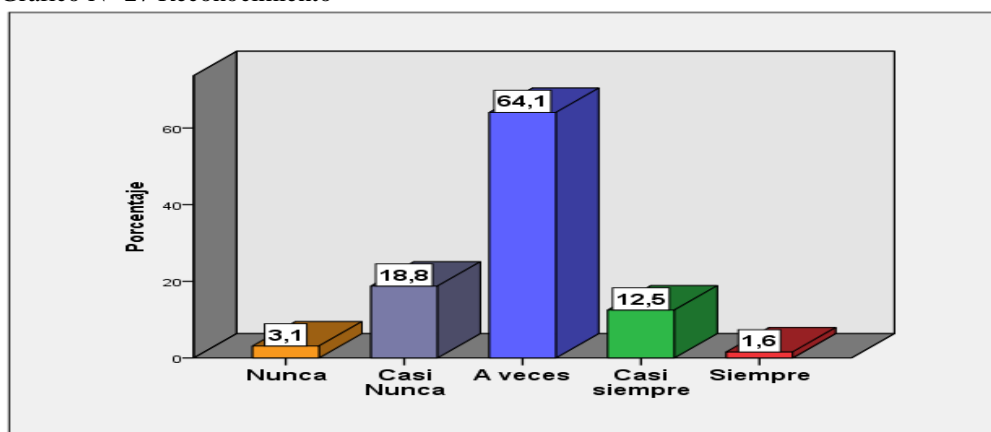
PREGUNTA 23. ¿Se siente motivado por el reconocimiento que su jefe inmediato le da a su trabajo?

Tabla N° 23 Reconocimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	3,1	3,1	3,1
Casi Nunca	12	18,8	18,8	21,9
A veces	41	64,1	64,1	85,9
Casi siempre	8	12,5	12,5	98,4
Siempre	1	1,6	1,6	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Gráfico N° 27 Reconocimiento



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados acerca de la frecuencia en que se siente motivado por el reconocimiento que su jefe inmediato le da a su trabajo, se obtuvo que el 3,1% manifestó que nunca existe, el 18,8% casi nunca, el 64,1% a veces, el 12,5% casi siempre, y el 1,6% siempre.

El reconocimiento por el trabajo bien logrado o los resultados alcanzados deben ser manifestados a todos quienes lo logren como muestra de reconocimiento y ejemplo.

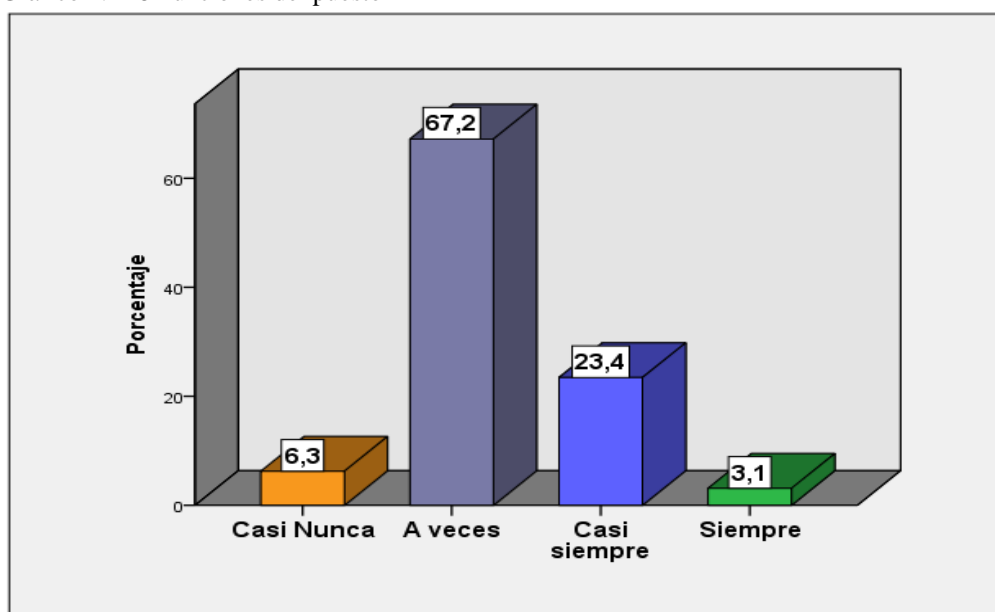
PREGUNTA 24. ¿Tiene definidas claramente sus funciones en su puesto de trabajo?

Tabla N° 24 Funciones del puesto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	4	6,3	6,3	6,3
A veces	43	67,2	67,2	73,4
Casi siempre	15	23,4	23,4	96,9
Siempre	2	3,1	3,1	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Gráfico N° 28 Funciones del puesto



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados acerca de que si tiene definidas claramente sus funciones en su puesto de trabajo, se obtuvo que el 6,3 casi nunca, el 67,2% a veces, el 23,4% casi siempre, y el 3,1% siempre.

Se puede interpretar que las funciones no están bien definidas o entendidas por los trabajadores.

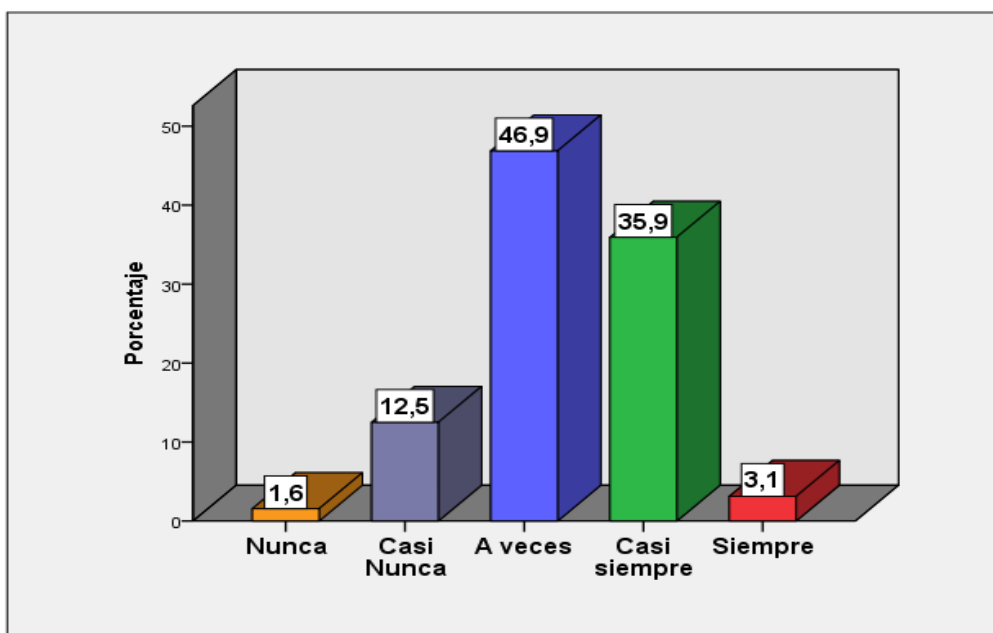
PREGUNTA 25. ¿Existe un ambiente de confianza entre sus compañeros de trabajo?

Tabla N° 25 Ambiente de confianza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,6	1,6	1,6
Casi Nunca	8	12,5	12,5	14,1
A veces	30	46,9	46,9	60,9
Casi siempre	23	35,9	35,9	96,9
Siempre	2	3,1	3,1	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Gráfico N° 29 Ambiente de confianza



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados acerca de que sí existe un ambiente de confianza entre sus compañeros de trabajo, se obtuvo que el 1,6% manifestó que nunca existe, el 12,5 casi nunca, el 46,9% a veces, el 35,9% casi siempre, y el 3,1% siempre.

Se evidencia un cierto grado de confianza y compañerismo entre trabajadores.

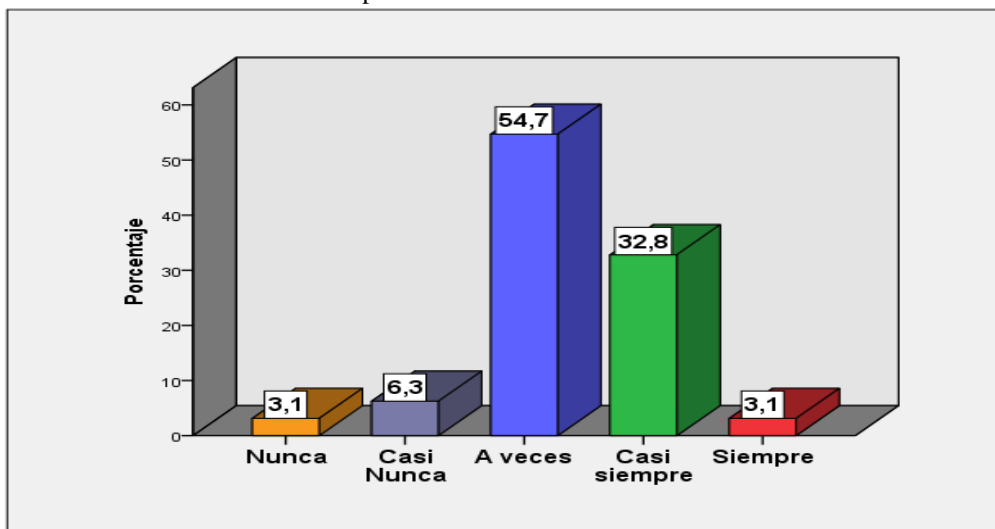
PREGUNTA 26. ¿Sus compañeros suelen hablar positivamente del resto de compañeros?

Tabla N° 26 Relación entre compañeros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	3,1	3,1
	Casi Nunca	4	6,3	9,4
	A veces	35	54,7	64,1
	Casi siempre	21	32,8	96,9
	Siempre	2	3,1	100,0
	Total	64	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Gráfico N° 30 Relación entre compañeros



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados acerca de que sus compañeros suelen hablar positivamente del resto de compañeros, se obtuvo que el 3,1% manifestó que nunca existe, el 6,3 casi nunca, el 54,7% a veces, el 32,8% casi siempre, y el 3,1% siempre.

Se puede interpretar que no existe buena relación entre todos los trabajadores, por lo que resulta difícil tener un buen concepto del compañero de trabajo.

4.3 Verificación de hipótesis

4.3.1 Planteamiento de las hipótesis

Ho: En la Empresa L&M Seguridad Privada no existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados.

Hi: En la Empresa L&M Seguridad Privada existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados.

4.3.2 Selección del modelo estadístico

El modelo estadístico empleado fue la Prueba de Friedman, en vista que este modelo en palabras de Juárez (2011) Es una prueba no paramétrica desarrollado por el economista Milton Friedman. Esta prueba puede utilizarse en aquellas situaciones en las que se seleccionan “n” grupos de “k” elementos de forma que los elementos de cada grupo sean los más parecidos posible entre sí, el método consiste en ordenar los datos por filas o bloques, reemplazándolos por su respectivo orden. Es una extensión de la prueba de Wilcoxon.

Entre las características generales se detalla:

No paramétricas para más de dos variables relacionadas (Los mismos elementos en circunstancias distintas).

Permite comparar K variables cuantitativas u ordinales relacionadas

Los datos de la prueba son rangos y se ubican en una tabla de dos clasificaciones con N filas y K columnas.

La situación experimental que permite resolver esta prueba es similar a ANOVA de un factor con medidas repetidas, la ventaja sería que no hay que establecer los supuestos. Juárez (2011).

4.3.3 Cálculo de la prueba de Friedman.

$$X_t^2 = \frac{12}{H * k(k + 1)} \sum_{j=1}^k (R_j)^2 - 3H(k + 1)$$

DONDE:

H= Numero de hileras
K= Numero de columnas
R= Suma de rangos en la columna j
 Σ = Los cuadrados de las sumas de los rangos en todas las k condiciones.

Rangos

	Rango promedio
¿Se siente satisfecho con el desempeño de su jefe?	3,83
¿Está usted satisfecho con el sueldo que recibe?	2,95
¿Tiene autonomía laboral?	2,40
¿Su jefe lo motiva a que se supere cada día mas?	3,54
¿Tiene libertad en la toma de decisiones?	2,29

Estadísticos de prueba

N	64
Chi-cuadrado	69,236
gl	4
Sig. asintótica	,000

a. Prueba de Friedman

Conclusión:

Como el Sig es menor a 0.05 a un nivel de confianza del 95% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, que dice que: **Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.**

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

La calidad de un cuestionario, reside en su capacidad para medir las dimensiones realmente importantes y pertinentes a la organización al tener en cuenta que los factores determinantes del clima organizacional pueden variar de una organización a otra, de acuerdo con sus propias particularidades (García, 2009).

Por lo expuesto el cuestionario consistió en 26 reactivos agrupados en siete dimensiones consideradas como parte del clima organizacional, por otra parte para medir la satisfacción laboral de igual forma se agrupó en seis dimensiones, concluyendo lo siguiente:

Los 64 trabajadores encuestados manifiestan que medianamente se encuentran conformes con el estilo de gerencia que se aplica en la compañía, con la autonomía que tienen dentro de ella, el reconocimiento e innovación son dimensiones en las que los trabajadores sienten que no se está aplicando de la forma que se desearía, la confianza, presión, y cooperación son dimensiones que para los trabajadores se aplican con una frecuencia media, obteniendo el puntaje más bajo en el apoyo a la solución de problemas que el trabajador recibe por parte del jefe inmediato, siendo necesario entonces que la dirección brinde este apoyo en mayor medida a sus colaboradores.

En cuanto a la medición de la satisfacción laboral, consideradas en dimensiones como: satisfacción con la compañía, con el ambiente físico, con el sueldo, con las promociones, con el trabajo, con los compañeros; se concluye que el personal se encuentra insatisfecho en aspectos como planes de promociones y ambiente físico en el cual desarrollan las actividades, factores que se deben considerar y proponer estrategias para el mejoramiento del desempeño del personal que se refleja cuando el trabajador se siente satisfecho con el trabajo y con su entorno.

5.2 Recomendaciones

Para que el personal de la Empresa L&M De Seguridad Privada Cía Ltda, sienta que se respira un ambiente laboral adecuado se recomienda establecer buenas relaciones con los compañeros de trabajo, lo cual permite acudir a la oficina con mayor motivación y ganas de trabajar, otro aspecto a considerar de manera urgente en la empresa, es el reconocimiento, ya que cuando un empleado se siente valorado en la empresa su actitud mejora y esto tiene una repercusión directa en la productividad del mismo., por lo que se recomienda reconocer los logros que realizan y mostrar que se valora el trabajo realizado. Además, las recompensas y el reconocimiento proporcionan un estímulo eficaz en los trabajadores.

Se sugiere otorgar autonomía a los trabajadores para que puedan asumir desafíos que consideren necesarios para la empresa. Cuando un empleado tiene las habilidades necesarias para gestionar el proyecto indicado, cuenta con capacidades suficientes para poder gestionar el trabajo desde una perspectiva optima y de calidad. En este sentido otorgar autonomía les proporciona una mayor confianza en ellos mismos y se ven positivamente valorados en el trabajo.

El ambiente en el que se desarrolla las actividades es muy importante por lo que se debe crear un espacio que genere optimismo y compañerismo, lo cual ayudará a que los trabajadores se encuentren más cómodos.

Por lo anterior, y dada la creciente competencia, resulta imprescindible que la empresa, cuente con estrategias de motivación laboral que brinden a los empleados un espacio propicio donde puedan desarrollarse de manera personal y profesional, lo cual contribuirá a una mayor productividad de los departamentos de la empresa, una mayor implicación de los empleados, y eso acabará repercutiendo en la satisfacción de los clientes y su fidelidad con la compañía.

CAPÍTULO VI

6 PROPUESTA

6.1 Título

Estrategias relacionadas con el Clima Organizacional implementadas en la empresa L&M de Seguridad Privada Cía. Ltda.

6.2 Datos informativos

Cuadro N° 4 Datos informativos

Institución Ejecutora	L&M de Seguridad Privada Cía. Ltda.
Beneficiarios	Personal Administrativo y Operativo
Provincia	Tungurahua
Cantón	Ambato
Parroquia	Huachi Loreto
Dirección	Pichincha 102 y Pillahuazo
Tiempo estimado para la ejecución	Un Año
Responsable	Elsa Chávez Martínez

Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

6.3 Antecedentes de la propuesta

Los escenarios económicos mundiales actuales, se caracterizan por sus constantes cambios, por su dinamismo, por su competitividad y en donde las organizaciones desempeñan un rol significativo, que demanda a la gerencia estar atenta

con respecto a cómo debe darse el comportamiento organizacional de la empresa para sobrevivir y seguir en curso. En este escenario resulta un requisito mantener siempre un buen clima organizacional, que conlleve a optimizar la productividad, calidad, identificación y desarrollo pleno de las personas en la organización.

El clima laboral, según Goncalves (1997) “Es un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales, que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización, tales como la productividad, satisfacción, rotación, comportamiento de las personas.

Las Estrategias de Talento Humano (Robbins, 1999) se conciben como una política orientadora y facilitadora de las gestiones de selección y vinculación, bienestar y salud ocupacional, gestión de desempeño, situaciones administrativas y nómina, gestión de conocimiento y capacitación, que permita un desarrollo integral de los servidores a nivel de calidad laboral y un proceso continuo de aprendizaje que procure el fortalecimiento de las competencias laborales, mejorando la calidad del desempeño laboral.

6.4 Justificación

Las empresas trabajan en un contexto que está en constante cambio. La necesidad de supervivencia y las exigencias de competitividad cada vez más altas hacen que la gestión de recursos humanos sea uno de los factores más importantes dentro de la empresa, y que contar con estrategias sea determinante para el éxito de los objetivos.

La principal finalidad de definir estrategias es el mantenimiento y mejora de las relaciones personales entre los directivos y colaboradores de la empresa en todas las áreas, así como resolver las problemáticas detectadas, partiendo del diagnóstico de satisfacción laboral realizado en cuanto a su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar estrategias que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano.

Estrategias que permitan contar con un clima laboral adecuado, generará en los colaboradores ese sentido de pertenencia en el que puedan percibir que son parte del equipo lo que les permitirá desempeñarse en forma mancomunada y trabajar bajo los mismos objetivos.

Un excelente clima laboral sin duda es un atractivo para los nuevos talentos, lo cual permitirá a la empresa seleccionar y contar con el mejor talento humano existente en el mercado, influye positivamente en el nivel de disposición frente a problemas que tendrá un trabajador, la creatividad con que enfrenta los problemas, las ganas de solucionarlos realmente, la comunicación y nivel de colaboración que existe entre los compañeros y sobre todo el deseo de permanencia de los talentos al interior de la compañía.

6.5 Objetivos

6.5.1 Objetivo General

Diseñar estrategias que permitan fortalecer el Clima Organizacional en la empresa L&M de Seguridad Privada Cía. Ltda.

6.5.2 Objetivos Específicos

Determinar los objetivos del Clima Organizacional que impacten en la satisfacción laboral.

Diseñar estrategias relacionadas con el Clima Organizacional que permitan mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa L&M de Seguridad Privada Cía. Ltda.

6.6 Análisis de la factibilidad

Política

En cuanto al aspecto político se refiere, la propuesta es totalmente factible en vista que el Gobierno Nacional Ecuatoriano, a través de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo SENPLADES elaboró el Plan Nacional de Desarrollo también conocido como “Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017”, el cual está enmarcado en el cumplimiento del objetivo 9 que reza: “Garantizar el trabajo digno en todas sus formas (Senplades, 2013, pág. 273)”.

El objetivo declara que:

La Constitución establece de manera explícita que el régimen de desarrollo debe basarse en la generación de trabajo digno y estable, el mismo que debe desarrollarse en función del ejercicio de los derechos de los trabajadores (art. 276). Lo anterior exige que los esfuerzos de política pública, además de impulsar las actividades económicas que generen trabajo, garanticen remuneraciones justas, ambientes de trabajo saludables,

estabilidad laboral y la total falta de discriminación. Una sociedad que busque la justicia y la dignidad como principios fundamentales no solamente debe ser evaluada por la cantidad de trabajo que genera, sino también por el grado de cumplimiento de las garantías que se establezcan y las condiciones y cualidades en las que se efectúe. Asimismo, debe garantizar un principio de igualdad en las oportunidades al trabajo y debe buscar erradicar de la manera más enfática cualquier figura que precarice la condición laboral y la dignidad humana.

Tecnológica

En lo que respecta al aspecto tecnológico, la empresa L&M de Seguridad Privada Cía. Ltda. cuenta con el equipo de cómputo y tecnología suficiente y actualizada, lo que permitirá poner en marcha las estrategias que permitan fortalecer el Clima Organizacional.

Económica

Es factible económicamente pues existe el apoyo de la Junta General de Socios de la compañía, quienes han manifestado que existe el presupuesto necesario para el diseño y posterior aplicación de las estrategias.

6.7 Fundamentación científica técnica

Estrategia

Mintzberg (1997) indica que “La estrategia es un plan una especie de curso de acción conscientemente determinado, una guía (o una serie de guías) para abordar una situación específica.” (p.273)

Para Chandler (1999) “Estrategia es la determinación de los objetivos a largo plazo y la elección de las acciones y la asignación de los recursos necesarios para conseguirlos” (p. 167)

Rovere (1993) Plantea la estructuración de las Estrategias por niveles:

Nivel I: En este nivel, la Estrategia se considera sinónimo de " Cómo lograr los Objetivos ",

Nivel II: En este nivel se acepta la detección de ciertos obstáculos y de factores facilitadores que deben ser tenidos en cuenta. Se refiere a las circunstancias o hechos que se interponen entre el presente y la situación objetivo.

Nivel III: Cuando los obstáculos y factores facilitadores no son hechos o circunstancias, sino sujetos que piensan y controlan recursos de poder, es decir, que voluntariamente pueden obstaculizar o facilitar el alcance de nuestros objetivos. Se refiere a una confrontación bajo reglas.

Nivel IV: Las estrategias deben enfrentar situaciones en las que las reglas mismas son parte de lo que se disputa. (pág. 226)

Hermida (1992) Indica las pautas que debemos seguir para una mejor selección de estrategias.

a. Enfocar adecuadamente la situación actual, como la apreciamos o percibimos (incluye a todos los miembros del establecimiento), es decir, observar nítidamente todos los actores y condiciones que conforman los escenarios reales y posibles en el ámbito de trabajo de la institución.

- b. Identificar acciones que respondan a la misión, visión y valores previamente definidos.
- c. Asegurar concentración en lo importante y que lo ya iniciado tenga continuidad.
- d. Buscar orientaciones eficientes que promuevan simultáneamente, una economía de los recursos y una disminución de las discrepancias de los diferentes actores.
- e. Realizar una observación multitemporal y multidimensional de la situación, así como de las consecuencias que se pueden derivar de las acciones que sobre esa situación vayamos a ejecutar; es decir, debemos pensar a futuro.
- f. Tratar de encadenar una estrategia en aplicación con el surgimiento de la siguiente.
- g. Evitar los errores derivados de la "seguridad" de la certeza y la definición de predicciones sociales.
- h. Enfatizar una disposición crítica y asertiva. Las estrategias no son ni buenas ni malas sólo son adecuadas o inadecuadas frente a una situación concreta.
- i. Tratar de construir el futuro deseado, más que pensar en el futuro, es lo sustantivo en el pensamiento estratégico.
- j. Procurar la percepción concurrente de los momentos descriptivo, explicativo, normativo, estratégico, operativo y evaluativo, en el marco de los valores que sustentan la visión y la misión, puesto que estos momentos se pueden dar o dan simultáneamente. (pág. 572)

Talento Humano

Chiavenato (2009) define al Talento Humano como “Es la capacidad de la persona que entiende y comprende de manera inteligente la forma de resolver en determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes propias de las personas talentosas.” (p. 314)

Clima Organizacional

El Clima Organizacional para García (2009) 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”. (p.154)

Las percepciones y respuestas que abarcan el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de Factores. Según Araujo (2011) tales como:

Factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.).

Factores relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.).

Las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.).

El clima organizacional tiene dimensiones que son características que influyen en el comportamiento de los empleados y que pueden ser cuantificadas.

Varios autores han expresado su criterio de cuáles deberían ser las dimensiones a tomarse en cuenta en un diagnóstico de clima organizacional, para la investigación actual aplicamos lo mencionado por Araujo.

Cuadro N° 5 Dimensiones del Clima Organizacional

Sector	Dimensiones
Servicios	Estilo de gerencia
	Reconocimiento
	Autonomía
	Confianza
	Recompensa
	Innovación
	Presión
	Cooperación

Fuente: Araujo (2011)

Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Estilo de gerencia

Para Araujo (2011) define a la gerencia como:

La gerencia es una actividad realizada por seres humanos, y como tal, influenciada por sus características personales, como elementos determinantes de lo que se ha dado en llamar el estilo gerencial. Aspectos tales como liderazgo y capacidad para negociar y armonizar, son parte de la personalidad y a su vez definen el estilo del gerente y sus posibilidades para obtener resultados con un alto nivel de desempeño. (p. 287)

Reconocimiento

El reconocimiento laboral es para Araujo (2011) “una de las fuentes de satisfacción personal más importantes con las que cuentan las personas para sentirse a gusto con su trabajo, y por extensión con su vida”. (p. 289)

Autonomía

“Trabajar con autonomía significa haberse ganado la suficiente confianza para que te permitan realizar determinadas tareas de esta manera”. (Araujo, 2011, p. 291)

Confianza

“La confianza es la seguridad o esperanza firme que alguien tiene de otro individuo o de algo. También se trata de la presunción de uno mismo y del ánimo o vigor para obrar” (Araujo, 2011, p. 293)

Recompensa

Araujo (2011) Indica que “Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo”. (p. 293)

Innovación

“Es aquella que tiene una vinculación con la gestión de personas y por tanto se refiere a la adopción de soluciones innovadoras en los procesos de recursos humanos (selección, promoción, formación, retribución y desvinculación), en la organización del trabajo”. (Araujo, 2011, p. 294)

Presión

Situación de hostigamiento que sufre un trabajador sobre el que se ejercen conductas de violencia psicológica de forma prolongada y que le conducen al extrañamiento social en el marco laboral, le causan enfermedades psicológicas y estados de ansiedad y, en ocasiones, provocan que abandone el empleo. (Araujo, 2011, p. 296)

Cooperación

Araujo (2011) señala que “Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores”. (p. 295)

6.8 Metodología

Diagnóstico

El diagnóstico de la organización arrojó las dimensiones en las que la compañía debe trabajar inmediatamente para contribuir al mejoramiento del clima laboral y por ende a la satisfacción de los trabajadores.

Diseño

Se ha considerado que las estrategias deben aplicarse en dos fases.

La fase I dedicada a tratar las dimensiones que necesitan ser intervenidas a corto plazo o de manera inmediata, las cuales son: Reconocimiento, Autonomía, Confianza, Recompensa,

Presión y Cooperación; y la fase II para aquellas dimensiones donde las acciones pueden ser consideradas a mediano o largo plazo tales como: Estilo de gerencia e Innovación.

Desarrollo
FASE I

DIMENSION	OBJETIVO	ACCIONES	RESPONSABLE	TIEMPO
Reconocimiento	Establecer formas de reconocimiento que permitan una mayor motivación de los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> • Felicitar a un empleado por sus años dedicados a la empresa, ofreciéndole algún acto de reconocimiento (una cena, una pequeña celebración y/o algún obsequio). • Celebrar colectivamente los objetivos de la organización. • Reconocer a los mejores trabajadores con menciones, diplomas, un plus económico, etc. • Afianzar y reconocer públicamente las conductas deseadas y demostradas por los trabajadores. 	Comisión de Talento Humano	2 meses
		<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar una orientación firme, clara, con 	Comisión de Talento Humano	6 meses

Autonomía	Incrementar autonomía en los trabajadores sobre sus cargas de trabajo.	<p>procedimientos establecidos y manuales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Construir confianza de doble vía, la gerencia debe enviar el mensaje de que los trabajadores están al mando de su tiempo, esfuerzo y recompensa. • Crear un sentido de pertenencia en el trabajador. • Dotar a los trabajadores de herramientas y recursos (tecnología, formación) necesarios para alcanzar sus metas. 		
Confianza	Generar un ambiente de confianza en la compañía	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con los compromisos acordados entre ambas partes, esto generará lealtad y reciprocidad entre la empresa y los trabajadores. • Plantear acuerdos retadores pero alcanzables, es decir metas pequeñas para que los trabajadores puedan trabajar hacia ello. 	Comisión de Talento Humano	3 meses

		<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la cohesión del equipo mediante actividades recreativas. • Mantener una buena comunicación con todos los niveles de la organización. 		
Recompensa	Mejorar las condiciones laborales y salariales para que los trabajadores se sientan satisfechos y desempeñen eficientemente su trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Destacar los logros alcanzados por los trabajadores frente a los demás. • Desarrollar un plan de incentivos. • Desarrollar un plan de ascensos. • Revisión de salarios, con la finalidad de fijar sueldos justos y competitivos acordes a la carga horaria y funciones. 	Comisión de Talento Humano	6 meses
Presión	Reducir en lo posible los niveles actuales de stress laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Lograr que los trabajadores aprendan a priorizar las actividades a desarrollar, dejando de lado la preocupación por asuntos poco importantes. • Capacitar a los directivos de la compañía sobre la valía de su 	Comisión de Talento Humano	3 meses

		<p>tiempo y el de sus subordinados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover que las metas que persigan los trabajadores de la compañía tengan un significado personal para ellos. • Mantener correctamente informados a los trabajadores para evitar rumores e incertidumbre. 		
Cooperación	Fortalecer las relaciones interpersonales y de cooperación entre los miembros de la compañía	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar capacitaciones a los empleados para fomentar el trabajo en equipo de tal manera que fortalezca la relaciones y la cooperación con los compañeros de trabajo y así reducir la posibilidad de que se den conflictos. • Capacitar a los jefes sobre el trato y el manejo que deben dar a sus empleados para fortalecer la 	Comisión de Talento Humano	2 meses

		<p>relación entre jefes y subordinados.</p> <ul style="list-style-type: none">• Realizar actividades sociales (cenas, excursiones, celebraciones, etc.) dirigidas al personal de la empresa con el fin de estrechar los lazos de amistad y de compañerismo entre los trabajadores, lo cual contribuirá a estimular el sentimiento de pertenencia de los trabajadores a la Organización.		
--	--	---	--	--

FASE II

DIMENSION	OBJETIVO	ACCIONES	RESPONSABLE	TIEMPO
Estilo de gerencia	Mejorar los métodos y estilos de dirección	<ul style="list-style-type: none">• Revisar el organigrama de la organización y asegurarse que se tienen los supervisores necesarios.• La comunicación con los líderes debe ser de doble vía, con el fin de mejorar procesos, establecer nuevos objetivos, obtener mejores resultados, etc.• El gerente y supervisores necesitan conocer mejor las actividades que se dan en el campo de trabajo.• Los Jefes deben establecer una mejor comunicación entre sus departamentos, para que la información fluya, los procesos no se vean afectados, que todos tengan una misma visión y que	Comisión de Talento Humano	18 meses

		los resultados de toda la organización sean maximizados.		
Innovación	Fomentar la innovación en los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> • Crear un ambiente donde las personas puedan aportar ideas para solucionar problemas o mejorar procedimientos y estrategias. • Realizar reuniones periódicas con trabajadores de diferentes perfiles y personalidades que puedan aportar nuevas ideas desde su perspectiva laboral. • Desarrollar y trabajar con equipos multidisciplinarios. • trabajar en el cambio de mentalidad de sus colaboradores, buscando que estos afronten de forma más sencilla la transformación que se requiere hacer para ser partícipes de la innovación mediante capacitaciones constantes en el tema. 	Comisión de Talento Humano	18 meses

PRESUPUESTO

OBJETIVO	COSTO
1. Establecer formas de reconocimiento que permitan una mayor motivación de los trabajadores.	\$ 500.00
2. Incrementar autonomía en los trabajadores sobre sus cargas de trabajo.	\$100.00
3. Generar un ambiente de confianza en la compañía	\$500.00
4. Mejorar las condiciones laborales y salariales para que los trabajadores se sientan satisfechos y desempeñen eficientemente su trabajo.	\$2000.00
5. Reducir en lo posible los niveles actuales de stress laboral	\$1000.00
6. Fortalecer las relaciones interpersonales y de cooperación entre los miembros de la compañía	\$1000.00
7. Mejorar los métodos y estilos de dirección	\$3000.00
8. Fomentar la innovación en los trabajadores	\$1000.00
TOTAL	\$9100.00

CRONOGRAMA

OBJETIVOS	TIEMPO ESTIMADO		
	DESDE	HASTA	# MESES
1. Establecer formas de reconocimiento que permitan una mayor motivación de los trabajadores.	01/10/2017	01/12/2017	2
2. Incrementar autonomía en los trabajadores sobre sus cargas de trabajo.	09/10/2017	09/04/2018	6
3. Generar un ambiente de confianza en la compañía	01/10/2017	01/01/2018	3
4. Mejorar las condiciones laborales y salariales para que los trabajadores se sientan satisfechos y desempeñen eficientemente su trabajo.	01/11/2017	01/05/2018	6
5. Reducir en lo posible los niveles actuales de stress laboral	09/10/2017	09/01/2018	3
6. Fortalecer las relaciones interpersonales y de cooperación entre los miembros de la compañía	01/11/2017	01/01/2018	2
7. Mejorar los métodos y estilos de dirección	01/01/2018	01/06/2019	18
8. Fomentar la innovación en los trabajadores	01/01/2018	01/06/2019	18
	01/10/2017	01/06/2019	

6.9 Administración

La presente propuesta será administrada por el Departamento de Talento Humano de la Empresa L&M de Seguridad Privada Cía Ltda.

Cuadro N° 6 Administración de la propuesta

ACCIÓN	RESPONSABLE
Socialización de estrategias	Jefe de Talento Humano
Período de Implementación	Comisión de Talento Humano
Seguimiento y Evaluación	Jefe de Talento Humano y Gerente General

Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

6.10 Previsión de la evaluación

Cuadro N° 7 Previsión de la evaluación

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Quiénes solicitan evaluar?	Gerente General
¿Por qué evaluar?	Para conocer en qué medida se fortaleció el clima organizacional
¿Para qué evaluar?	Para determinar el cumplimiento de la propuesta
¿Qué evaluar?	Las Estrategias relacionadas con el clima organizacional
¿Quién evalúa?	Jefe de Talento Humano y Gerente General
¿Cuándo evaluar?	Cada trimestre
¿Cómo evaluar?	Instrumentos de evaluación
¿Con qué evaluar?	Encuestas

Elaborado por: Elsa Chávez Martínez

Bibliografía

- Ander-Egg, E. (1998). *Introducción a la planificación*. Buenos Aires: El Cid editor.
- Anderson.L. (2000). *El Clima Organizacional Y La Satisfaccion Laboral*. Mexico: ABZ.
- Araujo, Y. (2007). *Clima y Cultura Organizacional*. México.
- Arriaza, M. (s/n). *Guía Práctica de análisis de datos*. s/n: Junta Andalucía.
- Beckhard, R. (1994). *La Importancia del Desarrollo Organizacional en las empresas* .
- Brunet, L. (1999). *Clima del trabajo en las organizaciones*. Trillas México.
Chiang Vega, María Margarita; Salazar Botello, Carlos Mauricio; Núñez Partido, Antonio. *Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo I*. ISSN: 0717-196X.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Teccera ed.). México: Mc. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México D.F: Mc Graw Hill.
- Código de Trabajo. Registro Oficial Suplemento 167. Del 16 de diciembre del 2005.
- Córdoba, D. (2014). *Diagnóstico del clima organizacional en el área administrativa de la Universidad Tecnológica del Chocó*.
- Dessler, G. (2009). *Administración de Talento humano enfoque latinoamericano*. México: Editorial Pearson.
- Díaz, L. (1998). *Psicología del Trabajo y las Organizaciones*.
- Díaz, Guadalupe; (2013). *Clima Organizacional: Factores de satisfacción laboral en una empresa de la Industria Metal - Mecánica – México Universidad Autónoma de Coahuila*.
- Flores, R. (1992). *El Comportamiento Humano en las Organizaciones*. Lima: Universidad del Pacífico.
- French. (1996). *Desarrollo Organizacional*. México: La Prensa.
- García, M. (2009). *Clima Organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual*.
- Mujica de González, Mariálida; Pérez de Maldonado, Isabel. *Gestión Del Clima Organizacional: Una Acción Deseable En La Universidad*. ISSN: 1315-883X.
- Hermida, J. &. (1992). *Administración y Estrategia* . Buenos Aires: Mochi.
- Illicachi, Juan. (2015). *El clima laboral y su incidencia en el desempeño de los colaboradores de da gobernación de Tungurahua, del cantón Ambato*. Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato.

- Juárez, V. &. (2011). *Pruebas no paramétricas*. Mexico.
- Juncosa, Javier & Mejía, Byron. (2014). *Análisis de clima laboral y diseño de una propuesta de mejoramiento de los factores que inciden en detrimento de las relaciones laborales*. Facultad de Psicología de la Universidad Católica del Ecuador.
- Locke, E. A. (1976) The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* , 1297-1349.
- Maristay, J. (2011). *Trabajo de Recursos Humanos*. Ánonimo: S/N.
- Mintzberg, H. (1997). *El Proceso estratégico*. Mexico: Prentice Hall.
- Noordin, F., Omar, S., Sehan, S., & Idrus, S. (2010). Organizational Climate And Its Influence On Organizational Commitment. *The International Business & Economics Research Journal* , 9 (2), 1-9.
- Palma, S. (2004). *Fundamentos Del Clima Organizacional*. México: McGraw Hill.
- Padmaja, Bathula; (2014). *Clima Organizacional como un predictor de satisfacción de los empleados: Un estudio de caso en particular, a los empleados de la electricidad*. India Pezzottaite. ISSN 2279-0950.
- Peña, Maricela; (2014). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar*. México Universidad Autónoma de Coahuila. ISSN 1941-9589.
- Pérez De Maldonado, Isabel; Maldonado Pérez, Marisabel y Bustamante Uzcátegui, Suleima. (2006). *Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional*. Versión impresa Investigación y Postgrado v.21 n.2 Caracas oct. 2006. ISSN 1316-0087.
- Robbins, S. (1998). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional*. Price Hall.
- Rodriguez, A. (2009). *Psicología del Trabajo*. Madrid: Pirámide.
- Rodriguez, C. (2015). *Plan Estrategico de Talento Humano*.
- Rousseau, D. M. (1988). The Construction of Climate in Organizational Research. in *International Review of Industrial Psychology* , Vol. 3, 139-158.
- Rovere, M. (1993). *Planificación Estratégica en Recursos Humanos en Salud*.
- Salazar, José; Guerrero, Julio; Machado, Yadira y Canedo, Rubén. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*. 2009, vol.20, n.4, pp. 67-75. ISSN 1024-9435.

Salldoval, Caraveo; (2004). *Concepto y dimensiones del Clima Organizacional. Hitos de Ciencias Económico Administrativas. ISSN 2004:27:78-82*

Thamara Visbal Pérez Elsy. (2014). Clima Organizacional Para Una Cultura De Calidad. Revista Orbis ISSN 1856-1594

Walter L. Arias Gallegos¹, Gabriela Arias Cáceres. *Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. ISSN 0718-2449.*

Weinert, A. (1985). *Manual De La Psicología De La Organización.* Barcelona: ANAYA.

Zenteno, Á. C., & Durán, C. A. (2016). Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso1 . *INNOVAR*, 1-19.

ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTION DEL TALENTO HUMANO



Encuesta: Dirigida al personal de la Sucursal Ambato de la empresa L&M de Seguridad Privada Cía. Ltda.

Tema: El clima organizacional como predictor de la satisfacción laboral en la empresa

Objetivo: Conocer el nivel de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la empresa L&M de Seguridad Privada Cía. Ltda.

Instrucciones:

Lea detenidamente cada pregunta y responda con la mayor sinceridad, recuerde que su información es valiosa para alcanzar nuestros objetivos.

Cuestionario

Preguntas	5	4	3	2	1
	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
Estilo de gerencia					
1. ¿Su jefe le apoya en la solución de problemas que se presentan en el trabajo?					
2. ¿Su jefe lo motiva a que se supere cada día más?					
Autonomía					
3. ¿Tiene autonomía laboral?					
4. ¿Tiene libertad en la toma de decisiones?					
Reconocimiento					
5. ¿Se estimula la capacitación de los funcionarios?					
6. ¿Existen funcionarios que no reciben atención, ni reconocimiento?					
Innovación					
7. ¿En el departamento todos están abiertos al cambio?					
8. ¿En su compañía continuamente adoptan nuevos y mejores métodos para hacer el trabajo?					
Confianza					
9. ¿Tiene libertad para comunicarse abiertamente con los superiores, para tratar temas sensibles o personales?					
10. ¿La dirección tiene una confianza condescendiente hacia sus empleados?					
Presión					

11. ¿Se siente estresado y ansioso con las responsabilidades que tiene a su cargo?					
12. ¿Compañeros de su mismo nivel sufren de un alto estrés, debido a la exigencia del trabajo?					
Cooperación					
13. ¿Sus compañeros/as de trabajo comparten con usted información que le ayuden a realizar su trabajo?					
14. ¿Las relaciones entre el personal de los diferentes departamentos es buena?					
Satisfacción con la compañía					
15. ¿Le gusta su trabajo?					
16. ¿Se siente satisfecho con el desempeño de su jefe?					
Satisfacción con el ambiente físico					
17. ¿El espacio físico donde realiza sus actividades es adecuado?					
18. ¿Considera que realiza su trabajo en condiciones seguras?					
Satisfacción con el sueldo					
19. ¿Está usted satisfecha/o con el sueldo que recibe?					
20. ¿Considera que existe relación entre las funciones que debe realizar con el sueldo que recibe?					
Satisfacción con las promociones					
21. ¿Conoce usted de la existencia de un plan de promociones en su compañía?					
22. ¿Su jefe le motiva a crecer profesionalmente?					
Satisfacción con el trabajo					
23. ¿Se siente motivado por el reconocimiento que su jefe inmediato le da a su trabajo?					
24. ¿Tiene definidas claramente sus funciones en su puesto de trabajo?					
Satisfacción con los compañeros					
25. ¿Existe un ambiente de confianza entre sus compañeros de trabajo?					
26. ¿Sus compañeros suelen hablar positivamente del resto de compañeros?					