

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

MODALIDAD PRESENCIAL

**Proyecto de Investigación o Titulación previo a la obtención del Título de
Psicólogo Industrial**

TEMA:

“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL GAD PROVINCIAL DE COTOPAXI”

Autor: Geovanna Mishell Rosales Quijano

Docente Tutor: Ing. Luis Rafael Tello Vasco Mg.

Ambato – Ecuador

2020

APROBACION DEL TUTOR

CERTIFICA:

Yo, Ing. Luis Rafael Tello Vasco, con C.I.: 180140514-1, en calidad de tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL GAD PROVINCIAL DE COTOPAXI”**, desarrollado por la señorita Geovanna Mishell Rosales Quijano, con C.I.: 050325040-9, egresada de la carrera de Psicología Industrial, de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios necesarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el Honorable Consejo Directivo.

.....

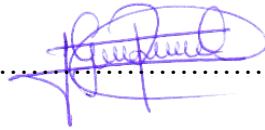
Ing. Luis Rafael Tello Vasco Mg.

C.I.: 180140514-1

TUTOR

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Geovanna Mishell Rosales Quijano, con CI: 050325040-9 mediante el presente trabajo de titulación con el tema: **“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL GAD PROVINCIAL DE COTOPAXI”**, dejo constancia que, en la investigación, la cual está basada en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisiones bibliográficas y de campo, ha obtenido las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y recomendaciones son exclusiva responsabilidad del autor.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Geovanna Mishell Rosales Quijano', is positioned above a horizontal dotted line.

Geovanna Mishell Rosales Quijano

C.I. 050325040-9

AUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Al Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación:

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL GAD PROVINCIAL DE COTOPAXI”, presentado por la señorita Geovanna Mishell Rosales Quijano, con C.I.: 050325040-9 egresada de la carrera de Psicología Industrial, una vez revisado el Trabajo de Graduación o Titulación, APRUEBAN el referido trabajo, en razón que reúne los requerimientos básicos tanto técnicos, como científicos y reglamentos establecidos.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo correspondiente para los trámites.

COMISIÓN

.....
Mg. María Belén Morales Jaramillo

C.I: 060385736-8

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

.....
Ps. Cl. Carina Alexandra Ayala Bonilla Msc.

C.I: 060285327-7

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a mi madre Marianita Quijano, por ser mi inspiración, apoyo y fortaleza para enfrentar los desafíos, quien, con su profundo amor y paciencia, me ha brindado su apoyo incondicional en todo momento.

A mis hermanas Giss y Cami Rosales, por estar a mi lado en toda adversidad y ser mi motivación para alcanzar mis metas y fuentes de desarrollo personal y profesional.

A mi abuelito Miguel Rosales que siempre fue ejemplo de padre, me brindó su apoyo incondicional y me amó como una hija, y a mi abuelito Julio Quijano que siempre me brindó sus sabios consejos y valores cristianos; quienes desde el cielo siempre me guían y protegen, impulsándome a continuar en este camino profesional.

A aquellas personas que de una u otra forma colaboraron para la culminación de mi carrera profesional.

Mishell

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios, por guiarme a lo largo de mi carrera, convirtiéndose en mi fortaleza en el momento de fragilidad y fracaso, permitiéndome tener vida y salud para lograr mis metas.

A la Universidad Técnica de Ambato, distinguida Institución, por brindarme la oportunidad de formar parte de sus aulas.

Al Ing. Luis Tello por su orientación, así como por su constante apoyo intelectual en el proceso de elaboración es este proyecto de investigación.

A la doctora Silvia Bravo, viceprefecta del GAD Provincial de Cotopaxi, quien oportunamente me supo abrir las puertas de la institución, brindándome su colaboración para desarrollar mi investigación.

Mishell

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

APROBACION DEL TUTOR.....	i
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN EJECUTIVO	xi
ABSTRACT.....	xii
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO.....	1
1.1 Antecedentes Investigativos	1
1.2 Fundamentación Teórica	8
1.2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL.....	8
Importancia del Clima Organizacional	9
Dimensiones del Clima Organizacional.....	10
Tipos de Clima Organizacional.....	10
Como se evalúa el Clima Organizacional	12
1.2.2 SATISFACCIÓN LABORAL	14
Importancia de la satisfacción laboral.....	15
Dimensiones de la Satisfacción Laboral	15
Factores que influyen en la satisfacción laboral	16
Como se evalúa la satisfacción laboral:	17
1.2.3 RELACIÓN ENTRE CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL	19

1.3	Objetivos	20
1.3.1	Objetivo General	20
1.3.2	Objetivos Específicos.....	20
CAPITULO II		22
METODOLOGÍA		22
2.1	Materiales.....	22
2.2	Descripción de los instrumentos de medición a utilizar.....	22
2.3	Método	26
2.3.1	Enfoque de la Investigación	26
2.3.2	Nivel o tipo de Investigación	27
2.3.3	Diseño de la Investigación	27
2.3.4	Modalidad de investigación	27
2.4	Descripción del modelo de investigación	28
2.4.1	Operacionalización de variables	28
2.4.2	Población y Muestra.....	35
2.4.3	Recolección de Información	36
2.4.3.1	Plan de procesamiento de información	37
2.4.4	Análisis de datos	44
CAPITULO III.....		45
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		45
3.1	Análisis y discusión de resultados	45
3.1.1	Análisis de confiabilidad Alfa de Cronbach Variable Independiente.....	45
3.1.2	Análisis general de resultados.....	46
3.1.3	Análisis e interpretación de resultados del Test de Clima Laboral de Sonia Palma.....	48
3.2	Verificación de Hipótesis.....	57
Análisis de resultados de las variables evaluadas		64

CAPITULO IV	66
Conclusiones y recomendaciones	66
4.1 Conclusiones	66
4.2 Recomendaciones.....	67
BIBLIOGRAFÍA	68
ANEXOS	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Escala de Clima Laboral	23
Tabla 2 Escala de Satisfacción	24
Tabla 3 Recursos para la investigación	26
Tabla 4 Operacionalización de variable independiente - Clima Organizacional	29
Tabla 5 Operacionalización de variable dependiente - Satisfacción Laboral	33
Tabla 6 Unidades del GAD Provincial de Cotopaxi	35
Tabla 7 Plan de recolección de información	36
Tabla 8 Principales métodos de Evaluación de Clima Organizacional.....	38
Tabla 9 Dimensiones de la escala CL-SPC.....	40
Tabla 10 Escala de Satisfacción Laboral.....	42
Tabla 11 Matriz de análisis de test estadísticos.....	44
Tabla 12 Análisis de confiabilidad: Variable Independiente	45
Tabla 13 Análisis de confiabilidad: Variable Dependiente.....	45
Tabla 14 Resultados por dimensión del Test de Clima Laboral	47
Tabla 15 Resultados para Realización Personal.....	48
Tabla 16 Resultados para Involucramiento Laboral	49
Tabla 17 Resultados para Supervisión	50
Tabla 18 Resultados para Comunicación	51
Tabla 19 Resultados para Condiciones Laborales	52
Tabla 20 Resultados por Dimensión de la Escala de Satisfacción Laboral	53
Tabla 21 Resultados para Satisfacción Intrínseca	54
Tabla 22 Resultados para Satisfacción Extrínseca.....	55
Tabla 23 Análisis exploratorio de datos	59
Tabla 24 Realización vs. Satisfacción.....	59
Tabla 25 Involucramiento vs. Satisfacción	60
Tabla 26 Comunicación vs. Satisfacción	61
Tabla 16 Supervisión vs. Satisfacción	62
Tabla 17 Condiciones vs. Satisfacción.....	63
Tabla 18 Clima vs. Satisfacción	64

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Resultados generales de la Evaluación de Clima Laboral	46
Gráfico 2 Resultados para Realización Personal.....	48
Gráfico 3 Resultados para Involucramiento laboral.....	49
Gráfico 3 Resultados para Supervisión	50
Gráfico 5 Resultados para Comunicación.....	51
Gráfico 6 Resultados para Condiciones Laborales	52
Gráfico 7 Resultados por Dimensión de Escala de la Satisfacción Laboral	53
Gráfico 7 Resultados para Satisfacción Intrínseca.....	54
Gráfico 9 Resultados para Satisfacción Intrínseca.....	55

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Tema: “El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi”

Autor: Geovanna Mishell Rosales Quijano

Tutor: Ing. Luis Rafael Tello Vasco. Mg.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación se llevó a cabo en el GAD Provincial de la provincia de Cotopaxi, con el fin de evaluar el clima organizacional de la institución y su influencia en la satisfacción laboral de sus colaboradores pertenecientes al área administrativa. Sea cual sea la institución el factor indispensable es el capital humano, por ende, su lugar es determinante, sea cual sea su cargo o nivel en la institución, pues de este capital dependerá el adecuado desarrollo dentro de las organizaciones, pues de su desarrollo dependerá el éxito o fracaso de esta. Por esta razón, es transcendental que los colaboradores se sientan satisfechos con el ambiente laboral de la institución. Para medir la variable Clima Organizacional se consideró el Test de Clima Laboral de Sonia Palma que consta de 50 ítems divididos en 5 dimensiones: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales; mientras que para evaluar la Satisfacción Laboral se utilizó la Escala General de Satisfacción Laboral que consta de 15 ítems divididos en dos dimensiones: satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca. Se tomaron en cuenta las dimensiones que presentaban bajos niveles en su calificación y se procedió a su análisis estadístico y posterior comparación, con el fin de determinar si la hipótesis del estudio era la correcta y en realidad la satisfacción laboral se ve influida por el clima laboral. Un clima organizacional favorable va a condicionar una mayor satisfacción laboral de los colaboradores de la institución. Por lo que se debe tener en cuenta estrategias que mantengan un clima organizacional propicio para los colaboradores y de ese modo su satisfacción se encuentre en el nivel adecuado.

Palabras clave: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
HUMAN SCIENCES AND EDUCATION'S FACULTY
INDUSTRIAL PSYCOLOGY CAREER

Theme: "The Organizational Climate and Work Satisfaction of the Collaborators of the Administrative Area of the Provincial GAD of Cotopaxi".

Author: Geovanna Mishell Rosales Quijano

Tutor: Eng. Luis Rafael Tello Vasco

ABSTRACT

This research project was carried out at the Provincial GAD in the province of Cotopaxi, with the aim of evaluating the organizational climate of the institution and its influence on the job satisfaction of its collaborators belonging to the administrative area. Whatever the institution, the indispensable factor is human capital. Therefore, its place is determinant, whatever its position or level in the institution, since the adequate development within the organizations will depend on this capital, since the success or failure of the institution will depend on its development. For this reason, it is essential that employees feel satisfied with the working environment of the institution. To measure the Organizational Climate variable, the Sonia Palma Work Climate Test was used. It consists of 50 items divided into 5 dimensions: personal fulfillment, work involvement, supervision, communication and work conditions; while to evaluate Work Satisfaction, the General Work Satisfaction Scale was used, which consists of 15 items divided into two dimensions: intrinsic satisfaction and extrinsic satisfaction. The dimensions that presented low levels in their qualification were taken into account and their statistical analysis and subsequent comparison was carried out, in order to determine if the hypothesis of the study was correct and in reality work satisfaction is influenced by the work environment. A favorable organizational climate will condition a greater labor satisfaction of the institution's collaborators. Therefore, strategies that maintain a favorable organizational climate for the collaborators should be taken into account, so that their satisfaction is at the right level.

Keywords: Organizational Climate, Job Satisfaction.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes Investigativos

Tema: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal que labora en la Unidad Renal Pasal Patiño Salvador” (Astudillo, 2019)

Autor: Lcda. Nataly Stefania Astudillo Iglesias

Institución: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

La investigación desarrollada por la licenciada (Astudillo, 2019) se elaboró con el fin de analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del personal que labora en la Unidad Renal Pasal Patiño Salvador, por medio de un enfoque cuantitativo que pudo evidenciar la relación de las variables, después de haber realizado la recolección de información a través de instrumentos de evaluación. Después de un exhaustivo análisis de la información se arrojó como resultado que las relaciones interpersonales se conviertan en las variables que tienen el mayor impacto en el clima organizacional deficiente y la insatisfacción laboral, por lo que se propuso crear un plan de mejora del clima organizacional para satisfacer a los empleados, por esta razón al obtener como resultado que las relaciones interpersonales no son las adecuadas, se presenta un nivel de insatisfacción. Mediante el estudio se concluyó con la determinación de aspectos teóricos que se vinculan al clima y satisfacción laboral, y se diagnosticó que no existen las estrategias adecuadas para mejorar el clima laboral. Entonces es recomendable realizar actividades integradoras que mejoren las relaciones interpersonales y se dé un ambiente de apoyo entre compañeros, así como también es importante que se realicen charlas enfocadas en la importancia que tiene mantener un buen clima laboral.

Este estudio aporta valor a la investigación con un modo de evaluación adecuado para tener un óptimo resultado al momento de evaluar el clima y también su relación con la satisfacción laboral, de este modo se puede determinar la influencia que tienen las variables entre sí y comprender que, si una está mal, la otra estará afectada de igual forma.

Tema: “Satisfacción Laboral y su incidencia en el Clima Organizacional del personal. Caso de estudio aplicado en instituciones públicas del cantón Bolívar.” (Molina G. , 2019)

Autor: Gema Carolina Molina Vélez

Institución: Universidad Espiritu Santo

El artículo desarrollado por (Molina G. , 2019) buscó encontrar de qué manera la variable satisfacción influye en el clima organizacional ya sea en entidades públicas o privadas. Mediante el uso de la Escala de Minnesota que evaluará la satisfacción laboral, mientras que el cuestionario de Juan Pablo Ortega que diagnosticará el clima organizacional. La conclusión es que hay una mayor incidencia en la estructura del mecanismo de soporte con satisfacción inherente y tecnología para obtener un apoyo externo satisfactorio, se recomienda ampliar las futuras áreas de investigación asociando la cultura organizacional o las variables de justicia organizacional. Basando el análisis en el Alfa de Cronbach y el coeficiente de correlación de Pearson se obtuvo que existe una notable influencia de los factores que componen la satisfacción en el clima organizacional, especialmente las razones que desde la perspectiva de los trabajadores están especialmente relacionadas con el poco liderazgo porque lleva más tiempo ventaja por mejorar la infraestructura técnica y los mecanismos de gestión, y por lo tanto la importancia del trabajo en equipo para alcanzar las metas de la organización y crecimiento individual.

Este artículo es importante, pues se denota la diferencia entre la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional entre la influencia del clima organizacional en la satisfacción labora, que al parecer se leen parecidas, no obstante, son totalmente distintas, aunque su evaluación y diagnostica sean similares y se utilicen los mismos instrumentos.

Tema: “Análisis del clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral aplicada en una pyme de seguridad en Covipen Cia. Ltda.” (Dávila & Parra, 2018)

Autor: Nancy Andrea Dávila Moreno y José Francisco Parra Espinoza

Institución: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

En la tesis desarrollada por (Dávila & Parra, 2018) se analiza como el clima organizacional que influye en la satisfacción del personal en una pyme de seguridad en Covipen Cia. Ltda, pues se tiene conocimiento de que existen colaboradores con un clima no favorable, no obstante, su satisfacción laboral es alta. En resumen, la atmósfera organizacional de la PYME de seguridad es pernicioso, lo que afecta directamente la satisfacción de los empleados en un 77% (valor de $p = 0.00$). Por otro lado, reflejaron un alto grado de insatisfacción. Por lo tanto, se hicieron recomendaciones para que la organización pudiera perfeccionar los factores de las dos variables a través de la negociación y los ingresos, integración interna y externa, reconocimiento laboral, etc. Finalmente, tras realizar el diagnóstico mediante el modelo de medición de la Psi. Sonia Palma de 1999, se obtuvo como resultado que la gente que desarrolla sus labores siente una atmósfera de miedo, y ocasionalmente hay recompensas y los niveles de insatisfacción son relativamente altos. Para finalizar se toma en cuenta la aplicación de un plan para optimar el clima organizacional y las variables de satisfacción laboral que se basa en los cambios que deben realizarse para obtener suficiente capital humano para tener un superior desempeño y competencia en el mercado

El estudio explicado de forma breve aporta a la investigación de modo que se conoce que a pesar de que se perciban niveles altos de satisfacción por el exterior, puede ser todo lo contrario y pasar desapercibidos por las personas encargadas del mando de la empresa, por esta razón es necesario que se invierta en un entorno donde el personal se sienta cómodo y dispuesto a trabajar en sus labores, de este modo se fortalece un buen clima y por ende la satisfacción personal será mayor.

Tema: “El clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Instituto Tecnológico Superior Libertad” (Naranjo, 2017)

Autor: Freddy Daniel Naranjo Cruz

Institución: Universidad Central del Ecuador

En la tesis desarrollada por (Naranjo, 2017) se tuvo por objetivo principal determinar la influencia del Clima organizacional en la Satisfacción laboral del personal del Instituto Tecnológico Superior Libertad, en el desarrollo de dicha investigación se manejaron dos materiales de evaluación, mismos que sirvieron para evaluar tanto el clima organizacional con la escala de clima organizacional EDCO como la satisfacción laboral mediante el Overall Job Satisfaction. Los resultados logrados en general indican que existe un ambiente de trabajo apropiado, por lo que los empleados están satisfechos, se puede ver que el clima organizacional tiene un efecto positivo en la satisfacción de los empleados. En general, el clima organizacional afecta directamente la satisfacción de los empleados, lo que se refleja en el desempeño de los trabajadores y la productividad de la empresa. Por esta razón es posible concluir que el clima institucional tiene un impacto positivo en la satisfacción laboral y las percepciones de los empleados sobre el clima organizacional, ya sea positivo o negativo, afectarán la satisfacción de la misma manera los resultados obtenidos en nuestra investigación realizada en ITSL sitúan el entorno organizacional en un nivel alto y la satisfacción laboral en un nivel satisfactorio, lo que confirma la visión anterior.

Después de la revisión adecuada de este estudio es posible concluir que efectivamente la satisfacción laboral se ve influida por el clima de la organización y cuando mas positivas sean las clarividencias de los colaboradores, superior serán los niveles satisfactorios de clima organizacional por lo que el entorno se convertirá en un lugar de desarrollo adecuado del personal entorno a sus labores, por esta razón el presente estudio nos da las pautas para profundizar el análisis de este principio.

Tema: “Análisis de la influencia de los estilos de supervisión sobre la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la empresa Avícola Rosario, Arequipa-2017” (Añari & Cappa, 2017)

Autor: Alexandra Añari Quispe y Kattia Giselle Cappa Carmona

Institución: Universidad Católica De Santa María

La investigación desarrollada por (Añari & Cappa, 2017) tuvo como objetivo analizar cuál es la influencia de los Estilos de Supervisión con relación al clima y la satisfacción laboral, mediante la investigación realizada a una muestra de 50 trabajadores de ambos sexos por igual a partir de cuestionarios y escalas se obtuvo que el Clima Organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, además se analizó cualitativamente la variable interviniente Estilos de Supervisión y se estableció que sí influye en el Clima Laboral y por lo tanto se asocia en mayor grado a la Satisfacción Laboral. Por medio de los resultados se obtuvo que la correlación es significativamente proporcional. Es decir que mientras aumente el nivel del clima organizacional, aumentará la satisfacción laboral y viceversa. En conclusión, se obtuvo que el clima organizacional y la satisfacción laboral si están influenciados por la percepción que tienen los colaboradores en cuanto a comunicación y motivación. Se presenta un clima organizacional y satisfacción laboral regulares y lo que resulta es que si se tiene una relación directa del clima organizacional en la satisfacción laboral. Por recomendación se debe establecer una forma más apropiada de comunicación y motivación durante el proceso de monitoreo.

Por estas razones la presente investigación pone en manifiesto que el clima organizacional se ve afectado por la satisfacción, por esta razón y bajo el estudio que se realizó en esta empresa peruana, se tiene claro que para mantener un correcto clima laboral es necesario que la satisfacción laboral también este entre los niveles más aceptables y así el desempeño de los colaboradores mejorará y su desarrollo personal y profesional avanzará de forma adecuada.

Tema: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral En Las Compañías De Transporte de Carga Pesada en el Cantón El Empalme” (Rivas, 2017)

Autor: Lety Verónica Rivas Ramírez

Institución: Universidad Espíritu Santo

El presente artículo desarrollado por (Rivas, 2017) tuvo el objetivo de analizar factores de clima laboral con el objetivo de establecer su influencia en la satisfacción laboral, mediante un enfoque en compañías de transporte de cargas pesadas en El Empalme. Información recopilada mediante bases de datos a través de revisiones literarias. El método es cualitativo y su herramienta de evaluación es la investigación, por lo que se aplicaron dos cuestionarios; el primero es sobre el clima organizacional ECO y el segundo es Cuestionario de satisfacción laboral de Melia, Pradilla, Martí, Sancerni, Oliver y Tomás. La muestra consistió en 90 conductores de compañías de transporte pesado, 47 conductores de Cotranspesa S.A. y 43 conductores de la compañía. Los resultados obtenidos son que las agencias ejecutivas de las dos compañías rara vez llevan a cabo una planificación estratégica y capacitación para aumentar la remuneración, lo que lleva a la siguiente conclusión: dado que los líderes empresariales rara vez prestan atención a la creación de oportunidades, los conductores no tienen oportunidades para el desarrollo profesional por lo que se da recomendaciones estratégicas propicias para el entorno laboral. Dentro del análisis se comprende que hay un clima organizacional aceptable pues hay escasos factores que propicien el clima satisfactorio, existen por otro lado aspectos que influyen negativamente en la satisfacción de los colaboradores, pues los directivos de la empresa aún no han implementado estrategias que incentiven a ofrecer oportunidades de crecimiento personal.

Este artículo aporta a la investigación con conocimientos de la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de la empresa, pues se entienden que por factores de insatisfacción no se logra el clima requerido dentro de una empresa, lo cual sería lo más propicio, sin embargo, mediante el uso de las estrategias correctas se puede alcanzar el nivel alto que se espera en satisfacción y clima organizacional.

Tema: “Incidencia del clima organizacional en la satisfacción laboral: Caso de una empresa pública que suministra electricidad en la ciudad de Guayaquil” (Molina & Zurita, 2017)

Autores: Karen Molina Quijije y Rosa Zurita Maldonado

Institución: Universidad Espíritu Santo

El artículo desarrollado por (Molina & Zurita, 2017) analizó el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la Corporación Nacional de Electrificación. En el 2016 se evaluó mediante un instrumento validado ambas variables y se analizaron conjuntamente como factores de importancia dentro de la estrategia organizacional. En términos generales, la estructura climática. El puntaje de la organización es 4.63 puntos (de 7 puntos); la evaluación de recompensas e incentivos es lo peor, lo que tiene un impacto negativo en la evaluación. Como conclusión, las dimensiones del clima organizacional relacionadas con la satisfacción laboral fueron recompensas e incentivos, así que es preciso que se proponga estrategias de incentivos a los empleados para mejorar el clima organizacional, la satisfacción laboral y la importancia de evitar comportamientos dañinos. Por ejemplo, absentismo o rotación de personal. Estos resultados están diseñados para cambiar el clima. El factor clave para el éxito de la organización en la organización. Es necesario que se organicen evaluaciones del clima y satisfacción cada dos años y recomiende acciones específicas para mejorar las formas de motivar continuamente a los empleados.

Este estudio será válido con el fin de analizar más a fondo las implicaciones del clima laboral en la satisfacción laboral, mediante el análisis de los cuestionarios aplicados para obtener los resultados y las conclusiones que se obtuvieron en el presente estudio y comprender el porqué de la evaluación consecutiva en determinado plazo del clima laboral y la satisfacción, pues influye de manera importante en la toma de decisiones de la organización y las repercusiones que tiene la misma.

1.2 Fundamentación Teórica

1.2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL

Se interpreta como la característica asociada al campo de la psicología industrial y a su vez al comportamiento de las organizaciones, tomado en cuenta como un factor condicionalmente estable en el tiempo pero que se encuentra en constante cambio interviniendo en la conducta de los miembros que forman parte de la misma. (Araujo, 2017)

Haciendo referencia a lo anterior, el clima organizacional este compuesto por dos términos que son: “clima” que hace referencia a un estado motivo-emocional, y por “organizacional” que hace alusión a el conjunto de individuos que forman parte de la organización, ya sea que se refiere a la persona que hace empresa o la persona que vinculado a otros ofrecen un servicio con el objeto de tener un beneficio de éste.

El clima laboral es un concepto con una larga tradición en el estudio de los factores humanos en empresas y organizaciones. Por razones obvias, el entorno laboral es el indicador básico de la supervivencia de una empresa, y está sujeto a múltiples cuestiones: desde las reglas de funcionamiento internas, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y el equipamiento hasta la actitud de los empleados que la integran. (Nina, 2019)

Entonces el clima organizacional se define como el medio en el cual las personas desarrollan actividades de su trabajo a diario y es visto como el conjunto de percepciones a nivel personal y psicológico que cada colaborador tiene acerca de la organización, mismo que está en función directa con la satisfacción laboral y la productividad del personal de modo que depende de las circunstancias que se presenten dentro de la organización.

Por esta razón si se desea evaluar el clima organizacional es necesario comenzar por una evaluación de la percepción que los colaboradores tienen acerca de la forma en como se desarrollan las situaciones dentro de la organización, emociones positivas o negativas, el ambiente de trabajo. (Perez, 2017)

Por razones mencionados, el clima laboral es el indicador básico de la supervivencia de una empresa, y está sujeto a múltiples cuestiones: desde las reglas de

funcionamiento internas, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y el equipamiento hasta la actitud de los empleados que la integran.

El clima organizacional es la calidad o atributo del entorno organizacional que los miembros de la organización perciben o experimentan y afectan su comportamiento. Es ventajoso cuando satisface las necesidades individuales; cuando estas necesidades no se pueden satisfacer, es desventajoso. (Nina, 2019)

La investigación sobre este tema a través de un amplio abanico de conceptos permite dar un alcance teórico a las dimensiones manejadas por cada autor, y asociarlas con las dos variables colaborador y empresa, lo que puede entenderse como la siguiente explicación: Tenga experiencia personal en ello.

Desde esta perspectiva, las características del clima organizacional son:

- Consulte el lugar de trabajo.
- Aunque hay un cambio conjunto, debe ser permanente.
- Tiene un impacto significativo en el comportamiento de los miembros de la organización.
- Afecta el reconocimiento y compromiso de los miembros.
- Afecta variables estructurales, como estilo de gestión, liderazgo, políticas y sistemas de reclutamiento de personal, y funciona en sentido contrario, lo que significa que estas variables afectarán el entorno organizacional. (Albornoz, 2020)

El estilo de gestión, salario y retribución del equipo, líder y jefe, para que todos estén de acuerdo y estén satisfechos con el trabajo que realizan, sin perder demasiado tiempo incidiendo y prestando atención a los factores del clima laboral.

Importancia del Clima Organizacional

Para (Matos, 2017) es importante para los siguientes aspectos:

- Para que el personal de la organización se sienta motivado, mediante la búsqueda de las necesidades y la satisfacción de las mismas de una manera muy buena.
- Presentar solución a distintos problemas descubiertos dentro del centro laboral.

- Facilitar el desarrollo de las actividades laborales mediante la conformación de equipos y su correcta interrelación dentro de la empresa.
- Mediante la misión de la organización, unir a los colaboradores mediante los objetivos que procura cumplir la organización.

Dimensiones del Clima Organizacional

Para (Ríos, 2020) las dimensiones son las siguientes:

- La dimensión del **significado** de la tarea se refiere a la prioridad que los trabajadores le dan al lugar de trabajo, incluida la determinación, el logro, la compostura, etc.
- La dimensión de **condiciones laborales** se refiere al entorno laboral que posibilita el bienestar de las personas y de quienes realizan el mejor trabajo. Por tanto, el jefe está muy interesado en la satisfacción del trabajador para que pueda realizar un trabajo aceptable.
- La dimensión de **beneficio económico** se refiere a los requisitos legales para las actividades laborales, teniendo en cuenta la retribución económica correspondiente a cada trabajador.
- El **reconocimiento personal y / o social** se refiere a la evaluación del trabajo realizado, la consideración de los logros y el impacto en los resultados.

Tipos de Clima Organizacional

Dentro de los tipos de clima organizacional según la investigación de (Minchan, 2020) los cuatro tipos de clima organizacional centrado en actividades, que son originarios de los climas básicos son:

- Clima Estancado:** Este tipo de clima es fruto de una devaluada orientación tanto a la actividad como a las relaciones dentro de un entorno donde al ser inadecuadas, desarrolla un ambiente donde la persona y su estado de vigor se mantienen en un nivel muy bajo que repercute en la efectividad sin tomar en cuenta el valor de su impacto, creando individuos con actitudes resistentes al cambio, con poca voluntad y creatividad casi nula, dificultando por tanto el trabajo.
- Clima de Sumisión:** Denota una devaluada orientación a la actividad, pero una elevada orientación a las relaciones, en un entorno donde estas orientaciones, son inadecuadas, concibiendo entonces una orientación a acciones que no propician la

efectividad. Aquí no se halla cantidad de iniciativa y existe una dirección que es muy imprecisa y que no se preocupa por los parámetros de desempeño y rendimiento.

- c. **Clima Autoritario:** Refleja buena orientación a la actividad, pero una devaluada orientación en las relaciones en un entorno donde estas orientaciones son impropias, creando como resultado un ambiente en el que sobresale el autoritarismo que no contribuye a tener altos niveles de efectividad. Se distingue como un clima amenazante, en el que la gente se comporta sin consultar, denotando la falta de comunicación, los directores son percibidos de manera terrorífica y no gentil, donde se mantiene un nivel de exigencia y desempeño sostenido mediante constantes amenazas.
- d. **Clima Ambiguo:** Evidencia niveles altos en cuanto a orientación a las actividades y las relaciones, en un entorno donde únicamente se demanda una de ellas, dando como resultado un ambiente ambiguo donde la participación no beneficia a la efectividad. En este clima, la aprobación de una decisión es automática, de igual forma se denota poco compromiso en cuanto a las ideas y nivel alto de desempeño.

Por otro lado, los cuatro tipos de clima organizacional centrado en resultados, que de igual forma son originarios de los climas básicos son:

- a. **Clima de Equidad:** Manifiesta niveles bajos en cuanto a orientación a la actividad y a las relaciones, en un entorno donde repercuten favorablemente en la efectividad. Es distinguido como un clima de preocupación por el cumplimiento de normas y procesos, dentro de un sistema constantemente puesto en observación, en el cual el dialogo escrito es de preferencia.
- b. **Clima Humanitario:** Denota un bajo nivel de orientación a la actividad, pero un nivel alto en relaciones, en un medio en el cual las mencionadas orientaciones son adecuadas, por tanto, se crea un escenario de confianza y estima a los colaboradores. Es representado por su alto grado de transigencia y colaboración, donde existe confianza mediante canales abiertos destinados a la comunicación, alto grado de compromiso y planificación de parte de los individuos.
- c. **Clima Productivo:** Aunque presenta grandes niveles de orientación en la diligencia, presenta inferiores niveles en la orientación a las relaciones, en consecuencia, al ser adecuadas las orientaciones mencionadas se percibe un alto

grado de iniciativas, compromiso con logros esperados, causando que la eficiencia y productividad sean valoradas.

- d. Clima de Desafío:** al presentar altos niveles en la orientación de actividad y relaciones, en un entorno donde son apropiadas, se produce un ambiente con alto esfuerzo y compromiso mediante situaciones de altos niveles de efectividad. Un clima apreciado por el logro de metas y motivación mutua por medio del empoderamiento y alto nivel de rendimiento eficiente.

Como se evalúa el Clima Organizacional

Para lo referido se tienen las siguientes etapas descritas:

- a. Como inicio se debe reconocer como es el funcionamiento de la empresa por medio de un análisis de los componentes técnicos, de área operativa, jurídicos y área de administración y dentro de ellos analizar procesos, reglas, aspectos de la organización importantes que integrarán realmente el clima laboral, con el objetivo de determinar si existe desajuste en la coordinación, o posibles desviaciones de modo que se pueda llevar a cabo las correcciones necesarias.
- b. Como segunda etapa está el procesar la información obtenida por medio de las percepciones y opiniones del personal que realiza su labor dentro de la empresa, para lo cual dentro de esta etapa es conveniente aplicar el *Likert Organizational Profile* que nos da la facilidad dentro de la metodología de aceptar respuestas de grado intermedio con niveles de significado para no considerar solo respuestas de si o no; del mismo modo se debe tener en cuenta las dimensiones del clima de tal manera que los colaboradores demuestren comportamiento y actitudes que beneficiarán a la empresa de manera positiva.
- c. Finalmente, es importante que luego del análisis se unifiquen los resultados obtenidos, de ese modo se logrará que la información de las evaluaciones ejecutadas acerca de la percepción laboral y lo conseguido mediante el trabajo de gabinete se cotejen y si es el caso dar la respectiva explicación de la variante. De igual forma es crucial que los resultados adquiridos, sean compartidos con los altos mandos de la organización con el objeto de identificar factores que provoquen un mal clima organizacional y se ponga en marcha un plan de alternativas para su pronta solución. (Basabe & Basabe, 2016)

Variables del clima organizacional

Existen muchas variables para entender el clima organizacional, estas variables pueden ser:

- Las variables del entorno físico dependen de las condiciones de trabajo, temperatura, grado de contaminación, equipos e instalaciones.
- Las variables estructurales están determinadas por la estructura, escala y estilo de liderazgo de la organización.
- Variables socioambientales determinadas por relaciones interpersonales, o
- Estilo de comunicación entre departamentos.
- Las variables personales están determinadas por características personales, habilidades, actitudes o motivaciones especiales.
- Variables del comportamiento organizacional, especialmente las relacionadas con la rotación de personal, la productividad, el absentismo o la satisfacción laboral. (Albornoz, 2020)

1.2.2 SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral es un concepto muy complejo que ha sido ampliamente investigado e involucra la visión de los miembros de una organización acerca de su entorno, sistema de recompensas, sistema de monitoreo y requisitos laborales. (Albornoz, 2020)

Se habla de satisfacción laboral al referirse de manera general a la conducta que tiene el individuo en su trabajo. Cuando un colaborador realiza su trabajo, es consciente de que va más allá de únicamente desarrollar tareas específicas, ya que implica relacionarse con compañeros de trabajo y altos mandos, además de cumplir a cabalidad las normas y reglamentos, conseguir los objetivos deseados y dentro de todo esto se encuentra el adaptarse a las condiciones laborales que se presenten, por este motivo la evaluación de la satisfacción de un colaborador es de vital significación que implica una serie de elementos que se presentan en el trabajo.

El individuo que se une a la organización lo hace porque tiene un conjunto de expectativas que espera que se puedan realizar a través de él. Algunas organizaciones se preocupan por la persistencia de los individuos porque reconocen sus contribuciones. Una forma de lograr este objetivo es hacer feliz al individuo. Hay una serie de factores, determinantes o características que pueden hacer satisfecho a un individuo. (Añari & Cappa, 2017)

La satisfacción está definida entonces por el contraste entre lo que el colaborador aporta efectivamente a la empresa y lo que la empresa entrega al colaborador, de la misma forma aplica para lo que aportan los colegas y de igual forma lo que la empresa los entrega, con estos puntos el colaborador toma actitudes que vayan acorde con lo que esta relación da como resultado que se puede expresar tanto positiva como negativa si fuera el caso.

La satisfacción laboral se entiende como cómo se sienten los empleados sobre su trabajo. La actitud de una persona hacia su trabajo refleja no solo las experiencias agradables y desagradables en el trabajo, sino también las expectativas de experiencias futuras. La satisfacción laboral es una de las variables más estudiadas en el comportamiento organizacional. (Villavicencio, 2019)

La satisfacción laboral se considera un conjunto de actitudes en el trabajo, considerando las opiniones del objeto sobre él y las actitudes y sentimientos resultantes.

Los expertos señalan que el concepto de satisfacción laboral no tiene teoría que lo defina de manera fija, pues al ser una de las variables más estudiadas en el área laboral no se encuentra una definición conforme acerca de su concepto, pues se descarta una aprobación en cuanto a su enunciación. (Zayas, Zayas, Hernández, & Báez, 2015)

Importancia de la satisfacción laboral

Para (Villavicencio, 2019) el motivo de interés por el grado de satisfacción laboral es que los trabajadores pasan la mayor parte de su vida en la organización:

- a. Existe una amplia evidencia de que los empleados insatisfechos pierden sus trabajos y renuncian con más frecuencia.
- b. Los empleados satisfactorios han mostrado una mejor salud física y mental.
- c. Mejorar la calidad de vida asumiendo la responsabilidad de la salud física y mental del responsable.
- d. Con menos cambios debido a ausencias o renuncias de buenos empleados, una fuerza laboral satisfecha puede aumentar la productividad.
- e. El cumplimiento de los predictores de longevidad de la organización no solo puede mejorar la vida en el lugar de trabajo, sino también afectar el entorno familiar y social. Estos aspectos cobran especial relevancia entre los trabajadores del ámbito médico, porque “son personas que se preocupan por las personas”.

Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Para (Locke, 1976) quien catalogó por primera vez buscando identificar varias de ellas, está la siguiente clasificación:

a. Condiciones de la satisfacción en el trabajo

- ✓ Satisfacción en el empleo: se tiene la variedad del cargo, oportunidades de desarrollo, interés individual en el cargo, abundancia de trabajo o actividades, probabilidad de control en cuanto se trata de métodos.

- ✓ Satisfacción con el reconocimiento: en este punto se incluyen halagos por un buen trabajo y críticas constructivas.
- ✓ Satisfacción con su sueldo: se aprecia el equilibrio entre las actividades que el colaborador realiza en la empresa y los resultados que brinda a la organización y el ámbito del sueldo que recibe de la misma.
- ✓ Satisfacción con las condiciones del empleo: aquí se incluyen horario de trabajo, vacaciones y como punto importante el diseño del cargo.

b. Parámetros que hacen realizable el acaecimiento de las consecutivas circunstancias:

- ✓ Supervisión: se refiere al estilo de manejo del control y prácticas de las técnicas en las relaciones interpersonales humanas y lo administrativo.
- ✓ Satisfacción con las relaciones entre colegas: se estudia la colaboración que coexiste entre compañeros, los niveles satisfactorios de comunicación y asimismo el apego entre ellos.
- ✓ Satisfacción con el establecimiento y altos mandos: dentro de este aspecto se aprecia las políticas de la organización, y los aspectos de salarios razonables internamente.

Factores que influyen en la satisfacción laboral

Es necesario tener en cuenta los factores que influyen en cuanto a la satisfacción laboral y entender que son aspectos que la institución no puede alterar, pues influyen de manera directa (Schultz, 1991) y a continuación se detallan:

- a. Edad: dentro de este aspecto se destaca que conforme avance la edad del individuo, la satisfacción es más alta, entiendo que el nivel más inferior responde al colaborador más joven. Se tiene en cuenta que en la actualidad se labora con el fin de lograr realización personal, por este motivo mientras una persona tiene edad más avanzada tiende a quedarse en un trabajo fijo sin la necesidad de estar probando en un lugar o en otro.
- b. Sexo: es normal que las situaciones de exclusión entre géneros, aun en la actualidad, sigan evidenciándose con diferentes aspectos, así como el sueldo de una mujer que es mas bajo a que el del hombre que es superior a pesar de encontrarse en el mismo cargo.

- c. Inteligencia: la formación de una persona aparentemente no es un factor que influye en la satisfacción, pero si se toma en cuenta el cargo que va a manejar, es posible que se tenga mejor oportunidad mientras la escolaridad sea superior.
- d. Experiencia: es notable la satisfacción de un individuo cuando apenas está comenzando su vida laboral en una organización, sin embargo, al cabo de un tiempo esta va decayendo a menos, claro, que se gratifique el esfuerzo realizado.
- e. Personalidad: la estabilidad emocional o el control de emociones, es importante cuando se habla de satisfacción pues parece estar ligado el trabajo en la organización y un correcto equilibrio emocional, por lo que siendo una situación contraria la insatisfacción va a ser muy notable en una persona inestable emocionalmente.
- f. Grado ocupacional: un colaborador exterioriza mayor grado de complacencia cuando su nivel ocupacional es alto, por ello las características propias mencionadas previamente, nos dan una visión preliminar del nivel de satisfacción que una persona posee, a saber, que mientras una persona se sienta insatisfecha habrá más porcentaje de abandono del puesto. (Schultz, 1991)

Como se evalúa la satisfacción laboral:

Es necesario analizar la satisfacción laboral, pues influye de manera directa en el desempeño del colaborador y por ende en la productividad, mediante evaluaciones se espera obtener suficiente información para conocer las metas y objetivos alcanzados en la empresa, pues será de ayuda clave para buscar medidas de prevención, actuación o corrección si así se requiere para mejorar activamente en grado de satisfacción laboral en los colaboradores. (Torres Solano, 2020)

Algunos de los inventarios más usados son:

El Índice Descriptivo del Puesto (JDI) desarrollado por (Smith, Kendall, & Hulin, 1969), se constituye por una serie de planteamientos con relación directa al cargo que son calificados por cada colaborador. Esta evaluación ofrece resultados distribuidos en cinco dimensiones que son: Sueldo, control, oportunidad de ascenso, colegas, trabajo en sí.

Otra escala que ayuda en la medición de satisfacción laboral es el Cuestionario de Satisfacción Minnesota (MSQ) que fue desarrollado por (Weiss, Dawis, England, & Lofquist, 1967), está compuesto por cien preguntas que dan como resultado calificaciones en veinte escalas.

A saber, que en JDI se evalúa en cinco escalas y el MSQ veinte, significa que la satisfacción laboral no es una variable sencilla de medir pues al conjeturar las respuestas de ambas escalas y comparar las respuestas, no hay una correlación de nivel mayor. (Guillet & Schwab, 1975)

1.2.3 RELACIÓN ENTRE CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL

El clima organizacional es un factor muy importante en el logro de las metas, se debe considerar que, si existe un clima organizacional óptimo, entonces habrá satisfacción laboral, lo cual se verá reflejado en el desempeño profesional de los trabajadores.

En nuestro país, la mayoría de la gente dedica mucho tiempo para su jornada laboral, es necesario contar con un clima organizacional adecuado, por lo que deben tener la mejor calidad de vida laboral y profesional, para que los trabajadores se sientan satisfechos y cómodos en el lugar de trabajo.

Para ello (Romani, 2018) en su investigación utilizó métodos deductivos hipotéticos, métodos cuantitativos, tipos de investigación básica, niveles de investigación relevantes y diseño horizontal no experimental para profundizar en la correlación entre el clima y la satisfacción del servicio en Lima. Para ello, ha realizado un censo de personal administrativo en 81 ciudades. De igual forma, la conclusión alcanzada es que existe una relación positiva, moderada e importante entre las variables anteriores y los socios municipales; se infiere que, si hay un mejor clima, la satisfacción será mayor.

Tras revisar la literatura sobre variables de investigación (como clima organizacional (CO) y satisfacción laboral (SL)), se puede precisar que existen algunas definiciones de clima organizacional, que hacen referencia al entorno laboral en el que los empleados desempeñan sus funciones.

El clima organizacional y la satisfacción laboral son variables relacionadas con las condiciones laborales de las personas, la calidad del trabajo y el desempeño laboral.

En el campo de la organización, el clima organizacional y la satisfacción laboral son temas centrales, porque la calidad del trabajo depende fundamentalmente del clima organizacional adecuado, su interés y atención por mejorar la salud de los usuarios; y la satisfacción de los empleados conduce directamente a la efectividad de todas las tareas asignadas. llevado a cabo. (Villavicencio, 2019)

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

- Analizar la influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Área Administrativa del GAD Provincial de Cotopaxi.

Con el uso de la herramienta estadística del Rho de Spearman se validó la hipótesis y de ese modo se logró con el cumplimiento de este objetivo y se pudo conocer que en realidad si influye el Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Área Administrativa del GAD Provincial de Cotopaxi.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Evaluar el Clima Organizacional de los colaboradores en el Área Administrativa del GAD Provincial de Cotopaxi.

Se evaluó el Clima Organizacional de los colaboradores en el Área Administrativa del GAD Provincial de Cotopaxi con el instrumento de evaluación Escala de Clima Laboral CL – SPC de Sonia Palma, y se analizaron los resultados para corroborar como se encuentra el clima de esta área.

2. Diagnosticar el nivel de Satisfacción Laboral de los colaboradores del Área Administrativa del GAD Provincial de Cotopaxi.

Para el diagnóstico de la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Área Administrativa del GAD Provincial de Cotopaxi se utilizó como instrumento Escala de Satisfacción de Warr, Cook y Wall y a continuación, se analizaron los resultados y se los compararon con los obtenidos en la evaluación de Clima Organizacional.

3. Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Área Administrativa del GAD Provincial de Cotopaxi.

Para el cumplimiento de este objetivo se sugirió que, en esta relación, el clima organizacional y la satisfacción laboral mantengan el mismo equilibrio o consistencia con el fin de mantener el buen nivel brindado por el GAD Provincial de Cotopaxi, realizar un seguimiento y evaluación regular, y supervisar el trabajo psicológico y laboral de los colaboradores.

4. Plantear alternativas de solución a la problemática encontrada en el Área Administrativa del GAD Provincial de Cotopaxi.

La alternativa de solución que fue planteado fue un plan de intervención que será aplicado en el Área Administrativa del GAD Provincial de Cotopaxi, con el fin de mejorar el clima organizacional y por ende elevar los niveles de satisfacción laboral.

CAPITULO II

METODOLOGÍA

2.1 Materiales

Para el desarrollo del estudio se emplearán instrumentos que apoyarán a la investigación y por ende al cumplimiento de los objetivos propuestos, con los cuales se evaluarán las variables de investigación para la obtención de datos que avalen el estudio.

- **Variable independiente:** “Clima Organizacional”
- **Variable dependiente:** “Satisfacción Laboral”

2.2 Descripción de los instrumentos de medición a utilizar

2.2.1 Variable Independiente

Clima Organizacional

Instrumento de medición: ESCALA DE CLIMA LABORAL CL – SPC de Sonia Palma

Ficha técnica:

Tabla 1 Escala de Clima Laboral

Nombre del test	Clima Laboral CL-SPC
Autor	Sonia Palma Carrillo
Edad de aplicación	Trabajadores con dependencia laboral
Administración	Individual/Colectiva
Tiempo	15 a 30 minutos
Áreas que evalúa	<ul style="list-style-type: none"> • Autorrealización • Involucramiento laboral • Supervisión • Comunicación • Condiciones laborales
Materiales de aplicación	<ul style="list-style-type: none"> • Manual • Cuadernillo
Instrucciones de aplicación	<p>La variable de medición condiciona por su naturaleza que la (s) persona(s) que se sometan a la evaluación de manera voluntaria y con la disposición de participar en el proceso de diagnóstico e intervención organizacional.</p> <p>Se le entregará el cuadernillo, ya ahí tendrá que responder todo lo que consigna en él. Si tiene alguna duda, el evaluador le explicará.</p>
Interpretación	<p>El instrumento es de tipo <i>likert</i> y se puntúa de 1 a 5 puntos, con un total de 250 puntos o como máximo en la escala general y de 50 puntos para cada uno de los factores. A mayor puntuación es más favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación es la interpretación contraria.</p>

Elaborado por: G. Mishell Rosales (2020)

Fuente: Escala de Clima Laboral de Sonia Palma

2.2.2 Variable Dependiente

Satisfacción Laboral

Instrumento de medición: ESCALA DE SATISFACCIÓN de Warr, Cook y Wall

Ficha técnica:

Tabla 2 Escala de Satisfacción

Nombre del test	ESCALA DE SATISFACCIÓN (Traduc. de "Overall Job Satisfaction" de Warr, Cook y Wall)
Autor	Jesús Pérez Bilbao y Manuel Fidalgo Vera (1993)
Edad de aplicación	Adultos
Administración	Individual/Colectiva
Tiempo	15 a 20 minutos
Áreas que evalúa	<ul style="list-style-type: none">• Satisfacción extrínseca• Satisfacción intrínseca
Materiales de aplicación	<ul style="list-style-type: none">• Manual• Cuadernillo• Hoja de respuestas
Confiabilidad	Se logra comprender que la confiabilidad de nuestro instrumento será el adecuado una vez que el mismo sea sometido a revisión por expertos podremos decir que nuestro instrumento es confiable.
Interpretación	Es esta una escala aditiva, en la cual la puntuación total se obtiene de la suma de los posicionamientos de encuestado en cada uno de los quince ítems, asignando un valor de 1 a Muy insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a Muy Satisfecho. La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general.

Elaborado por: G. Mishell Rosales (2020)

Fuente: Escala de Satisfacción de Warr, Cook y Wall

Recursos Institucionales: son aquellos que brindan el soporte que se necesita a los investigadores para que puedan realizar investigaciones dentro de la organización. (Herrera, Medina, & Naranjo, 2010)

Recursos Materiales: se trata de elementos perceptibles y básicos que son necesarios en el proceso que lleva a cabo una investigación. (Paglilla & Paglilla, 2007)

Recursos Humanos: determinar las personas que se encuentran involucradas en el proyecto y las actividades de este. Se trata de concretar y asignar diferentes funciones y actividades y cuáles van a ser los responsables de dichas funciones, así también el tiempo y experiencia que se puede dedicar al proyecto. (Paglilla & Paglilla, 2007)

Recursos Financieros: Se pone en consideración el dinero destinado a gastos de desarrollo del proyecto y se particulariza la elaboración de un presupuesto que cubra dichos gastos y la financiación de estos. (Herrera, Medina, & Naranjo, 2010)

En la tabla plateada a continuación se pormenorizan los recursos que se van a utilizar, así como el presupuesto y el financiamiento necesario para el desarrollo del proyecto de investigación:

Tabla 3 Recursos para la investigación

RECURSOS		
	Detalle/Cantidad	Valor
Materiales		
Laptop	-	600,00\$
Resma de hojas	1	4,00\$
Impresiones	-	12,00\$
Copias	-	5,00\$
Escala de Clima Laboral CL – SPL	libre	0,00\$
Escala General de Satisfacción	libre	0,00\$
Empastado	-	30,00\$
Caja de Esferos	1	5,00\$
Económicos		
Alimentación	-	10,00\$
Transporte	Hacia la empresa	20,00\$
Imprevistos	-	34,30\$
Presupuesto Total		720,30\$

Elaborado por: G. Mishell Rosales (2020)

Fuente: G. Mishell Rosales (2020)

El proyecto de investigación requiere un presupuesto total de USD 720,30, mismos que serán costeados por medio de recursos individuales del investigador.

2.3 Método

Dentro de la investigación se ha elegido la metodología de la investigación propuesto acorde a los enfoques investigativos.

2.3.1 Enfoque de la Investigación

El presente estudio utiliza un enfoque cuantitativo, pues se consideró la realidad actual de la institución, escruta las causas de los actos, en adición se empleará una evaluación bajo control de la misma, pues si bien es cierto la meta principal es la comprobará si la hipótesis es verdadera o nula y cuál es su afectación en los resultados finales. A su vez se utiliza un enfoque cualitativo, pues la investigadora emite su criterio desde su perspectiva personal.

2.3.2 Nivel o tipo de Investigación

Exploratoria

La investigación es exploratoria, pues para su elaboración demanda distintas metodologías mismas que se encargan de mostrar una aproximación del problema real que no ha sido estudiado en tiempos anteriores.

Descriptiva

Es descriptiva pues describe las situaciones y eventos y como se manifiestan, selecciona una serie de cuestiones y se las mide independientemente. Pormenoriza factores de importancia dentro del problema y cuál es su dimensión y frecuencia mediante el uso de técnicas de recolección de datos como ellos y se tiene de ejemplo un instrumento validado y del que se usaran los resultados para la evaluación de la satisfacción laboral.

Correlacional

Es correlacional porque determina el nivel de relación entre las variables, por medio de pruebas de comprobación de la hipótesis y la aplicación estadística, de este modo se estima la correlación existente mediante coeficientes de la misma.

2.3.3 Diseño de la Investigación

Este estudio es una investigación transversal, pues posibilita conseguir una descripción de forma exacta de la problemática que se está indagando, haciendo uso de una muestra representativa de la población y de este modo obtener conclusiones.

2.3.4 Modalidad de investigación

De Campo

Se empleará la modalidad “De Campo” puesto que la investigación es sistemática de un problema real, se tiene por objetivo describir, interpretar y a su vez comprender su origen mediante la indagación de causas y efectos, por otro lado, se hace uso de datos reales del Clima Organizacional del Gobierno Provincial de Cotopaxi mediante evaluaciones realizadas a los servidores públicos.

Bibliográfica – Documental

El estudio utilizará la investigación bibliográfica – documental pues al ser sistemático se requiere un análisis de contenido material que exponga el aspecto teórico, conceptual y metodológico para la obtención de fuentes que se usarán como base en el desarrollo de la investigación. Mediante la recolección de datos que orienten la investigación se elabora la hipótesis.

2.4 Descripción del modelo de investigación

2.4.1 Operacionalización de variables

El desarrollo de la operacionalización de variables es fundamental, puesto que especifican los aspectos y elementos a cuantificar, conocer y registrar para extraer conclusiones y de ese modo conocer sus características y entender como se van a evaluar o medir dichas variables dentro del estudio. Por otra parte, este proceso ayuda a que el investigador tenga la seguridad de la validez del instrumento y la precisión de sus resultados.

A continuación, se representa mediante una tabla, la operacionalización de la variable independiente: Clima Organizacional y la variable dependiente: Satisfacción Laboral:

Tabla 4 Operacionalización de variable independiente - Clima Organizacional

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES - VARIABLE INDEPENDIENTE				
VARIABLE INDEPENDIENTE: Clima Organizacional				
Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento
Es el entorno humano y físico en cual se desarrollan labores diarias, mismo que incide en la satisfacción y por ende en la productividad, por esta razón está relacionado con el "saber hacer" del directivo, asimismo, con el proceder de las personas y su forma de laborar e interactuar con la empresa, sus maquinarias y su propia	Realización personal	- Oportunidades de progreso	Existen oportunidades de progresar en la institución	Capacitación previa acerca del instrumento mediante diapositivas Test de Clima Laboral de Sonia Palma
		- Interés del jefe	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	
		- Participación	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	
		- Valoración de desempeño	Se valora los altos niveles de desempeño	
		- Reconocimiento de logros	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros	
		- Aprendizaje y desarrollo	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	
	- Capacitación	Los jefes promueven la capacitación que se necesita		
	- Generación de ideas	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras		
	Involucramiento laboral	- Reconocimiento de logros	Se reconocen los logros en el trabajo	
		- Compromiso con el éxito	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	
- Niveles de logro		Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo		

actividad. Fuente especificada no válida.

	- Consideración a empleados	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización
	- Compromiso con la organización	Los trabajadores están comprometidos con la organización
	- Mejoramiento diario	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día
	- Cumplimiento de tareas	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal
	- Cumplimiento de actividades	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante
	- Orgullo personal	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal
	- Definición de objetivos, misión y visión	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución
	- Calidad de vida laboral	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral
Supervisión	- Apoyo del superior	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan
	- Mejoramiento continuo	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo
	- Evaluación de trabajo	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea
	- Preparación necesaria	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo
	- Responsabilidades claras	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.
	- Seguimiento y control	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades
	- Guías de trabajo	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo
	- Objetivos claros	Los objetivos del trabajo están claramente definidos

	– Métodos y planes	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos
	– Trato justo	Existe un trato justo en la institución
Comunicación	– Acceso a información	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo
	– Flujo de información	En mi oficina, la información fluye adecuadamente
	– Relaciones grupales	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.
	– Canales de comunicación	Existen suficientes canales de comunicación
	– Interacción entre personas	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía
	– Superación de obstáculos	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos
	– Comunicación interna	La institución fomenta y promueve la comunicación interna
	– Planteamientos al supervisor	El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen
	– Colaboración	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas
	– Conocimiento de avances	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización
Condiciones laborales	– Cooperación	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí
	– Retos	Los objetivos de trabajo son retadores
	– Toma de decisiones	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades
	– Equipos de trabajo	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado

– Trabajo mejorado	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede
– Administración de recursos	Existe buena administración de los recursos
Remuneración atractiva	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones
Objetivos relacionados con la visión	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución
Tecnología	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo
Remuneración de acuerdo al desempeño	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros

Elaborado por: G. Mishell Rosales (2020)

Fuente: Test de Clima Laboral de Sonia Palma

Tabla 5 Operacionalización de variable dependiente - Satisfacción Laboral

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES - VARIABLE DEPENDIENTE				
VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción Laboral				
Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento
<p>Es la actitud del colaborador con relación a su trabajo en función de factores como desarrollo personal, los beneficios, remuneraciones, políticas, relaciones interpersonales y con los directivos; desempeño y materiales que faciliten las tareas. En tanto el colaborador se encuentre motivado y con un entorno organizacional</p>	<p>Escala General</p>	Condiciones de trabajo	Condiciones físicas del trabajo	<p>Capacitación previa acerca del instrumento mediante diapositivas</p> <p>NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción</p>
		Libertad de método	Libertad para elegir tu propio método de trabajo	
		Compañeros	Tus compañeros de trabajo	
		Reconocimiento de trabajo	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho	
		Superior inmediato	Tu superior inmediato	
		Responsabilidades	Responsabilidad que se te ha asignado	
		Salario	Tu salario	
		Uso de capacidades	La posibilidad de utilizar tus capacidades	
Relaciones dirección-trabajadores	Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa			
posibilidad de promoción	Tus posibilidades de promocionar			

adecuado, mayor será su constancia en las actividades, funciones y sus resultados serán mejores. **Fuente especificada no válida.**

Gestión empresarial	El modo en que tu empresa es gestionada
Atención a sugerencias	La atención que se presta a las sugerencias que haces
Horario de labores	Tu horario de trabajo
Variedad en tareas	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo
Estabilidad laboral	Tu estabilidad en el empleo

Elaborado por: G. Mishell Rosales (2020)

Fuente: Escala de Satisfacción Laboral

2.4.2 Población y Muestra

Población

La población constituida por el Personal Administrativo del GAD Provincial de Cotopaxi, se encuentran distribuido en las siguientes unidades (Tabla 6), por ende, la población total es de 202 servidores públicos.

Tabla 6 Unidades del GAD Provincial de Cotopaxi

Prefectura	Gestión de Planificación Ordenamiento territorial y Ordenanza
Viceprefectura	Gestión de Procuraduría Síndica
Gestión Administrativa	Gestión de Riego y Drenaje
Gestión de Compras Públicas	Gestión de Secretaría General
Gestión de Comunicación	Gestión de Talento Humano
Gestión de Fomento Productivo	Gestión del Ambiente
Gestión de Fiscalización	Gestión Financiera
Gestión de Obras Públicas	Unidad Zona Subtropical

Elaborado por: G. Mishell Rosales (2020)

Fuente: G. Mishell Rosales (2020)

Criterios de Exclusión

Los criterios de exclusión usados para la investigación son: que los servidores públicos posean nombramiento definitivo, que tengan más de un año de servicio en la institución y únicamente sean parte del área administrativa.

Muestra

Para la consecución de la muestra se utilizará un muestreo aleatorio estratificado, debido a que todo elemento perteneciente al universo tiene igual posibilidad de ser parte de la muestra y se tomará como base la estratificación por las 17 direcciones pertenecientes al área administrativa del GAD Provincial de Cotopaxi.

Se utilizará una muestra de 40 servidores, debido a la situación de la emergencia sanitaria por Covid-19, los 40 servidores tomados como muestra cumplen con los criterios de exclusión.

2.4.3 Recolección de Información

Tabla 7 Plan de recolección de información

Preguntas básicas	Explicación
¿Para qué es?	Para determinar la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral
¿Con qué personas?	A los servidores públicos del área administrativa del GAD Provincial de Cotopaxi
¿Sobre qué aspectos?	El clima organizacional; la Satisfacción laboral
¿Quien?	Geovanna Mishell Rosales Quijano
¿A quiénes?	A los servidores públicos del área administrativa del GAD Provincial de Cotopaxi
¿Cuándo?	Periodo académico Octubre 2020 – Febrero 2021
¿Dónde?	En el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi
¿Cuántas veces?	Una vez
¿Qué técnicas de recolección?	Escala de Clima Laboral CI – SPC de Sonia Palma (Clima Organizacional) Escala de Satisfacción de Warr, Cook y Wall (Satisfacción Laboral)
¿Con qué?	Cuestionario

Elaborado por: G. Mishell Rosales (2020)

Fuente: G. Mishell Rosales (2020)

2.4.3.1 Plan de procesamiento de información

Obtención de información

Dentro del desarrollo de la recolección de datos se empleará la técnica de la encuesta administrando el instrumento de evaluación Escala de Clima Laboral CI – SPC de Sonia Palma a los 40 servidores públicos del Área administrativa del GAD Provincial de Cotopaxi.

Con la finalidad de establecer el método más conveniente para desarrollar el estudio se realizó un breve contraste de las ventajas que poseen diversos modelos de evaluación:

Tabla 8 Principales métodos de Evaluación de Clima Organizacional

Instrumento	Escala de Clima Laboral CI – SPC	EDCO	Cuestionario de Clima Organizacional
Descripción	Explora la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos y condiciones laborales que facilitan su tarea.	Determina la percepción que tienen los colaboradores dentro de la institución y viceversa	Determina los efectos del clima organizacional sobre variantes tradicionales, tales como la satisfacción personal y del desempeño organizacional
Autor/a	Sonia Palma	Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith	Litwin y Stringer
N° Ítems	50	40	53
Factores	5	9	9
Ventajas	Posee un nivel de percepción global del ambiente laboral y especifica Aplica la evaluación de factores pertinente para la evaluación de clima organizacional No posee lenguaje difícil de entender en sus ítems Su evaluación es sencilla	Brinda importante información para elaborar una estrategia de recursos humanos eficiente	Estudia los efectos del clima organizacional sobre la motivación individual
Desventajas	No posee un software para la interpretación y calificación	Se puede obtener información errónea al no garantizar el anonimato	Posee lenguaje no común y poco sencillo en sus ítems
Tiempo	15 a 30 min	40 min.	30 min.
Técnica	Cuestionario	Cuestionario	Cuestionario
Naturaleza	Cuantitativa	Cuantitativa	Cuantitativa
Accesibilidad	Uso libre	Uso libre	Uso libre

Elaborado por: G. Mishell Rosales (2020)

Fuente: Ficha técnica de: Escala de Clima Laboral CI – SPC; EDCO; Cuestionario de Clima Organizacional

Una vez realizado el análisis de la información de cada uno de los instrumentos, se logró determinar el más idóneo para desarrollar el presente estudio, para lo cual se tomó en cuenta los siguientes aspectos:

- Tiempo estimado para su aplicación
- Ítems con lenguaje sencillo
- Disponibilidad del instrumento
- Viabilidad de resultados

Al desarrollar el análisis respectivo de cada punto, se tomó la decisión de utilizar la Escala de Clima Laboral CI – SPC con la siguiente fundamentación:

1. Tiene un tiempo estimado corto para su realización
2. Sus preguntas o ítems son de fácil comprensión para su contestación
3. El instrumento se encuentra de forma libre para su aplicación
4. Los resultados arrojados para las investigaciones que han utilizado este método son totalmente fiables.

Como consecuencia, se puntualiza el uso de la Escala de Clima Laboral CI – SPC, en virtud de su aplicación, viabilidad de resultados, tiempo y facilidad para la interpretación de resultados.

Técnica Encuesta

Al interrogar a los sujetos, la encuesta se considera como una técnica de recolección de datos cuyo propósito es obtener sistemáticamente una medida de los conceptos derivados de la pregunta de investigación previamente construida. La recolección de datos se realiza a través de cuestionarios, herramientas de recolección de datos para comprender la población o una muestra amplia de la población, el anonimato de los sujetos es la característica. (López-Roldán & Fachelli, 2015)

Instrumento Cuestionario - Escala de Clima Laboral CI – SPC

La escala CL-SPC fue diseñada y elaborada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo como parte de sus actividades como profesora investigadora en el Departamento de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú).

Este es un instrumento musical diseñado con tecnología Likert, un total de 50 proyectos exploraron variables de ambiente de trabajo, de acuerdo con los estándares técnicos establecidos, el puntaje para esta variable es de 1 a 5 puntos, con un puntaje total máximo de 250 puntos y un puntaje total de 50 puntos por cada factor. Las categorías diagnósticas consideradas por el instrumento se basan en puntuaciones directas, se puede considerar que cuanto mayor es la puntuación, mejor es la sensación del entorno laboral, mientras que a menor puntuación ocurre lo contrario.

Tabla 9 Dimensiones de la escala CL-SPC

Dimensión	Relación
Autorrealización	Valorar la posibilidad de desarrollo personal y profesional de los trabajadores en el entorno laboral, en función de la tarea y la perspectiva del disparo
Involucramiento laboral	Reconozca los valores y el compromiso de la organización con el cumplimiento y el desarrollo organizacional.
Supervisión	Valorar la función supervisora del supervisor y su importancia en las actividades laborales como apoyo y orientación para el trabajo, que forma parte de su trabajo diario.
Comunicación	Percibir la fluidez, velocidad, claridad, consistencia y precisión de la información relevante y relacionada con las operaciones internas de la empresa y con los usuarios y / o clientes de la empresa.
Condiciones laborales	Reconocer que la agencia proporciona los elementos materiales, económicos y / o psicosociales necesarios para completar las tareas asignadas.

Elaborado por: G. Mishell Rosales (2020)

Fuente: Escala de Clima Laboral CI – SPC

Validez y Confiabilidad

Las herramientas utilizadas para ilustrar esta investigación han sido validadas por la metodología de sus respectivos componentes. Los cuestionarios suministran datos íntegros para las variables a estudiar.

En la etapa final de ajuste de la escala CL-SPC, se utilizó el programa SPSS y el método Alpha de Cronbach para analizar los datos obtenidos de la muestra total. Se estima la confiabilidad de la mitad dividida de Guttman y los coeficientes de correlación son .97 y .90, respectivamente. Esto hace que los datos tengan una alta consistencia interna y puede confirmar que el instrumento es confiable.

Instrumento Cuestionario - Escala de Satisfacción

La escala general de satisfacción laboral fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Se trata de una escala que permite la implementación de la estructura de satisfacción laboral y refleja la experiencia de los trabajadores asalariados. Por otro lado, recopila respuestas emocionales al contenido del trabajo en sí.

La báscula se creó luego de detectar la necesidad de básculas cortas y estables, que puedan ser completadas fácilmente por todo tipo de trabajadores independientemente de cómo estén capacitados. Sobre la base de la literatura existente, un estudio preliminar de los trabajadores industriales británicos y dos encuestas finalmente determinaron la escala de 15 ítems finales.

Tabla 10 Escala de Satisfacción Laboral

Dimensión	Relación
Condiciones físicas	Condiciones físicas del entorno
Método de trabajo	Libertad para escoger el propio método para desarrollar su trabajo
Compañerismo	Compañeros de trabajo
Reconocimiento	Percibir reconocimiento por realizar un buen trabajo
Jefes superiores	El jefe inmediato superior
Responsabilidad	Responsabilidades que han sido asignadas
Salario	El salario que recibe
Capacidades propias	La libertad de hacer uso de tus capacidades
Relación empresa – empleado	La relación existente entre directivos y colaboradores
Promociones	Las posibilidades de ser promovido
Gestión empresarial	La manera como la empresa es gestionada
Atención a sugerencias	La atención que se da a tus sugerencias
Horario	El horario de trabajo
Variedad de tareas	La variedad que hay al realizar tu trabajo
Estabilidad laboral	La estabilidad que tienes en el trabajo

Elaborado por: G. Mishell Rosales (2020)

Fuente: Escala de Satisfacción Laboral

Validez y Confiabilidad

Se encuentra que la prueba tiene una estructura unidimensional, que es más adecuada para los estándares estadísticos utilizados en el análisis factorial confirmatorio. De manera similar, tiene un índice de confiabilidad más alto ($\alpha = 945$), y la correlación de inspección de artículos es superior a 589. Por tanto, es cierto que, si la escala se considera una herramienta unidimensional, la escala tiene una alta validez y fiabilidad en lugar de una prueba de dos factores.

Para el desarrollo de la aplicación de los instrumentos es fundamental tomar en consideración las siguientes particularidades:

- El investigador debe encontrarse capacitado para desarrollar la aplicación del instrumento y de ser el caso responder inquietudes que se pudiesen presentar
- Notificar acerca de la duración de la toma de la información
- Disponer del tiempo suficiente y adecuado
- Dar una explicación clara de las instrucciones
- Garantizar la confidencialidad de los resultados
- La aplicación se llevará a cabo mediante Google Forms, debido a la emergencia sanitaria y la explicación debida se realizará mediante una reunión por la aplicación Zoom

Procesamiento y análisis de la evaluación de Clima Laboral

Con los datos obtenidos durante la aplicación virtual del instrumento, y con su respectiva ponderación, se procederá a subir los datos obtenidos a la aplicación Excel, para de ese modo desarrollar un informe valorativo y final acerca del Clima Organizacional del GAD Provincial de Cotopaxi.

Obtención de los resultados de la evaluación de Satisfacción Laboral

El cuestionario proporciona datos fiables para las variables a estudiar. En cuanto al cuestionario de satisfacción laboral, el coeficiente alfa de la escala de Cronbach da un resultado global de 0.890, lo que demuestra que tenemos una excelente confiabilidad a escala global, por lo que el uso de esta herramienta es el mejor.

Para el desarrollo de la aplicación de los instrumentos es fundamental tomar en consideración las siguientes particularidades:

- El investigador debe encontrarse capacitado para desarrollar la aplicación del instrumento y de ser el caso responder inquietudes que se pudiesen presentar
- Notificar acerca de la duración de la toma de la información
- Disponer del tiempo suficiente y adecuado
- Dar una explicación clara de las instrucciones
- Garantizar la confidencialidad de los resultados

- Para la aplicación se procederá a tomar la evaluación por medio de Google Forms, a causa de la emergencia sanitaria, conjuntamente con la explicación adecuada impartida por una reunión por Zoom.

2.4.4 Análisis de datos

Matriz de Análisis de Test Estadísticos

Tabla 11 Matriz de análisis de test estadísticos

T de student	Ji Cuadrada	Correlación de Pearson	Correlación de Spearman
Muestra menor de 30	Muestra mayor de 30	Muestra mayor de 31	Muestra mayor de 32
Escala de intervalo o de razón	Variables nominales, de escala y de razón	Escala de intervalo o de razón	Escala ordinal y a veces nominales
Pruebas de normalidad de datos	Se asume normalidad de datos	Pruebas de normalidad de datos	Se asume normalidad de datos
Pruebas paramétricas	Pruebas no paramétricas	Pruebas paramétricas	Pruebas no paramétricas

Elaborado por: G. Mishell Rosales (2020)

Fuente: G. Mishell Rosales (2020)

Con base en la información proporcionada y los datos obtenidos previamente, se puede concluir que se utilizará el rango de Rho de Spearman que según (Hernández R. , 2014) es una medida de variables a nivel de medición secuencial utilizada para medir escalas de tipo Likert; los individuos o unidades de la muestra pueden clasificarse.

Software utilizado

Para el análisis de la base de datos se utiliza el programa Excel del paquete de Office, que es un sistema global en el que se pueden considerar los datos, de manera que se pueda generar toda la información necesaria para la investigación. En adición, se utilizará la herramienta IBM SPSS que es un formato estadístico que se utiliza para capturar y analizar datos para crear tablas y gráficos con datos complejos.

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis y discusión de resultados

3.1.1 Análisis de confiabilidad Alfa de Cronbach Variable Independiente

Tabla 12 Análisis de confiabilidad: Variable Independiente

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	50

Elaborado por: G. Mishell Rosales (2020)

Fuente: SPSS

El Alfa de Cronbach del instrumento de evaluación que mide el Clima Organizacional es de **0,961** lo que demuestra que la consistencia del instrumento es elevada, por esta razón los resultados tendrán un alto grado de fiabilidad.

Tabla 13 Análisis de confiabilidad: Variable Dependiente

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	15

Elaborado por: G. Mishell Rosales (2020)

Fuente: SPSS

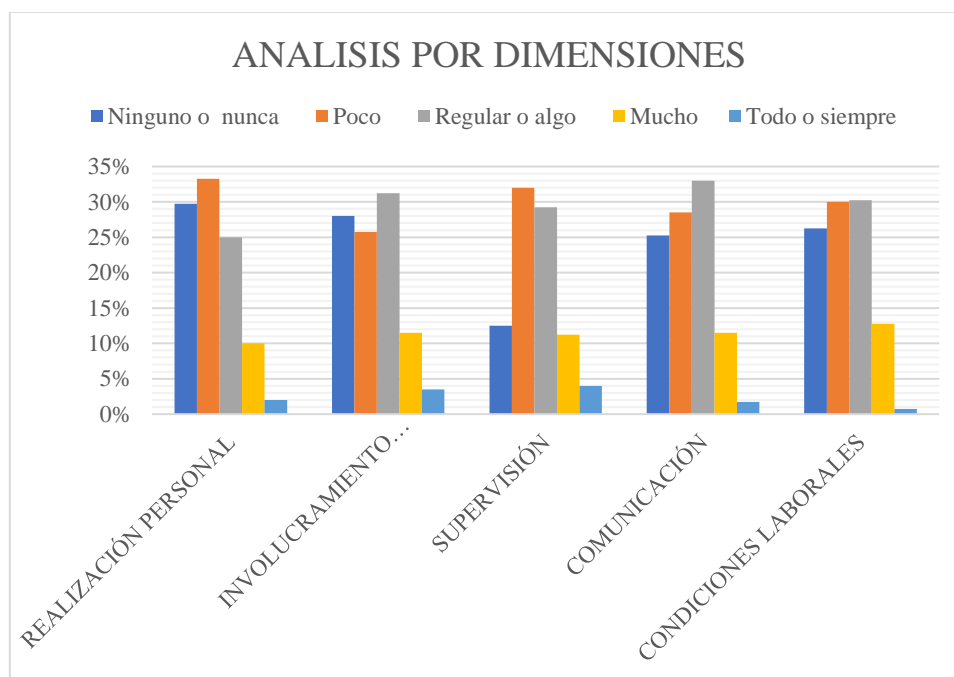
El Alfa de Cronbach del instrumento de evaluación que mide la Satisfacción Organizacional es de **0,875** lo que manifiesta que la consistencia del instrumento es aceptable, por esta razón los resultados tendrán un alto grado de fiabilidad.

3.1.2 Análisis general de resultados

Para el análisis de la variable independiente se utilizó el Test de Clima Laboral de Sonia Palma que cuenta con 50 ítems agrupados en 5 dimensiones que son: Realización personal, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones laborales. Consecutivamente se tomaron los datos obtenidos en Google Forms y a continuación, se los ingresó al Software estadístico IBM SPSS y a Microsoft Excel para obtener los datos agrupados, las tablas y los gráficos para su posterior análisis.

A continuación, se muestra una gráfica general de los resultados obtenidos tras la recolección de datos:

Gráfico 1 Resultados generales de la Evaluación de Clima Laboral



Elaborado por: G. Mishell Rosales (2020)

Fuente: Test de Clima Laboral de Sonia Palma

Para fines investigativos de este estudio se examinarán una a una las dimensiones de los instrumentos aplicados en el GAD Provincial de Cotopaxi; y se los representa en la siguiente tabla:

Tabla 14 Resultados por dimensión del Test de Clima Laboral

RESULTADOS POR DIMENSIÓN					
Dimensiones del Cuestionario	Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
REALIZACIÓN PERSONAL	30%	33%	25%	10%	2%
INVOLUCRAMIENTO LABORAL	28%	26%	31%	12%	4%
SUPERVISIÓN	13%	32%	29%	11%	4%
COMUNICACIÓN	25%	29%	33%	12%	2%
CONDICIONES LABORALES	26%	30%	30%	13%	1%

Elaborado por: G. Mishell Rosales (2020)

Fuente: Test de Clima Laboral de Sonia Palma

Se puede observar según los porcentajes que el Clima Organizacional no es totalmente el adecuado dentro del GAD Provincial de Cotopaxi, específicamente en el Área Administrativa de la Institución, para lo cual se desarrollará el análisis y la interpretación respectiva de cada una de las dimensiones estudiadas y de ese modo determinar la relación existente entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.

Para este fin, a continuación. se presentan los resultados individuales de cada dimensión:

3.1.3 Análisis e interpretación de resultados del Test de Clima Laboral de Sonia Palma

Dimensión de análisis N° 1 Realización Personal

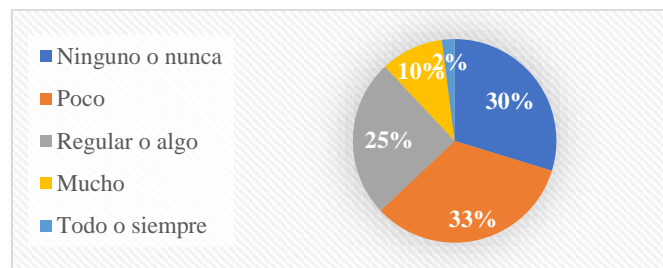
Tabla 15 Resultados para Realización Personal

Valoración	# de Personas	Porcentaje
Ninguno o nunca	12	30%
Poco	13	33%
Regular o algo	10	25%
Mucho	4	10%
Todo o siempre	1	2%

Elaborado por: G. Mishell Rosales (2020)

Fuente: Test de Clima Laboral de Sonia Palma

Gráfico 2 Resultados para Realización Personal



Elaborado por: G. Mishell Rosales (2020)

Fuente: Test de Clima Laboral de Sonia Palma

Análisis:

De los 40 servidores a los que se les aplicó el test (100%), 12 servidores (30%), responden que **Ninguno o nunca** existe realización personal, 13 servidores (33%), contestan que hay **Poca** realización personal, por otro lado 10 servidores (25%), reconocen que existe **Regular o algo** de realización personal, asimismo 4 servidores (10%), manifiestan que hay **Mucha** realización personal y finalmente 1 servidor (2%), garantizan que **Todo o siempre** existe realización personal.

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, los Servidores Públicos Administrativos que laboran en el Gobierno Provincial de Cotopaxi, poseen bajos niveles de realización personal dentro de sus cargos o puestos de trabajo, pues existen factores que dificultan que se logre con plenitud en su labor y no se satisfaga esta necesidad, (Pérez, 2010) asevera que la realización personal provoca que la persona se sienta no realizada y muestre respuestas

negativas en lo personal y en lo profesional, por esta razón y para beneficio de la institución es preciso que se tomen en cuenta medidas que favorezcan a mejorar esta dimensión.

Dimensión de análisis N° 2 Involucramiento Laboral

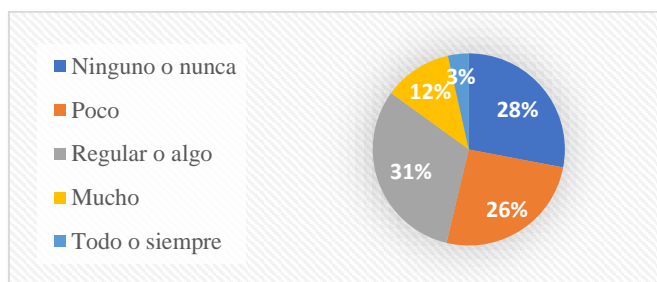
Tabla 16 Resultados para Involucramiento Laboral

Valoración	# de Personas	Porcentaje
Ninguno o nunca	11	28%
Poco	10	26%
Regular o algo	13	31%
Mucho	5	12%
Todo o siempre	1	4%

Elaborado por: G. Mishell Rosales (2020)

Fuente: Test de Clima Laboral de Sonia Palma

Gráfico 3 Resultados para Involucramiento laboral



Elaborado por: G. Mishell Rosales (2020)

Fuente: Test de Clima Laboral de Sonia Palma

Análisis:

De los 40 servidores a los que se les aplicó el test (100%), 11 servidores (28%), responden que **Ninguno o nunca** existe involucramiento laboral, 10 servidores (26%), contestan que hay **Poca** involucramiento laboral, por otro lado 13 servidores (31%), reconocen que existe **Regular o algo** de involucramiento laboral, asimismo 5 servidores (12%), manifiestan que hay **Mucho** involucramiento laboral y finalmente 1 servidores (4%), garantizan que **Todo o siempre** existe realización personal.

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, los Servidores Públicos Administrativos que laboran en el Gobierno Provincial de Cotopaxi, aseveran que no existe un adecuado involucramiento laboral dentro de la institución, lo que significa que los servidores no se sienten parte de

las decisiones tomadas dentro de ella. (Park & Park, 2015) señalan que el involucramiento laboral puede permitir que los empleados y la empresa tengan una mayor autonomía y participen en la toma de decisiones, para que estén más interesados en el trabajo y obtengan una mayor satisfacción.

Dimensión de análisis N° 3 Supervisión

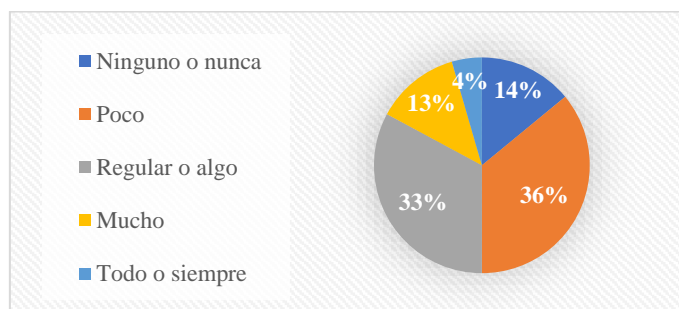
Tabla 17 Resultados para Supervisión

Valoración	# de Personas	Porcentaje
Ninguno o nunca	5	13%
Poco	13	32%
Regular o algo	12	29%
Mucho	5	11%
Todo o siempre	2	4%

Elaborado por: G. Mishell Rosales (2020)

Fuente: Test de Clima Laboral de Sonia Palma

Gráfico 4 Resultados para Supervisión



Elaborado por: G. Mishell Rosales (2020)

Fuente: Test de Clima Laboral de Sonia Palma

Análisis:

De los 40 servidores a los que se les aplicó el test (100%), 5 servidores (13%), responden que **Ninguno o nunca** existe supervisión, 13 servidores (32%), contestan que hay **Poca** supervisión, por otro lado 12 servidores (29%), reconocen que existe **Regular o algo** de supervisión, asimismo 5 servidores (11%), manifiestan que hay **Mucha** supervisión y finalmente 2 servidores (4%), garantizan que **Todo o siempre** existe supervisión.

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, los Servidores Públicos Administrativos que laboran en el Gobierno Provincial de Cotopaxi, manifiestan que existe poca supervisión, sin

embargo, no son los niveles adecuados que deberían existir dentro de una institución para el correcto cumplimiento de funciones. (Hernández, Espinoza, & Aguilar, 2013) afirman que la supervisión en una organización tiene como fin fundamental utilizar racionalmente los factores que le hacen posible la realización de los procesos de trabajo, en definitiva, se debe tener en cuenta esta dimensión para tomar medidas de mejora de ella.

Dimensión de análisis N° 4 Comunicación

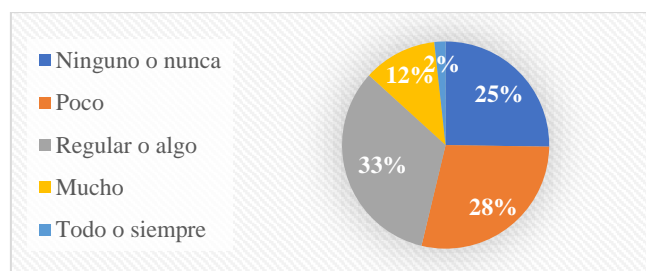
Tabla 18 Resultados para Comunicación

Valoración	# de Personas	Porcentaje
Ninguno o nunca	10	25%
Poco	11	29%
Regular o algo	13	33%
Mucho	5	12%
Todo o siempre	1	2%

Elaborado por: G. Mishell Rosales (2020)

Fuente: Test de Clima Laboral de Sonia Palma

Gráfico 5 Resultados para Comunicación



Elaborado por: G. Mishell Rosales (2020)

Fuente: Test de Clima Laboral de Sonia Palma

Análisis:

De los 40 servidores a los que se les aplicó el test (100%), 10 servidores (25%), responden que **Ninguno o nunca** existe comunicación, 11 servidores (29%), contestan que hay **Poca** comunicación, por otro lado 13 servidores (33%), reconocen que existe **Regular o algo** de comunicación, asimismo 5 servidores (12%), manifiestan que hay **Mucha** comunicación y finalmente 1 servidores (2%), garantizan que **Todo o siempre** existe comunicación.

Interpretación:

Mediante los resultados obtenidos se logra distinguir que la comunicación entre los Servidores Públicos Administrativos que laboran en el Gobierno Provincial de Cotopaxi,

presenta algunos problemas que impiden se logre con efectividad y no se cumplan los objetivos a cabalidad, consideran (Rebeil & Ruiz, 1998) a la comunicación como parte fundamental de poder pues hace que la cohesión y empoderamiento de los colaboradores sea posible y desencadena acciones y medios eficaces para el logro de objetivos, por eso es necesario no perder de vista la importancia de esta dimensión dentro de esta institución.

Dimensión de análisis N° 5 Condiciones Laborales

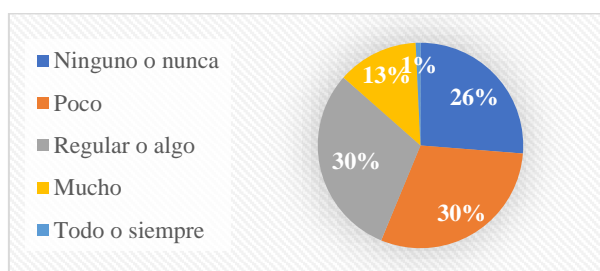
Tabla 19 Resultados para Condiciones Laborales

Valoración	# de Personas	Porcentaje
Ninguno o nunca	11	26%
Poco	12	30%
Regular o algo	12	30%
Mucho	5	13%
Todo o siempre	0	1%

Elaborado por: G. Mishell Rosales (2020)

Fuente: Test de Clima Laboral de Sonia Palma

Gráfico 6 Resultados para Condiciones Laborales



Elaborado por: G. Mishell Rosales (2020)

Fuente: Test de Clima Laboral de Sonia Palma

Análisis:

De los 40 servidores a los que se les aplicó el test (100%), 11 servidores (26%), responden que **Ninguno o nunca** existen condiciones laborales adecuadas, 12 servidores (30%), contestan que hay **Poca** condiciones laborales, por otro lado 12 servidores (30%), reconocen que existe **Regular o algo** de condiciones laborales, asimismo 5 servidores (13%), manifiestan que hay **Mucha** condiciones laborales y finalmente 0 servidores (1%), garantizan que **Todo o siempre** existen condiciones laborales adecuadas.

Interpretación:

Mediante los resultados obtenidos se logra distinguir que las Condiciones Laborales para los Servidores Públicos Administrativos que laboran en el Gobierno Provincial de

Cotopaxi, exponen factores que impiden que sean lo suficientemente adecuadas para que el desempeño sea efectivo, (Mercado, 2015) señala que las condiciones laborales son una parte fundamental del trabajo pues son sustanciales para el logro de la satisfacción laboral.

Análisis e interpretación de la Evaluación de Satisfacción Laboral

Para el análisis de la variable dependiente que es la Satisfacción Laboral, se hizo uso de la Escala General de Satisfacción Laboral que está compuesta por dos dimensiones: Satisfacción Intrínseca y Satisfacción Extrínseca. Continuadamente se tomaron los datos obtenidos en Google Forms y a continuación, se los ingresó al Software estadístico IBM SPSS y a Microsoft Excel se los ingresó a Excel para obtener los datos agrupados, las tablas y los gráficos para su posterior análisis, obteniendo los resultados siguientes:

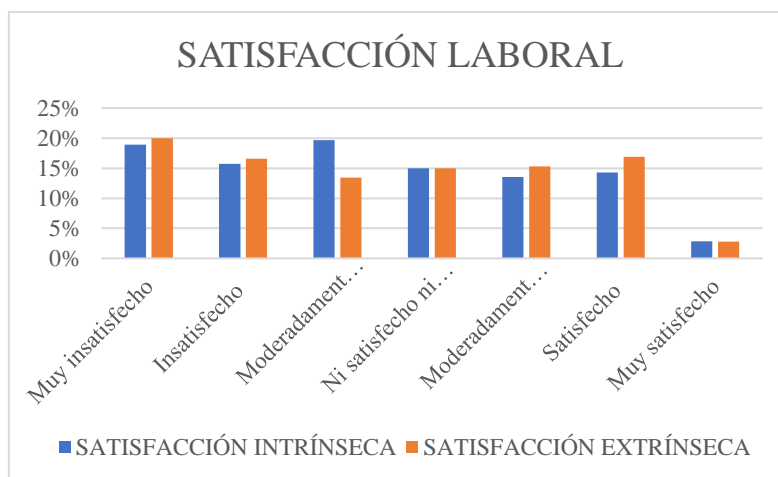
Tabla 20 Resultados por Dimensión de la Escala de Satisfacción Laboral

Elaborado por: G. Mishell Rosales (2020)

Fuente: Escala General de Satisfacción Laboral

RESULTADOS POR DIMENSIÓN							
Dimensiones del Cuestionario	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
SATISFACCIÓN INTRÍNSECA	19%	16%	20%	15%	14%	14%	3%
SATISFACCIÓN EXTRÍNSECA	20%	17%	13%	15%	15%	17%	3%

Gráfico 7 Resultados por Dimensión de Escala de la Satisfacción Laboral



Elaborado por: G. Mishell Rosales (2020)

Fuente: Escala General de Satisfacción Laboral

Se evidencia entonces que el porcentaje de servidores que se sienten **Satisfechos**, se halla bajo el 20%, lo quiere decir que la satisfacción del área administrativa no es la adecuada. A continuación, se tomarán las dos dimensiones para ejecutar su análisis.

Dimensión de Análisis N°1 Satisfacción Intrínseca

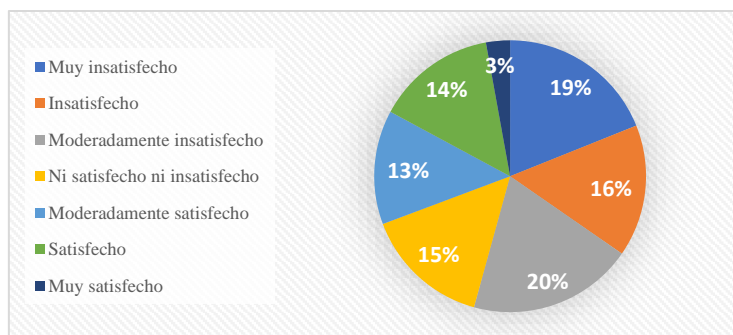
Tabla 21 Resultados para Satisfacción Intrínseca

Valoración	# de Personas	Porcentaje
Muy insatisfecho	8	19%
Insatisfecho	6	16%
Moderadamente insatisfecho	8	20%
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	15%
Moderadamente satisfecho	5	14%
Satisfecho	6	14%
Muy satisfecho	1	3%

Elaborado por: G. Mishell Rosales (2020)

Fuente: Escala General de Satisfacción Laboral

Gráfico 8 Resultados para Satisfacción Intrínseca



Elaborado por: G. Mishell Rosales (2020)

Fuente: Escala General de Satisfacción Laboral

Análisis:

De los 40 servidores a los que se les aplicó el test (100%), 8 servidores (19%), se encuentran **Muy insatisfechos** a nivel de satisfacción intrínseca, 6 servidores (16%), se encuentran **Insatisfechos** a nivel de satisfacción intrínseca, por otro lado 8 servidores (20%), reconocen que se hallan **Moderadamente insatisfechos** a nivel de satisfacción intrínseca, asimismo 6 servidores (15%), manifiestan que no se hallan **Ni satisfechos ni insatisfechos** a nivel de satisfacción intrínseca, por otro lado 5 servidores (14%), están **Moderadamente satisfechos**, 6 servidores (14%) se hallan **Satisfechos** y finalmente 1 servidor (3%) se encuentran **Muy satisfechos**.

Interpretación:

Por medio de los resultados obtenidos se logra distinguir que los Servidores Públicos Administrativos que laboran en el Gobierno Provincial de Cotopaxi se encuentran básicamente con un nivel notable de insatisfacción a nivel intrínseco en cuanto a su cargo o puesto de trabajo, para ello (Calvache, 2004) dice que el individuo debe ser motivado mediante la satisfacción intrínseca mismo que resulta del desempeño de las tareas. Por este motivo es importante darle la importancia precisa a los porcentajes para conseguir que la satisfacción no sea parcial, sino total, dentro de la institución.

Dimensión de Análisis N° 2 Satisfacción Extrínseca

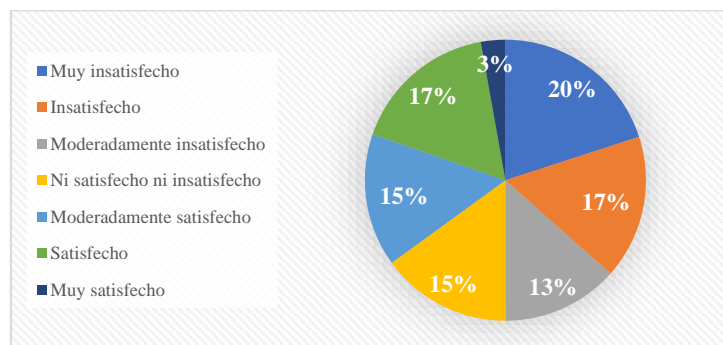
Tabla 22 Resultados para Satisfacción Extrínseca

Valoración	# de Personas	Porcentaje
Muy insatisfecho	8	20%
Insatisfecho	7	17%
Moderadamente insatisfecho	5	13%
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	15%
Moderadamente satisfecho	6	15%
Satisfecho	7	17%
Muy satisfecho	1	3%

Elaborado por: G. Mishell Rosales (2020)

Fuente: Escala General de Satisfacción Laboral

Gráfico 9 Resultados para Satisfacción Intrínseca



Elaborado por: G. Mishell Rosales (2020)

Fuente: Escala General de Satisfacción Laboral

Análisis:

De los 40 servidores a los que se les aplicó el test (100%), 8 servidores (20%), se encuentran **Muy insatisfechos** a nivel de satisfacción extrínseca, 7 servidores (17%), se encuentran **Insatisfechos** a nivel de satisfacción extrínseca, por otro lado 5 servidores (13%), reconocen que se hallan **Moderadamente insatisfechos** a nivel de satisfacción extrínseca, asimismo 6 servidores (15%), manifiestan que no se hallan **Ni satisfechos ni**

insatisfechos a nivel de satisfacción intrínseca, por otro lado 6 servidores (15%), están **Moderadamente satisfechos**, 7 servidores (17%) se hallan **Satisfechos** y finalmente 1 servidor (3%) se encuentra **Muy satisfecho**.

Interpretación:

Por medio de los resultados obtenidos se logra distinguir que los Servidores Públicos Administrativos que laboran en el Gobierno Provincial de Cotopaxi tienen un notable porcentaje de insatisfacción en cuanto a la satisfacción extrínseca, por este motivo, no se le debe quitar importancia a los porcentajes de insatisfacción y si no se toman las medidas adecuadas para solucionar a tiempo, se podrían presentar inconvenientes dentro de la institución debido a los niveles de insatisfacción, según (Daza, Porto, & Fang, 2007) la insatisfacción puede transformarse en un factor de riesgo que afecta al colaborador psicosocial y físicamente y a su vez provoca la disminución de la productividad de la empresa.

3.2 Verificación de Hipótesis

3.2.1 Hipótesis general

¿El clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi?

HO = No existe influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

H1 = Si existe influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

3.2.2 Hipótesis específicas

1. ¿La realización personal influye en la satisfacción laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi?

HO = No existe influencia de la realización personal en la satisfacción laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

H1 = Si existe influencia de la realización personal en la satisfacción laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

2. ¿El involucramiento laboral influye en la satisfacción laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi?

HO = No existe influencia del involucramiento laboral en la satisfacción laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

H1 = Si existe influencia del involucramiento laboral en la satisfacción laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

3. ¿La comunicación influye en la satisfacción laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi?
HO = No existe influencia de la comunicación en la satisfacción laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.
H1 = Si existe influencia de la comunicación en la satisfacción laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.
4. ¿La supervisión influye en la satisfacción laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi?
HO = No existe influencia de la supervisión en la satisfacción laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.
H1 = Si existe influencia de la supervisión en la satisfacción laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.
5. ¿Las condiciones laborales influye en la satisfacción laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi?
HO = No existe influencia de las condiciones laborales en la satisfacción laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.
H1 = Si existe influencia de las condiciones laborales en la satisfacción laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

Nivel de significación: 5%

Análisis exploratorio de datos:

Tabla 23 Análisis exploratorio de datos

		Estadísticos	
		CLIMA	SATISFACCION
		ORGANIZACIONAL	LABORAL
N	Válido	40	40
	Perdidos	0	0
Media		134,53	52,08
Desv. Típ		28,362	8,871

Elaborado por: G. Mishell Rosales (2020)

Fuente: SPSS

Herramienta Estadística: Rho de Spearman

Para desarrollar la correlación, se usaron las cinco dimensiones del test de Clima Organizacional vs. La Satisfacción Laboral, y a su vez se correlaciona el Clima Organizacional, a continuación, se muestra el respectivo análisis.

Variables de análisis: Realización Personal vs. Satisfacción Laboral

Tabla 24 Realización vs. Satisfacción

		Correlaciones	
		REALIZACION	SATISFACCION
		N_PERSONAL	
Rho	de REALIZACION	Coefficiente de correlación	1,000
Spearman	_PERSONAL	Sig. (bilateral)	,313*
		N	40
	SATISFACCION	Coefficiente de correlación	,313*
		Sig. (bilateral)	,049
		N	40

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Elaborado por: G. Mishell Rosales (2020)

Fuente: SPSS

Regla de decisión

Se valida H0 si el valor de prueba (sig. Bilateral) es mayor al nivel de significancia.

$$H0: Pvalor > \alpha$$

Se valida H1 si el valor de prueba (sig. Bilateral) es menor o igual al nivel de significancia.

$$H1: Pvalor \leq \alpha$$

Con un nivel de significancia del 5% ($\alpha = 0,05$), los resultados del cálculo desarrollados demuestran que el valor de la significancia calculada (Sig. Bilateral: 0,049) es menor que el nivel de significancia, a su vez el valor de la correlación es 0,313, lo que significa que existe una correlación baja de variables, de este modo se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la alterna, en otras palabras, SI existe influencia de la realización personal en la satisfacción laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

Variables de análisis: Involucramiento Laboral vs. Satisfacción Laboral

Tabla 25 Involucramiento vs. Satisfacción

			Correlaciones	
			INVOLUCRAMIENTO_LABORAL	SATISFACCION
Rho de Spearman	INVOLUCRAMIENTO_LABORAL	Coefficiente de correlación	1	,326*
	SATISFACCION	Sig. (bilateral)	.	,040
		N	40	40
	SATISFACCION	Coefficiente de correlación	,326*	1
	INVOLUCRAMIENTO_LABORAL	Sig. (bilateral)	,040	.
		N	40	40

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Elaborado por: G. Mishell Rosales (2020)

Fuente: SPSS

Regla de decisión

Se valida H0 si el valor de prueba (sig. Bilateral) es mayor al nivel de significancia.

$$H0: Pvalor > \alpha$$

Se valida H1 si el valor de prueba (sig. Bilateral) es menor o igual al nivel de significancia.

$$H1: Pvalor \leq \alpha$$

Con un nivel de significancia del 5% ($\alpha = 0,05$), los resultados del cálculo desarrollados demuestran que el valor de la significancia (Sig. Bilateral: 0,040) es menor que el nivel

de significancia, a su vez el valor de la correlación es 0,326, lo que significa que existe una correlación baja de variables, de este modo se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la alterna, en otras palabras, SI existe influencia del involucramiento laboral en la satisfacción laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

Variables de análisis: Comunicación vs. Satisfacción Laboral

Tabla 26 Comunicación vs. Satisfacción

		Correlaciones		
			COMUNICACION	
			ON	SATISFACCION
Rho	de COMUNICACION	Coefficiente de correlación	1,000	,282*
Spearman	N	Sig. (bilateral)	.	,031
		N	40	40
		SATISFACCION	,282*	1,000
		Sig. (bilateral)	,031	.
		N	40	40

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Elaborado por: G. Mishell Rosales (2020)
Fuente: SPSS

Regla de decisión

Se valida H0 si el valor de prueba (sig. Bilateral) es mayor al nivel de significancia.

$$H0: Pvalor > \alpha$$

Se valida H1 si el valor de prueba (sig. Bilateral) es menor o igual al nivel de significancia.

$$H1: Pvalor \leq \alpha$$

Con un nivel de significancia del 5% ($\alpha = 0,05$), los resultados del cálculo desarrollados demuestran que el valor de la significancia (Sig. Bilateral: 0,031) es menor que el nivel de significancia, a su vez el valor de la correlación es 0,282, lo que significa que existe una correlación baja de variables, de este modo se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la alterna, en otras palabras, SI existe influencia de la comunicación en la satisfacción

laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

VARIABLES DE ANÁLISIS: Supervisión vs. Satisfacción Laboral

Tabla 27 Supervisión vs. Satisfacción

		Correlaciones		
			SUPERVISIO	
			N	SATISFACCION
Rho de Spearman	SUPERVISION	Coeficiente de correlación	1,000	,256*
		Sig. (bilateral)	.	,023
		N	40	40
	SATISFACCION	Coeficiente de correlación	,256*	1,000
		Sig. (bilateral)	,023	.
		N	40	40

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Elaborado por: G. Mishell Rosales (2020)

Fuente: SPSS

Regla de decisión

Se valida H0 si el valor de prueba (sig. Bilateral) es mayor al nivel de significancia.

$$H0: Pvalor > \alpha$$

Se valida H1 si el valor de prueba (sig. Bilateral) es menor o igual al nivel de significancia.

$$H1: Pvalor \leq \alpha$$

Con un nivel de significancia del 5% ($\alpha = 0,05$), los resultados del cálculo desarrollados demuestran que el valor de la significancia (Sig. Bilateral: 0,023) es menor que el nivel de significancia, a su vez el valor de la correlación es 0,256, lo que significa que existe una correlación baja de variables, de este modo se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la alterna, en otras palabras, SI existe influencia de la supervisión en la satisfacción laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

VARIABLES DE ANÁLISIS: Condiciones Laborales vs. Satisfacción Laboral

Tabla 28 Condiciones vs. Satisfacción

		Correlaciones		
		CONDICIONES		
		_LABORALES	SATISFACCION	
Rho	de CONDICIONES	Coefficiente de correlación	1,000	,160*
Spearman	_LABORALES	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
		SATISFACCION		
		Coefficiente de correlación	,160*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Elaborado por: G. Mishell Rosales (2020)

Fuente: SPSS

Regla de decisión

Se valida H0 si el valor de prueba (sig. Bilateral) es mayor al nivel de significancia.

$$H0: Pvalor > \alpha$$

Se valida H1 si el valor de prueba (sig. Bilateral) es menor o igual al nivel de significancia.

$$H1: Pvalor \leq \alpha$$

Con un nivel de significancia del 5% ($\alpha = 0,01$), los resultados del cálculo desarrollados demuestran que el valor de la significancia (Sig. Bilateral: 0,00) es menor que el nivel de significancia, a su vez el valor de la correlación es 0,160, lo que significa que existe una correlación baja de variables, de este modo se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la alterna, en otras palabras, SI existe influencia de las condiciones laborales en la satisfacción laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

VARIABLES DE ANÁLISIS: Clima Organizacional vs. Satisfacción Laboral

Tabla 29 Clima vs. Satisfacción

		Correlaciones	
		CLIMA	SATISFACCION
Rho de CLIMA	Coefficiente de correlación	1,000	,870*
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	40	40
Spearman	Coefficiente de correlación	,870*	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	40	40

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

Elaborado por: G. Mishell Rosales (2020)

Fuente: SPSS

Regla de decisión

Se valida H_0 si el valor de prueba (sig. Bilateral) es mayor al nivel de significancia.

$$H_0: P_{\text{valor}} > \alpha$$

Se valida H_1 si el valor de prueba (sig. Bilateral) es menor o igual al nivel de significancia.

$$H_1: P_{\text{valor}} \leq \alpha$$

Con un nivel de significancia del 1% ($\alpha = 0,01$), los resultados del cálculo desarrollados demuestran que el valor de la significancia (Sig. Bilateral: 0,000) es menor que el nivel de significancia, a su vez el valor de la correlación es 0,870, lo que significa que existe una correlación fuerte de variables, de este modo se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la alterna, en otras palabras, SI existe influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

Análisis de resultados de las variables evaluadas

Mediante los resultados obtenidos durante el desarrollo del estudio se llega a la conclusión que el clima organizacional de los colaboradores del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi es inadecuado, para esto se partió del análisis de las dimensiones que presentaba una baja valoración en factores de clima

organizacional. En adición a esto, es fundamental que se reconozca que el clima organizacional si tiene influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores, pues al realizar el estudio se pudo examinar que los colaboradores tienen bajos niveles de satisfacción laboral, lo que se encuentra por debajo de lo común. Por esta razón es necesario que se tomen medidas que tengan por objetivo mejorar el clima organizacional y de este modo la satisfacción laboral incremente y se encuentre dentro de la media común.

CAPITULO IV

Conclusiones y recomendaciones

4.1 Conclusiones

- A través de la aplicación del Test de Clima Laboral de Sonia Palma, el área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi ha sido evaluada, esto posibilitó que se pueda identificar las dimensiones con valoración baja.
- Por medio de los resultados obtenidos de la aplicación de la Escala de Satisfacción Laboral, se llegó a la conclusión que ambas dimensiones del cuestionario se encuentran en un inadecuado nivel, demostrando entonces que la satisfacción dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi requiere atención para aumentar los niveles y así obtener una satisfacción adecuada de cada colaborador.
- Mediante el uso de la herramienta estadística para correlaciones Rho de Spearman se pudo analizar el clima organizacional y la satisfacción laboral, obteniendo como resultado la relación de las variables de investigación, validando la hipótesis alternativa que dice: “Si existe influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi”, por ende, se concluye que el clima organizacional debe ser el adecuado en todos los aspectos para que la satisfacción de los colaboradores se mantenga en un nivel óptimo y de ese modo la productividad en la institución sea efectiva.
- Se desarrolló una propuesta de intervención con el fin de mejorar el Clima Organizacional del GAD Provincial de Cotopaxi y de esa manera los niveles de satisfacción se eleven en todos los colaboradores de la institución.

4.2 Recomendaciones

- Se recomienda realizar estudios de manera periódica en un plazo de entre seis u ocho meses, con el objetivo de verificar si los niveles han aumentado, se han mantenido, o han disminuido, tomando en cuenta las dimensiones más afectadas y trabajando en su mejora.
- Es recomendable también buscar estrategias sociales que mejoren la comunicación entre miembros de cada gestión y por su puesto entre colaboradores y directores.
- Es necesario ubicar como recomendación el hecho de mejorar las condiciones laborales, que no únicamente son las físicas, sino implementar estrategias que supongan la satisfacción del colaborador en su puesto, de ese modo evitar la rotación o ausentismo del cargo.
- Desarrollar capacitaciones acerca de la motivación y realización personal, para que los colaboradores sientan su importancia dentro de la institución y de ese modo sus niveles de satisfacción se incrementen.
- Se recomienda poner en marcha la propuesta de intervención para obtener mejores resultados dentro de lo que es Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

BIBLIOGRAFÍA

- Albornoz, R. (2020). *Clima organizacional como factor pronóstico de la satisfacción laboral del personal de centro quirúrgico de una clínica privada de Lima*. Tesis, Universidad Peruana Union, Lima.
- Añari, A., & Cappa, K. (2017). *Análisis de la influencia de los estilos de supervisión sobre la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la empresa Avícola Rosario (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Católica De Santa María , Arequipa.
- Araujo, S. A. (2017). *RELACIÓN ENTRE ESTILOS DE LIDERAZGO Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE TOPOGRAFÍA EN AREQUIPA*. Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú.
- Astudillo, N. (2019). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal que labora en la Unidad Renal Pasal Patiño Salvador (Tesis de Maestría)*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.
- Basabe, G., & Basabe, M. (2016). Estudio del Clima Organizacional: Aspectos Estratégicos para una Gestión Empresarial Efectiva. *Revista de Investigación Talentos*, 3, 24-25.
- Calvache, J. (2004). *Satisfacción en el Trabajo de los directores de las Escuelas Secundarias Públicas de la Región de Jacobina (Bahía - Brasil) (Tesis Doctoral)*. Universitat Autònoma de Barcelona .
- Dávila, N., & Parra, J. (2018). *Análisis del clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral aplicada en una pyme de seguridad en Covipen Cia. Ltda. (Tesis de Ingeniería)*. Universidad Católica de Satiago de Guayaquil, Guayaquil.
- Daza, D., Porto, S., & Fang, Y. (2007). *IMPORTANCIA DE LA SATISFACCION LABORAL DEL TRABAJADOR EN LAS ORGANIZACIONES (Monografía de Psicología)*. Universidad Tecnológica de Bolívar, Cartagena de Indias.
- Guillet, B., & Schwab, D. P. (1975). Convergent and discriminant validities of corresponding Job Descriptive Index and Minnesota Satisfaction Questionnaire scales. *Journal of Applied Psychology*(60), 313-317.

- Hernández, J., Espinoza, J., & Aguilar, M. (2013). Clima laboral: La influencia de la supervisión, los factores organizacionales y la predisposición de los empleados. *REVISTA INTERNACIONAL ADMINISTRACION & FINANZAS*, 6(6).
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGRAW-HILL.
- Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2010). *Tutoría de la investigación científica*. Ambato: Gráficas Corona Quito.
- Locke, J. (1976). *The natural of job satisfaction, handbook of Organizational and Industrial Psychology*. Chicago: Rand, Mc.Nally.
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa* (Primera ed.). Barcelona, España. Obtenido de <http://ddd.uab.cat/record/129382>
- Matos, R. (2017). *Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de la microred de Chilca, periodo 2017 (Tesis de Maestría)*. Universidad Nacional "Herminio Valdizan", Huanuco, Perú.
- Mercado, S. (2015). *LAS CONDICIONES LABORALES Y EL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO COMO FACTORES DE SATISFACCIÓN EN EL TRABAJADOR (Tesis de Licenciatura)*. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO, Toluca.
- Minchan, R. (2020). *Relaciones interpersonales para mejorar el clima organizacional del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Cajamarca"*. Tesis de maestría, UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, LAMBAYEQUE.
- Molina, G. (2019). *Satisfacción Laboral y su incidencia en el Clima Organizacional del personal. Caso de estudio aplicado en instituciones públicas del cantón Bolívar (Tesis de Maestría)*. Universidad Espíritu Santo, Guayaquil.
- Molina, K., & Zurita, R. (2017). *Incidencia del clima organizacional en la satisfacción laboral: Caso de una empresa pública que suministra electricidad en la ciudad de Guayaquil (Tesis de Maestría)*. Universidad Espíritu Santo, Samborondon.

- Naranjo, F. (2017). *El clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Instituto Tecnológico Superior Libertad (Tesis de Titulación)*. Universidad Central del Ecuador, Quito.
- Nina, K. (2019). “*SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE OBSTETRICIA RELACIONADO AL CLIMA LABORAL DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA. AREQUIPA 2019*”. Tesis de licenciatura.
- Paglilla, R., & Paglilla, D. (2007). Modelo para la elaboración de proyectos sociales. *Revista Iberoamericana de Educación*, 41(4).
- Park , L.-S., & Park, T. (2015). *Identifying organizational identification as basic for attitudes and behaviors: A meta-analytic review*. Psychological Bulletin.
- Pérez, A. M. (2010). EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN. *Vivat Academia*, 9.
- Perez, G. (2017). *Ánalisis del clima organizacional y la satisfacción laboral, así como la relación de ambas variables con la satisfacción del cliente de caja de ahorro y crédito, Agencia Cayma . Tesis de Licenciatura, Universidad Católica de Santa Maria, Arequipa, Perú.*
- Rebeil, M. A., & Ruiz, C. (1998). *El poder de la comunicación en las organizaciones* (Primera ed.). México: Plaza y Valdés.
- Ríos, G. (2020). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal que presta servicios en la Dirección de Asesoría Jurídica, Policía Nacional del Perú*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima.
- Rivas, L. (2017). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral En Las Compañías De Transporte de Carga Pesada en el Cantón El Empalme (Tesis de Maestría)*. Universidad Espíritu Santo, Guayaquil.
- Romani, L. (2018). *El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo – Lima 2017*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Schultz, D. (1991). *Psicología Industrial*. México: Mc. Graw Hill.

- Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNally.
- Torres Solano, G. (2020). *Rumor institucional y clima organizacional del hospital III Essalud, Chimbote, 2019*. Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo, Chimbote.
- Villavicencio, J. (2019). *RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE LA SALUD DEL CENTRO DE SALUD AMPLIACIÓN PAUCARPATA*. Tesis de maestro, Universidad Católica de Santa María, Arequipa.
- Weiss, H. M., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minneapolis: University of Minnesota, Industrial Relations Center.
- Zayas, P., Zayas, J., Hernández, M., & Báez, R. (2015). Causas de la Satisfacción laboral en una Organización Comercializadora Mayorista. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, XXIII(2), 35-51.

ANEXOS

Anexo 1 Test de Clima Laboral de Sonia Palma

ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC

DATOS PERSONALES:

Apellidos y Nombres: _____ Edad: _____ Cargo: _____

Sexo: Masculino() Femenino() Empresa: _____ Fecha: _____

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Contesté todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

	Ninguno o nunca (1)	Poco (2)	Regular o algo (3)	Mucho (4)	Todo o siempre (5)
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10. Los objetivos de trabajo son retadores.					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades					
16. Se valora los altos niveles de desempeño.					
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19. Existen suficientes canales de comunicación.					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30. Existe buena administración de los recursos.					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46. Se reconocen los logros en el trabajo.					
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48. Existe un trato justo en la institución.					
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Anexo 2 Escala de Satisfacción General

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1. Condiciones físicas del trabajo							
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3. Tus compañeros de trabajo							
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
5. Tu superior inmediato							
6. Responsabilidad que se te ha asignado							
7. Tu salario							
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa							
10. Tus posibilidades de ser promocionado							
11. El modo en que tu empresa está gestionada							
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces							
13. Tu horario de trabajo							
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
15. Tu estabilidad en el empleo							



**PLAN MOTIVACIONAL
PARA MEJORAR EL
CLIMA
ORGANIZACIONAL**

**GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO DE LA
PROVINCIA DE COTOPAXI**

*Autora: Geovanna Mishell Rosales
Quijano*

ENERO

2020

Preliminares

Después de realizar un estudio mediante la escala de Clima Laboral de Sonia Palma (CL-SPL), y analizar los resultados, nace la necesidad de proponer medidas que respondan a las necesidades y tengan por objetivo principal mejorar los factores que están afectando al Clima Organizacional de la institución, que por el momento se hallan en niveles promedios, en otras palabras, las condiciones dentro del GAD Provincial de Cotopaxi necesitan especial atención, con el fin de lograr la alineación de los servidores con los objetivos de la institución y se mejore la situación organizacional.

Introducción

El clima organizacional y la satisfacción laboral son los pilares básicos que sustentan a todas las instituciones, organizaciones y establecimientos que quieren mejorar su competitividad. Por esta razón el hecho de evaluar a la institución y su entorno facilita obtener resultados para ser analizados y consecutivamente basado en los resultados, desarrollar una propuesta que permita modificar, perfeccionar y conservar un clima adecuado en la organización.

Para elaborar esta propuesta, fue necesario la aplicación del instrumento de evaluación Escala de Clima Laboral, de Sonia Palma, después de analizar los resultados obtenidos, conjuntamente con la evaluación de satisfacción laboral, nació la necesidad de la aplicación de una propuesta de intervención, con el fin de mejorar el clima laboral del GAD Provincial de Cotopaxi y de ese modo alcanzar un mayor grado de satisfacción laboral entre los servidores públicos que desarrolla sus labores en cada una de las dependencias de la institución.

Población objetivo

El personal administrativo del GAD Provincial de Cotopaxi.

Objetivo

Proponer un plan de acción dentro del GAD Provincial de Cotopaxi que permita mejorar del clima organizacional y los niveles de satisfacción laboral.

Importancia

El desarrollo de la presente propuesta de intervención es fundamental, puesto que ayudará a identificar los aspectos que impiden se logre el clima laboral adecuado. Lo que busca este plan es dar una explicación sencilla de cada proceso que se debe seguir para realizar cada actividad propuesta, para lo cual es importante la colaboración de los colaboradores del GAD Provincial de Cotopaxi, y de ese modo el personal cuente con una herramienta que les dé la oportunidad de sentirse satisfechos dentro de sus puestos y entorno de trabajo, pues con base a los datos recogidos la mayoría de colaboradores se siente insatisfecho con el clima organizacional que se maneja dentro de la organización.

Desarrollo de la propuesta

La propuesta contiene actividades que se relacionan directamente con el clima organizacional, esto quiere decir que se podrá llevar a cabo el desarrollo de las estrategias propuestas, con el objetivo de que los servidores se sientan cómodos en la institución y de ese modo se genere la satisfacción laboral.

Además, la integración con el personal, el trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales son beneficiosas para el desarrollo de la organización. El apoyo, la distribución equitativa del trabajo y la comunicación ayudarán a coordinar las tareas realizadas y brindarán soluciones efectivas a los problemas que puedan surgir en la organización.

En la siguiente tabla a continuación, se presentan las actividades que se proponen implementar para obtener resultados efectivos y satisfactorios en la institución:

OBJETIVO	ESTRATEGIA	DESCRPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
Dar la explicación respectiva de la importancia del plan de intervención	Realizar reuniones entre empleados de diferentes regiones Integración de incentivos	Desarrollar una charla explicativa acerca de la importancia del clima laboral y cómo influye en la satisfacción del personal Dinámica grupal acorde al tema	Director del área de talento humano	1 día de 1 hora c/u
Promover el respeto y la cultura de trabajo en equipo en el área administrativa	Capacitación con el tema "La importancia del buen clima laboral"	Desarrollar la capacitación respectiva por direcciones Dinámica grupal acorde al tema	Director del área de talento humano	1 mes
Fomentar la comunicación efectiva en el área administrativa	Poner en conocimiento técnicas para el desarrollo de la comunicación efectiva y asertiva	Desarrollo de un taller explicando las diferentes técnicas de comunicación Dinámica grupal acorde al tema	Director del área de talento humano	1 vez cada 15 días
Potenciar el sentido de pertenencia e identidad	Obtener un adecuado desarrollo del sentido de pertenencia en la institución	Elección del colaborador más eficiente	Director del área de talento humano	1 vez al mes

Integrar al personal potenciando las habilidades trabajo en equipo y liderazgo	Reuniones recreativas	Integrar al personal mediante una reunión recreativa en el parque "La Laguna" desarrollando actividades que fomenten el trabajo en equipo y el liderazgo	Director del área de talento humano	1 fin de semana, repetir la actividad cada 3 meses
Identificar los conflictos en cada área de trabajo o dirección	Exposición de conflictos en un taller mensual	Exponer los conflictos de forma anónima mediante una actividad grupal y desarrollar técnicas de solución ante los conflictos, con la participación de todos los asistentes a la actividad Dinámica grupal acorde al tema	Director del área de talento humano	1 vez al mes, repetir cada 6 meses

Una vez completado el plan, se busca mejorar el clima organizacional del GAD Provincial de Cotopaxi, para lograr el progreso personal y desarrollo empresarial. En este sentido, la capacitación es un factor importante para que los colaboradores hagan el mayor aporte al puesto de trabajo, logrando la satisfacción esperada y por ende, mayor productividad. Puesto que es un proceso continuo, buscar eficiencia y mayor productividad en el desarrollo de sus actividades también ayuda a mejorar el desempeño, la moral y la creatividad de los colaboradores.

Recomendaciones

1. Realizar las actividades propuestas en los tiempos estimados, desarrollando cada una de ellas por dirección para mejores resultados.
2. Brindar charlas, talleres o capacitaciones acerca de la importancia del Clima Organizacional y también de cómo influye éste en la Satisfacción Laboral del personal que labora en la institución
3. Poner en marcha el plan o propuesta presentado, para mejorar el clima y la satisfacción laboral lo más pronto posible.