

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COHORTE 2019

Tema: “Clima organizacional y satisfacción laboral en el Ministerio del Ambiente,
Agua y Transición Ecológica.”

Trabajo de titulación, previo a la obtención del grado académico de Magister en
Administración Pública

Autor: Economista Hermes Homero Sánchez Paredes

Director: Ingeniero Washington Marcelo Gallardo Medina, Magister

Ambato – Ecuador

2022

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

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por *Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*, e integrado por los señores: *Ingeniero Víctor Hugo Córdova Aldás, PhD.*, e *Ingeniero Carlos Vinicio Mejía Vayas, Magister* designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe de Investigación con el tema: “*Clima organizacional y satisfacción laboral en el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica*” elaborado y presentado por el señor *Economista Hermes Homero Sánchez Paredes*, para optar por el Grado Académico de Magíster en Administración Pública; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.
Presidente y Miembro del Tribunal

Ing. Víctor Hugo Córdova Aldás, PhD.
Presidente y Miembro del Tribunal

Ing. Carlos Vinicio Mejía Vayas, Mg.
Presidente y Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: Clima organizacional y satisfacción laboral en el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, le corresponde exclusivamente al Economista Hermes Homero Sánchez Paredes, Autor bajo la Dirección del Ingeniero Washington Marcelo Gallardo Medina, Magister, Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Economista Hermes Homero Sánchez Paredes

C.C.: 1804184891

AUTOR

Ingeniero Washington Marcelo Gallardo Medina, Mg.

C.C.: 1803415015

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

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

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

Economista Hermes Homero Sánchez Paredes
c.c.: 1804184891

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Portada.....	i
A la Unidad Académica de Titulación	ii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
AGRADECIMIENTO.....	xi
DEDICATORIA	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
EXECUTIVE SUMMARY.....	xv
INTRODUCCIÓN	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Justificación.....	3
1.2. Objetivos	4
1.2.1. General	4
1.2.2. Específicos	5
ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	6
2.1. Estado del arte.....	6
2.2. Fundamento teórico.....	9
2.2.1. Clima organizacional	9
2.2.2 Satisfacción Laboral.....	22
MARCO METODOLÓGICO.....	30
3.1. Ubicación	30
3.2. Equipos y materiales	30
3.3. Tipo de investigación.....	30
3.4. Prueba de Hipótesis.....	32
3.5. Población.....	33
3.6. Recolección de información.....	33

3.7. Procesamiento de la información y análisis estadístico	36
3.8. Variables respuesta o resultados alcanzados.....	36
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	38
CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS	87
5.1. Conclusiones	87
5.2. Recomendaciones.....	88
5.3. BIBLIOGRAFÍA.....	88
5.4. ANEXOS.....	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tipos de clima organizacional	11
Tabla 2. Dimensiones para medir el clima organizacional	13
Tabla 3. Modelo de Características del Puesto	27
Tabla 4. Distribución del universo de estudio.....	33
Tabla 5. Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach.....	35
Tabla 6. Prueba de normalidad.....	37
Tabla 7. Comunicación con su superior.....	38
Tabla 8. Relación con sus compañeros	39
Tabla 9. Relación con su jefe directo	40
Tabla 10. Errores por falta de información	41
Tabla 11. Explicación por parte del jefe	42
Tabla 12. Comunicación con el jefe.....	43
Tabla 13. Trabajo en equipo.....	44
Tabla 14. Capacitación.....	45
Tabla 15. Funcionarios elogiados o criticados	46
Tabla 16. La calidad es gratificada.....	47
Tabla 17. Fijación en habilidades o puntos débiles.....	48
Tabla 18. Recibe elogios o críticas.....	49
Tabla 19. Trabajo conjunto	50
Tabla 20. Seguridad con en el trabajo	51
Tabla 21. Nos ayudamos y animamos.....	52
Tabla 22. Comunicación abierta y transparente	53
Tabla 23. Confianza	54
Tabla 24. Toma de decisiones oportunas	55
Tabla 25. Decisiones pensando en los trabajadores	56
Tabla 26. Empleo de propia iniciativa	57
Tabla 27. Animar a tomar sus propias decisiones.....	58
Tabla 28. Entorno físico mejora el bienestar.....	59
Tabla 29. Espacio físico	60

Tabla 30. Ventilación e iluminación	61
Tabla 31. Cumplimos acuerdos.....	62
Tabla 32. Esfuerzo extra.....	63
Tabla 33. Supervisión sobre el trabajador	64
Tabla 34. Relaciones con sus superiores.....	65
Tabla 35. Forma de juzgar las tareas.....	66
Tabla 36. Apoyo de los superiores.....	67
Tabla 37. Entorno físico y espacio disponible	68
Tabla 38. Limpieza, higiene, salubridad	69
Tabla 39. Temperatura en el trabajo.....	70
Tabla 40. Cumplimiento de convenios, disposiciones y leyes.....	71
Tabla 41. Forma de negociación aspectos laborales	72
Tabla 42. Participación en decisiones	73
Tabla 43. Justicia e igualdad en el trato	74
Tabla 44. Capacidad para decidir autónomamente	75
Tabla 45. Oportunidades para hacer lo que le gusta	76
Tabla 46. Satisfacción que produce el trabajo.....	77
Tabla 47. Objetivos y metas.....	78
Tabla 48. Oportunidades de promoción	79
Tabla 49. Oportunidades de formación.....	80
Tabla 50. Salario	81
Tabla 51. Correlación de variables.....	83

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2. Factores de escala de satisfacción laboral	25
Figura 3. Comunicación con su superior	38
Figura 4. Relación con sus compañeros.....	39
Figura 5. Relación con su jefe directo.....	40
Figura 6. Errores por falta de información.....	41
Figura 7. Explicación por parte del jefe.....	42
Figura 8. Comunicación con el jefe	43
Figura 9. Trabajo en equipo	44
Figura 10. Capacitación	45
Figura 11. Funcionarios elogiados o criticados	46
Figura 12. La calidad es gratificada.....	47
Figura 13. Fijación en habilidades o puntos débiles	48
Figura 14. Recibe elogios o críticas.....	49
Figura 15. Trabajo conjunto.....	50
Figura 16. Seguridad con el trabajo	51
Figura 17. Nos ayudamos y animamos	52
Figura 18. Comunicación abierta y transparente	53
Figura 19. Confianza.....	54
Figura 20. Toma de decisiones oportunas.....	55
Figura 21. Decisiones pensando en los trabajadores.....	56
Figura 22. Empleo de propia iniciativa.....	57
Figura 23. Animar a tomar sus propias decisiones	58
Figura 24. Entorno físico mejora el bienestar	59
Figura 25. Espacio físico.....	60
Figura 26. Ventilación e iluminación.....	61
Figura 27. Cumplimos acuerdos	62
Figura 28. Esfuerzo extra.....	63
Figura 29. Supervisión	64
Figura 30. Relaciones con sus superiores	65

Figura 31. Forma de juzgar tareas.....	66
Figura 32. Apoyo de los superiores	67
Figura 34. Limpieza, higiene, salubridad.....	69
Figura 35. Temperatura en el trabajo	70
Figura 36. Cumplimiento de convenios, disposiciones y leyes	71
Figura 37. Forma de negociación aspectos laborales.....	72
Figura 38. Participación en decisiones.....	73
Figura 39. Justicia e igualdad en el trato.....	74
Figura 40. Capacidad para decidir autónomamente.....	75
Figura 41. Oportunidades para hacer lo que le gusta.....	76
Figura 42. Satisfacción que produce el trabajo	77
Figura 43. Objetivos y metas	78
Figura 44. Oportunidades de promoción.....	79
Figura 45. Oportunidades de formación	80
Figura 46. Salario.....	81
Figura 47. Diagrama de dispersión	84

AGRADECIMIENTO

*A Dios, que me da la sabiduría para comprender y
diferenciar lo uno de lo otro.*

*De manera especial a mi compañera de vida Diana
Carolina, a mis hijos Doménica Carolina y André
Francisco, por haber sacrificado el tiempo de
compartir en familia y permitir alcanzar este
anhelado sueño.*

*Al ingeniero Xavier Velasco, director Zonal 8 Napo
del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición
Ecológica, quien abrió las puertas de la institución
para realizar esta tesis y a los servidores públicos
de dicha entidad.*

DEDICATORIA

Dedico a: Diana, Doménica, André, mi madre, mis hermanos, sobrinos y a mi padre que está en el cielo; quienes han sido la fuente de inspiración para cumplir este objetivo académico en mi vida.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
COHORTE 2019

TEMA:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL MINISTERIO
DEL AMBIENTE, AGUA Y TRANSICIÓN ECOLÓGICA.

AUTOR: *Economista Hermes Homero Sánchez Paredes*

DIRECTOR: *Ingeniero Washington Marcelo Gallardo Medina, Magíster.*

FECHA: *17 de febrero de 2022*

RESUMEN EJECUTIVO

Estudios del clima organizacional y la satisfacción laboral toman interés y gran importancia en virtud de que el talento humano es una de los factores más importantes de una organización; el clima organizacional considerado como las percepciones que los miembros de la organización tienen sobre su entorno de trabajo, está variable se refiere a los atributos internos de una organización; mientras que, la satisfacción laboral son las actitudes que han generado hacia su propio trabajo, las mismas que pueden ser positivas o negativas; es decir, son atributos que los empleados han desarrollado en relación al trabajo. El presente trabajo tiene como finalidad determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la Dirección Zonal 8 Napo del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica.

La investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo bibliográfica y de campo, con un nivel descriptivo y correlacional. Para medir las variables de estudio se aplicó un cuestionario previamente validado y cuyo resultado de fiabilidad arroja un alfa de Cronbach de 0.966, interpretando que el instrumento es fiable y denota una consistencia interna; del mismo

modo, para determinar la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, teniendo como resultado 0.756 y un p – valor < 0.05 , de esta manera, se demostró que estadísticamente existe una relación positiva y significativa entre las variables estudiadas.

Se identifica que las dimensiones como relaciones interpersonales, reconocimiento y toma de decisiones, contribuyen a que el clima organizacional sea adecuado; en ese sentido, es fundamental que, por parte de la institución pública mantengan y fortalezcan estos elementos que aportan de mejor manera a mantener un ambiente de trabajo óptimo y, por ende, se vea reflejado en la satisfacción laboral de los trabajadores. Por otro lado, tenemos que, la comunicación interna, el entorno físico y el compromiso, no es percibido de la mejor manera por parte de los servidores de la institución, por lo tanto, la entidad debe poner en manifiesto nuevas estrategias que permitan mejorar estos constructos y tengan mayor influencia en la satisfacción laboral.

DESCRIPTORES: *CLIMA ORGANIZACIONAL, COMPROMISO, COMUNICACIÓN, CULTURA ORGANIZACIONAL, DESARROLLO ORGANIZACIONAL, INSATISFACCIÓN LABORAL, MOTIVACIÓN, RECOMPENSAS, SATISFACCIÓN LABORAL, TRABAJO.*

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
COHORTE 2019

THEME:

ORGANIZATIONAL CLIMATE AND WORK SATISFACTION IN THE MINISTRY
OF ENVIRONMENT, WATER AND ECOLOGICAL TRANSITION.

AUTHOR: *Economista Hermes Homero Sánchez Paredes*

DIRECTED BY: *Ingeniero Washington Marcelo Gallardo Medina, Magíster.*

DATE: *17 de febrero del 2022*

EXECUTIVE SUMMARY

Studies of organizational climate and job satisfaction take interest and great importance because human talent is one of the most important factors of an organization; the organizational climate considered as the perceptions that members of the organization have about their work environment, this variable refers to the internal attributes of an organization, while job satisfaction are the attitudes that have been generated towards their own work, the same that can be positive or negative; that is, they are attributes that employees have developed in relation to work. The purpose of this study is to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction of the employees of the Zonal Directorate 8 Napo of the Ministry of Environment, Water and Ecological Transition.

The research has a quantitative, bibliographic and field approach, with a descriptive and correlational level. To measure the study variables, a previously validated questionnaire was applied, whose reliability result shows a Cronbach's alpha of 0.966, interpreting that

the instrument is reliable and denotes internal consistency; likewise, to determine the relationship between the variables organizational climate and job satisfaction, Spearman's correlation coefficient was used, resulting in 0.756 and a p-value < 0.05 , thus, it was shown that statistically there is a positive and significant relationship between the variables studied.

It is identified that the dimensions such as interpersonal relationships, recognition and decision making, contribute to an adequate organizational climate; in this sense, it is essential that the public institution maintains and strengthens these elements that contribute in a better way to maintain an optimal work environment and therefore, it is reflected in the job satisfaction of workers. On the other hand, internal communication, the physical environment and commitment are not perceived in the best way by the institution's employees; therefore, the entity must implement new strategies to improve these constructs and have a greater influence on job satisfaction.

KEYWORDS: *COMMITMENT, COMMUNICATION, MOTIVATION, ORGANIZATIONAL CLIMATE, ORGANIZATIONAL CULTURE, ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT, REWARDS, WORK DISSATISFACTION, WORK SATISFACTION, WORK.*

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional y satisfacción laboral obtienen en los últimos años importancia trascendental, considerando que se basan investigaciones enfocadas en conocer las percepciones de los trabajadores hacia su lugar de trabajo, así como también, las actitudes que han desarrollado sobre su propio trabajo, y de esta forma, generar estrategias que permitan plantear cambios en una organización, recalcando que el talento humano es uno de los capitales primordiales en una entidad.

En ese sentido, fue importante realizar este estudio y medir el clima organizacional y la satisfacción laboral, para identificar la situación actual de la Dirección Zonal 8 Napo del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, en términos de estas dos variables.

Estudios de clima organizacional y satisfacción laboral han sido desarrollados tanto en el sector público como en el privado en nuestro país; específicamente en la parte pública, el Ministerio de Trabajo realiza mediciones del clima organizacional, así como también dentro de la misma organización ejecutan este tipo de mediciones; sin embargo, dejan de lado el estudio y por ende la medición de la satisfacción laboral. No obstante, en la Dirección Zonal 8 Napo del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, no han realizado este tipo de investigación desde la parte académica, por lo tanto, no se dispone de indagaciones que se haya realizado en conjunto con estas dos variables clima organizacional y satisfacción laboral, en esta institución.

Con base a lo expuesto, el propósito del estudio fue determinar la relación entre las dos variables de estudio, clima organizacional y satisfacción laboral y de esta manera conocer el estado actual del clima organizacional y la satisfacción laboral, así como también identificar la relación entre ellas. De este modo, la pregunta que guía la investigación es *¿Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la Dirección Zonal 8 Napo del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica?*

A continuación, se presenta una descripción de la estructura del presente trabajo:

La parte inicial comprende el Capítulo I, refiriéndose al problema de investigación, la justificación en la que se detallan los aspectos importantes que motivaron llevar a cabo la investigación y los objetivos de la investigación.

En el Capítulo II, está conformado por el estado del arte, para lo cual se acudió a la revisión de trabajos previos que guardan estrecha relación con el fenómeno de estudio, posterior a aquello consta la fundamentación teórica de las dos variables de estudio.

El Capítulo III consta el marco metodológico, que está formado por la ubicación de donde se efectuó la investigación, el modelo de la investigación es de campo y bibliográfica, el nivel o tipo de investigación es descriptivo y correlacional, con enfoque cuantitativo. Así mismo, el instrumento para la recolección de la información es la encuesta, la misma que ha sido validada.

El apartado IV está compuesto por los resultados obtenidos, es decir el procesamiento de la información, con los respectivos análisis estadísticos.

Finalmente, el Capítulo V se refiere a las conclusiones de la investigación, sus recomendaciones y la bibliografía.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Justificación

El estudio del clima organizacional y la satisfacción laboral, toman gran importancia a raíz de que el talento humano es considerado como el capital más valioso de una organización. Si bien es cierto, estos constructos fueron incluidos en los estudios organizacionales en 1960 por Guillerman (Salazar, 2017); la apreciación del ambiente de trabajo, así como el bienestar de los trabajadores es versátil de un momento a otro, más aún entre distintas organizaciones.

Es fundamental en una organización el estudio del clima organizacional, que se refiere a las percepciones que cada persona tiene, respecto al lugar donde desarrolla su trabajo, percepciones que son físicas y humanas y constituyen un factor importante para entender las necesidades de los trabajadores (Charry, 2018). Bajo esta premisa, resulta transcendental indagar los factores emocionales que afectan el ambiente en el trabajo, sean estos positivos o negativos y la manera de estudiar es realizando una medición del clima organizacional. Por consiguiente, es positiva cuando los trabajadores alcanzan la satisfacción de sus necesidades personales y logran la integración del equipo de trabajo, mientras que negativa cuando esas necesidades no han sido satisfechas (Guim et al., 2018).

Referente al Clima Organizacional, el Ministerio de Trabajo con el Acuerdo Ministerial MDT-2018-0138, del 5 de julio de 2018, expidió la Norma Técnica para la Medición del Clima Laboral u organizacional y Cultura Organizacional del Servicio Público, en ese sentido, esta cartera de estado realiza la medición del Clima Laboral y Cultura Organizacional en las instituciones del sector público; así como también cada una de las instituciones públicas ejecutan estas mediciones internamente. No obstante, es pertinente y primordial realizar este estudio desde otra perspectiva, como es la académica, que permitan contar con resultados fiables y vistos desde otra óptica; dichos resultados propondrán información valiosa a la Unidad de Talento Humano de la institución, coadyuvando a la interacción entre la academia y el sector laboral.

La satisfacción laboral comprende las actitudes que un trabajador tiene respecto a su trabajo, así como los factores que se relacionan con estas; es decir, estas actitudes son consecuencias de las percepciones que ellos generan en relación al trabajo y al de la organización propiamente. (Medina et al., 2015). Bajo lo citado, se entiende que los trabajadores se sienten satisfechos o no, según las actitudes que ellos perciben de la organización y estas pueden ser favorables o desfavorables; de este modo, la satisfacción laboral es clave para que el empleado se sienta comprometido con su trabajo.

Estudiar cómo el clima organizacional de la Dirección Zonal 8 Napo del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, está afectando en la satisfacción laboral de sus servidores públicos, permite identificar si la influencia es positiva o negativa y de esta manera encontrar estrategias para un rendimiento óptimo de los trabajadores, tomando en consideración que cada vez la modernización hace hincapié en incrementar la productividad, para satisfacer las necesidades de los usuarios externos e internos. De esta forma, los empleados podrán identificar los aspectos positivos que influyen en el grado de satisfacción que tienen con su trabajo, así como también los negativos para que puedan mitigarlos.

Es beneficioso hacer la investigación y obtener resultados que conlleven a conocer las condiciones del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Dirección Zonal 8 Napo del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, lo que promoverá el servicio a la ciudadanía de forma: eficaz, eficiente y efectivo, contribuyendo en así, al desarrollo del país.

1.2. Objetivos

1.2.1. General

- Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la Dirección Zonal 8 Napo del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica.

1.2.2. Específicos

- Fundamentar teóricamente la relación entre las variables de estudio clima organizacional y satisfacción laboral.
- Diagnosticar la situación actual del clima organizacional en la Dirección Zonal 8 Napo del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica.
- Identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los servidores de la Dirección Zonal 8 Napo del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica.

CAPITULO II

ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1. Estado del arte

Para realizar el presente trabajo se ha analizado varias investigaciones realizadas con anterioridad, así como también, una revisión teórica de las variables estudiadas; en ese sentido, a continuación, se citan:

En el estudio realizado por los investigadores Manosalvas, Manosalvas y Nieves (2015), con el tema denominado “El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación”, buscan analizar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, estudio realizado en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas, en el cual el tamaño de la muestra son 130 trabajadores de este hospital. Los autores indican que los constructos clima organizacional y satisfacción laboral son variables que están estadísticamente y significativamente relacionadas; cuando el nivel de clima organizacional es alto, también se manifiesta en la satisfacción laboral de los trabajadores en las mismas proporciones. Adicionalmente, manifiestan que, si bien es cierto estas dos variables se relacionan, al mismo tiempo son diferentes, debido a que el clima organizacional consiste en los atributos de la organización y por otro lado la satisfacción laboral se basa en las actitudes y percepciones que los trabajadores tienen hacia su trabajo.

En el trabajo realizado por Rivas (2018), con el tema “Clima organizacional en la satisfacción laboral y desempeño docente del DAE. Facultad de Medicina”, en el cual el objetivo general es Analizar, explicar y determinar el nivel de influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral y el desempeño del docente del Departamento Académico de Enfermería. Facultad de Medicina. UNMSM., se detectó que el estudio arroja que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral y que esta relación es positiva, es decir, que cuando el clima organizacional es mejor, la satisfacción laboral también se incrementa. Un trabajador con una elevada

satisfacción laboral conllevaba a que se sienta satisfecho en su trabajo, genera un ambiente agradable y su trabajo es de calidad; mientras que, si el trabajador no se siente satisfecho en su trabajo, genera ambientes desagradables, escaso interés por realizar su trabajo, produce conflictos institucionales, los mismos que no aportan al cumplimiento de los objetivos de la institución.

Del mismo modo, en su trabajo de investigación concluye que un excelente clima laboral permite desarrollar habilidades en los trabajadores, que contribuyen a desarrollar un trabajo profesional de calidad. Un trabajador a más de su preparación académica, necesita laborar en un ambiente propicio, motivador y de integración y sin lugar a dudas, las metas organizacionales se verán alcanzadas. El clima organizacional no acorde a las necesidades del trabajador, se ve reflejado en un desempeño laboral no deseable. Teniendo en cuenta que, según las características del clima de una organización, los trabajadores desarrollan sus actividades motivados.

De ahí que se pueda decir que un clima insalubre afectaría negativamente el buen desempeño del profesor de enfermería. Comprender que las características del clima en una organización generan comportamientos y juegan un papel muy importante en la motivación de los miembros de la organización.

En la investigación de tipo transversal ejecutada por Fabara, et al (2020), que se refiere a “Clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato - Empresa Pública”, con el propósito de determinar la relación entre el clima organizacional, mediante el coeficiente de correlación de Pearson determinan que la asociación entre las dos variables de estudio es positiva fuerte y significativa. Así mismo concluyen que, si el clima organizacional es positivo, la satisfacción laboral de los empleados de la institución en donde realizaron el trabajo, también aumenta. Por otro lado, manifiestan que los constructos comunicación interna y toma de decisiones respecto al clima organizacional, influyen sobre la satisfacción laboral.

En el trabajo titulado “Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario”, realizado por Medina et al., (2015) publicado por la revista científica anales de psicología, el estudio

se centra en demostrar la relación del clima y satisfacción laboral de trabajadores de las áreas administrativas y de servicios. Los resultados de su estudio demuestran que hay una relación positiva y significativa entre el clima y la satisfacción laboral en las áreas; es decir, en la administrativa y de servicios. Esto sin duda vincula a que el talento humano de la organización proponga prácticas que conlleven al fomento de una cultura organizacional saludable.

Su trabajo de investigación se basa en el modelo de Kopelman, Brief y Guzzo (1990), para fundamentar teóricamente el clima y la satisfacción laboral, modelo que se refiere principalmente a atar el clima y cultura organizacional con la productividad. El clima organizacional cumple un importante efecto en la productividad de una entidad, es así que las organizaciones y sobre todo talento humano diseñan prácticas para mejorar el clima y que los resultados se vean reflejados en el desempeño de las actividades de los trabajadores.

El estudio concluye indicando que, las percepciones sobre el clima organizacional en la entidad analizada son idénticas entre los trabajadores de las áreas (intragrupal); no obstante, estas percepciones varían entre las distintas áreas, tomando en cuenta que la investigación se ha realizado en el área administrativa y de servicios. Afirman que el clima depende de las percepciones de un grupo, mas no de manera individual, de este modo, mediante procesos interrelacionados de los trabajadores, las percepciones del clima se introducen en las tareas que desempeñan dentro de un mismo contexto. Por otro lado, la variación que existe entre las percepciones del clima de los empleados de un área con otra, se da por la división organizacional y espacial, repercutiendo en el modo se apreciar el ambiente laboral.

En la investigación efectuada por Portero (2020) con el tema “El clima organizacional y la satisfacción laboral del personal docente de la unidad educativa San Pio X” , con el objetivo principal de “Determinar como el clima organizacional influye en la satisfacción laboral del personal docente de la unidad educativa San Pio X”, el investigador llega a concluir lo siguiente: existe un desconocimiento sobre un plan de capacitación, insuficiente fomento del compañerismo, actitudes inapropiadas por parte de los

superiores, escasa igualdad al acceso de capacitación. Estos resultados expresan que no existe reconocimiento hacia los colaboradores, insatisfacción con las funciones que desempeñan, las relaciones interpersonales no son las mejores, al no haber una actualización de conocimientos, la productividad se ve desalentada; todos estos factores conducen a que los trabajadores mantengan una percepción negativa del clima laboral y por ende exista una insatisfacción laboral.

2.2. Fundamento teórico

2.2.1. Clima organizacional

El clima organizacional hace énfasis a las percepciones que los trabajadores manifiestan sobre su lugar de trabajo. Estas percepciones vienen dadas por medio del comportamiento que tienen en el ambiente laboral; del mismo modo, a través de sus actitudes que presentan. Las actitudes y comportamientos juegan un papel fundamental en la vida laboral del trabajador, debido a que se vinculan con su desempeño laboral, productividad y eficiencia, lo cual repercuten en la consecución de los objetivos organizacionales. De este modo, se indica que el clima organizacional está estrechamente relacionado con la cultura, actitudes en la vida laboral, compromiso laboral y desempeño laboral. (Meza, 2017). En tal sentido, se colige que un ambiente laboral óptimo, se relaciona con el desempeño de los empleados de la institución. (Brito, Pitre y Cardona, 2020).

Es propicio el clima organizacional cuando logra satisfacer las necesidades de los miembros de la organización, fomentando a incrementar el estado de ánimo de sus miembros. Mientras que es desfavorable cuando no alcanza a resolver esas necesidades. En realidad, el clima organizacional se vincula con el estado motivacional de los trabajadores y a su vez, la motivación influye con las percepciones que estos tengan hacia el clima organizacional. Esta variable está compuesta por factores estructurales y sociales, el primer factor hace referencia a la organización como tal; es decir, a su tipología, sus políticas, reglamentos; el factor social implica las actitudes de sus miembros, como pueden ser: los valores y comportamientos y la forma que estos se conjugan con la organización. (Rivera, Rincón y Flores, 2018).

Lograr un buen clima organizacional es un gran reto en las organizaciones de hoy en día, tomando en cuenta que este depende de las percepciones individuales, pues cada ser humano es un mundo en sí mismo y las entidades están compuestas por diferentes miembros, de género distinto, provenientes de zonas geográficas diferentes, y que a partir de esta diversidad se consiga que sus actitudes y percepciones sobre el ambiente de trabajo sean similares, es un éxito. Esta consecución y conjugación de los diferentes factores que componen el clima organizacional, según se expuso en los párrafos anteriores, determinan la competitividad de las empresas en la actualidad, creando un clima agradable.

La teoría del clima organizacional de Rensis Likert

Según La teoría del Clima Organizacional de Rensis Likert (1968), citado por (Rodríguez, 2016): abarca tres características o variables que conceptualizan a una organización e influyen en el clima organizacional, o a su vez, las percepciones que sus miembros puedan tener de su organización y tenemos:

- **Variables causales:** es conocida también como variable independiente, e indica el sentido en sí de la organización y lo conforman la estructura administrativa y organizativa, actitudes, competencias y las decisiones que la organización puede presentar.
- **Variables intermedias:** comprende la motivación, comunicación y la toma de decisiones de una organización y a su vez está orientada a la medición de estas variables.
- **Variables finales:** es el resultado después de la conjugación de las variables causales e intermedias; es decir, establece el grado de productividad, utilidad o pérdida que la organización obtuvo.

La unión de las tres variables citadas, originan cuatro tipos de clima organizacional según Rensis Likert, citado por (Rodríguez, 2016):

Tabla 1. Tipos de clima organizacional basado en el modelo de Likert (1968).

CLIMA AUTORITARIO - EXPLOTADOR	CLIMA AUTORITARIO PATERNALISTA	CLIMA PARTICIPATIVO CONSULTIVO	CLIMA DE PARTICIPACIÓN EN GRUPOS
Los empleados no gozan de la confianza de los directivos.	Confianza entre la dirección y dependientes.	Confianza entre directivos y dependientes.	Los empleados gozan de la confianza de los directivos.
Los directivos utilizan amenazas, rara vez recompensas.	Utiliza estímulos y amonestaciones.	Utiliza estímulos y amonestaciones ocasionales.	Motivación a los empleados por cumplimiento de objetivos.
Decisiones tomadas en la alta dirección.	Las decisiones las toman los directivos, en ocasiones los niveles inferiores.	Los empleados toman decisiones específicas.	Toda la organización toma decisiones.
Comunicaciones verticales para otorgar directrices.	La comunicación es descendente en lugar de ascendente.	Comunicación descendente.	Comunicación lateral, ascendente y descendente.

Fuente: (Rodríguez, 2016)

Importancia del clima organizacional

Para Panchi (2018), en la modernidad las organizaciones han implementado estrategias que contribuyan a la promoción y cimentación de su desarrollo esperado; este tipo de reestructuración implica cambios radicales en la organización, como la adopción de nuevos modelos de gestión, polifuncionalidad, descentralización de actividades, comunicación horizontal, trabajo en equipo y demás aspectos que permitan alcanzar su desarrollo. Lo planteado, no resulta factible en caso que el clima organizacional que perciben los miembros de la institución es desfavorable; en virtud que cuando los empleados están desmotivados difícilmente unirán fuerzas para la implementación o ejecución de nuevas estrategias para el cambio organizacional.

El clima organizacional favorable, es decir cuando los trabajadores se sienten motivados, coadyuva al cambio de la organización, consecución de objetivos y de la misma manera a la reestructuración o implementación de mejoras en los procesos de la empresa. Con base

a estos términos, radica la importancia de un adecuado clima organizacional como un factor que avizora a la organización hacia el desarrollo, en varios aspectos o dimensiones; tomando en consideración que no solo se refiere el cambio organizacional en lo económico, tecnológico, producción y otros, sino también desde la parte psicológica y motivacional de las personas que conforman dicha entidad.

En síntesis, se puede afirmar que la importancia del clima organizacional radica en que, si este es positivo, motiva a sus miembros en su satisfacción laboral y de esta forma tener un rendimiento adecuado en las actividades que deben desarrollar, sentir a la organización como parte fundamental, fomentará a conseguir el desarrollo que la empresa requiere.

Tipos de clima organizacional

Chirinos et al, (2018), explican que el tipo de clima organizacional esta dado en función de la dinámica que pueden darse entre las variables causales, intermedias y finales de la teoría de Rensis Likert, lo cual da lugar a los climas en el ambiente laboral, de manera que tenemos los siguientes tipos de clima organizacional:

Tipo psicológico

Este tipo de clima hace referencia a nivel individual de los miembros de la organización, lo conforman las percepciones de carácter psicológico, subjetivo, abstracto; siendo así, no refieren la realidad y más bien demuestran cómo los individuos desarrollan percepciones del entorno. Por lo expuesto, este tipo de percepciones no necesariamente deben coincidir con las de los demás, por ser propio de cada persona.

Tipo agregado

Hace referencia al tipo de clima que resulta del cálculo de las percepciones realizado de modo individual en cada departamento o sección de la organización, en tal razón, este tipo de clima que resulta de una agregación, no necesariamente debe concordar con cada miembro, pero alcanza un nivel de similitud o consenso entre cada grupo, toda vez que se basa en percepciones de individuos que pertenecen a una misma unidad.

Tipo colectivo

El desempeño y las actitudes del personal de la institución lo explica el clima organizacional colectivo, por lo tanto, se refiere al clima organizacional de la entidad en general, que viene dado en función de varios aspectos o dimensiones que miden el clima organizacional, entre los que tenemos comunicación, toma de decisiones, compromiso, relaciones interpersonales.

Comunicación interna y clima organizacional

Según afirman Ancín & Espinosa (2017), el clima organizacional es el ambiente interno de la organización, basado en las percepciones que tienen los individuos que forman parte de ella, que a su vez influye en el comportamiento de los trabajadores. La escasa comunicación interna provoca conflictos en la organización y que se ven reflejados de manera negativa en los trabajadores; en ese sentido, es primordial mantener a los colaboradores informados y motivados para que exista integración entre ellos, generándose un ambiente de confianza y abierto, asegurando la existencia de un buen clima laboral. De este modo, la comunicación dentro del clima organizacional trae consigo la motivación, interacción y unión entre los miembros, cuando la comunicación no es óptima o a su vez, el mensaje no es íntegro repercute negativamente en el clima organizacional al provocar contrariedades entre los trabajadores.

Dimensiones del clima organizacional

Jalca, et al (2020), a partir de Alcalá 2011, consolidan las dimensiones del clima organizacional y las agrupa en cinco, de acuerdo con la siguiente tabla:

Tabla 2. Dimensiones para medir el clima organizacional

DIMENSIONES	CRITERIOS
Condiciones físicas de trabajo.	Medios para trabajar.
	Estructura organizacional.

DIMENSIONES	CRITERIOS
Autonomía, estructura organizacional y comunicación.	Comunicación e información.
	Desempeño y evaluación.
Reconocimiento, rendimiento e identidad.	Sueldos y reconocimientos.
	Trato apropiado.
Respeto, conflicto y relaciones interpersonales.	Relaciones interpersonales y de trabajo.
	Cambios e Innovación.
Desarrollo e Innovación.	Creatividad e iniciativa.

Fuente: Jalca, et al (2020)

Condiciones físicas de trabajo: El lugar de trabajo es importante a la hora de medir el clima organizacional; la comodidad, diseño, temperatura y espacio, acorde a las exigencias laborales, permiten que los trabajadores expresen confort e incrementen la productividad.

Autonomía: La independencia o grado de tomar las propias decisiones, relacionados al cumplimiento de las funciones y objetivos, es una de las percepciones dentro del clima organizacional.

Estructura organizacional: Mide el grado de burocracia que puede tener una organización.

Comunicación: Proceso de emitir mensajes entre los directivos y demás miembros de la organización.

Reconocimiento: Percepción de los colaboradores al momento de recibir elogios o sentirse reconocidos a consecuencia de cumplimientos de objetivos; en oposición a las amonestaciones.

Rendimiento: Contempla la parte económica, producto de realizar su trabajo, remuneración.

Identidad: Sentimiento de pertenencia hacia la organización, percepción de conjugar los objetivos propios con los de la organización.

Respeto: La comunicación laboral efectiva, conduce a mantener un dialogo de respeto.

Conflictos: Contempla la percepción que los empleados tienen hacia los jefes; miden si estos se relacionan a sus propuestas.

Relaciones interpersonales: Es la convivencia ente los miembros de la organización, así como la relación entre jefes y subordinados.

Desarrollo e innovación: Mide la voluntad para el cambio, es decir, la capacidad para adaptarse a las nuevas exigencias.

Dimensiones para medir el clima organizacional planteado por Chiang, Salazar & Núñez (2007):

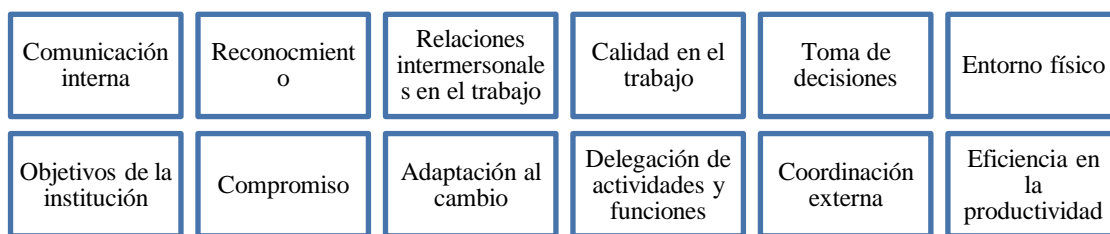


Figura 1. Factores para medir el clima organizacional

Fuente: Chiang, Salazar & Núñez (2007).

Comunicación interna

Son las actividades efectuadas entre los miembros de la organización para la generación y conservación de las relaciones entre sí, esta comunicación se la realiza por medio de los distintos canales de comunicación y de esta forma se informen, integren y se sientan motivados los trabajadores para que con su trabajo busquen el logro de los objetivos

empresariales. (Andrade, H. 2005). En ese contexto, es importante destacar que la comunicación interna a más de cumplir los propósitos propios que implica el mantener informados a los trabajadores de la empresa, conlleva a la motivación de los mismos, un tema muy importante dentro del clima organizacional.

Reconocimiento

El reconocimiento en el ámbito laboral se refiere a la importancia que se da a un miembro de la organización. (Nelson & Spitzer, 2005). Por otro lado, Parada (2017) manifiesta que el reconocimiento es primordial en el ser humano, es un fundamento para la existencia e integración de la sociedad. Añade que cuando no existe reconocimiento o a su vez hay un mal reconocimiento, constituye como uno de los principales daños a la subjetividad de los individuos en una organización.

Relaciones interpersonales en el trabajo

Es la confianza que los miembros de una organización comparten entre compañeros y superiores. (Rivera, et al, 2018). En ese sentido, Arias, Lazo & Quintana (2018), manifiestan que, cuando el ambiente laboral es armonioso y amigable, las relaciones interpersonales entre el jefe y los demás miembros de una organización es satisfactoria; entonces, un comportamiento colectivo favorable, se basa en la percepción de un clima afectivo.

Calidad en el Trabajo

Patlán 2015), asocia a la calidad en el trabajo con la calidad de vida en el trabajo y manifiestan que son todas las particularidades que conducen a alcanzar la motivación, satisfacción y el buen rendimiento de los trabajadores, asegura que se refiere a un proceso en el cual las actividades laborales están coordinadas de manera objetiva y subjetiva en los procesos operativos, con el propósito de contribuir al anhelado desarrollo del ser humano, en términos de trabajo en una organización; mediante la implementación de ambientes seguros y saludables de trabajo, mobiliario de oficina ergonómico, organizaciones participativas. Su objetivo se centra en la humanización del trabajo con

capacidad de satisfacer los requerimientos de sus trabajadores y brindar opciones de desarrollo en ámbito personal y profesional. La calidad en el trabajo es importante, debido a que es un factor predominante que determina la productividad de una organización. (Reguart & Pérez, 2009).

Toma de decisiones

La toma de decisiones hace referencia a la resolución que se da frente a varias alternativas en base al análisis de información que se dispone y las consecuencias que estas podrían acarrear; en se sentido, la decisión es un proceso racional que se toma frente a un problema, al mismo tiempo, la decisión no es una decisión de lo correcto o incorrecto, sino más bien, es elegir entre lo que probablemente es correcto o no, en función de aquello denota que se basa en asumir riesgos. En las organizaciones la toma de decisiones es responsabilidad de todos; sin embargo, es una atribución esencial del nivel directivo, que va en función de determinar estrategias en bien de la organización. (Barzaga, et al 2019).

Entorno físico

El entorno físico es una dimensión que se debe tomar en cuenta al medir el clima organizacional, este factor extrínseco se relaciona con la satisfacción laboral. (Núñez, et al, 2007).

Objetivos de la institución

Un plan estratégico institucional es de fundamental importancia en una institución pública, en virtud que en el consta la ruta que deben seguir los administradores de la organización. Los objetivos institucionales están encaminados a la consecución de la misión planteada y estos pueden ser a corto, mediano y largo plazo y a su vez, deben cumplir tres condiciones: cuantificables en el sentido que deben expresar valores a alcanzar, realizables, en función que deben cumplirse, pues no cabe proponer objetivos que se supone no serán conseguidos, comprensibles, es decir expresados en lenguaje claro y los objetivos deben ser motivadores, toda vez que deben incitar al incremento de la productividad. (Andía, 2016).

Compromiso

Es un activo intangible de la empresa y consiste en el grado de implicación que tiene el trabajador hacia la empresa, situación compleja, por cuanto es el componente humanista que involucra a la persona y el económico al traducirse en el incremento del desempeño. (Cuesta 2016).

Adaptación al cambio

Para Pablos (2016) consiste en la actitud que tiene la persona para desarrollar sus actividades laborales en una situación dada y la capacidad de amoldarse ante situaciones de cambio por modificación de funciones y a esto añade que, el trabajador debe tener una frecuente adaptación para mantener un nivel de satisfacción importante.

Delegación de actividades y funciones

La delegación de actividades y funciones se refiere al procedimiento mediante el cual, un superior asigna actividades a un colaborador, dejando en libertad su autoridad para la toma de decisiones; sin embargo, las decisiones tomadas deben estar en función a la consecución de los objetivos de la organización; se debe considerar que esta delegación abarca en lo posterior la rendición de cuentas. (Romero 2018).

Eficiencia en la productividad

La eficiencia en la productividad hace referencia a la regla general de la consecución de mayor satisfacción con el menor gasto posible; es decir, producir mayor cantidad con menos recursos. Este concepto ha tomado importancia a raíz de la incapacidad de los países para utilizar los recursos con son limitados o escasos. (Campillo et al 2019).

Comunicación externa y clima organizacional

Es el tipo de comunicación que nace entre los miembros de la organización con el público externo a la organización; es decir, con las personas que no conciernen a la entidad. La comunicación externa puede llevarse a cabo en las instalaciones de la organización o a su

vez, fuera de ella. El autor añade que esta comunicación es un componente preponderante para que la organización llegue a institucionalizarse, debido a que es propulsora para posicionar su imagen. (Pinto, 2017).

La comunicación externa en una breve interpretación se entendiera que no afecta o no está relacionada con la organización; no obstante, por medio de ella los usuarios externos podrán percibir el grado de motivación y el conocimiento que los usuarios internos tiene sobre la empresa; bajo este concepto es importante que la comunicación interna sea lo suficientemente adecuada e integradora para que este ambiente positivo se divise hacia el exterior y la institución goce de una buena imagen.

Desarrollo organizacional

El desarrollo organizacional implica las actuaciones que la empresa realiza para incrementar la eficacia; es decir, enmarca la ruta para las organizaciones que requieren un cambio organizacional, orientado a la obtención de la eficiencia organizacional, factor primordial en la compleja competitividad que existe en el mercado. Las actuaciones están encaminadas a modificar los dogmas, cualidades, valores y la estructura organizacional en sí, para hacer frente a los desafiantes mercados. (Segredo, et al, 2017). Por consiguiente, el desarrollo organizacional son los cambios que las organizaciones efectúan a fin de mejorar sus procesos y, por ende, diferenciarse en el mercado, estos cambios radican en la reestructuración o mejora de los sistemas de la entidad.

Objetivos del desarrollo organizacional

De acuerdo con Villafuerte (2019), el desarrollo organizacional conduce a los siguientes objetivos:

- Incrementar en los miembros de la organización el apoyo mutuo y confianza.
- Incrementar la capacidad de solución de los problemas empresariales entre los grupos de la organización.
- Propiciar un ambiente de conocimientos y habilidades.

- Crear una cultura comunicacional, transversal, diagonal y vertical entre los miembros de la organización.
- Fomentar a asumir responsabilidades colectivas e individuales.

Del mismo modo, cita las siguientes características del desarrollo organizacional:

- Orienta a la mejora de procesos.
- Persuade a la colaboración entre líderes y subordinados a crear una cultura de cambio en los procesos.
- Enfatizar en la importancia del desempeño de tareas.
- Conjuga al ser humano y social con los procesos tecnológicos.
- Participación en la resolución de problemas de la organización, por parte de todos sus miembros.
- Concentra en la reestructuración total de la organización, para considerarlas como sistemas sociales.
- Los miembros de la organización cumplen las tareas diversas y toman la posición de facilitadores, colaboradores y aprendices.
- Las perspectivas están enfocadas al desarrollo de la organización como tal y al de los individuos que los conforman.

Importancia del desarrollo organizacional

Su importancia radica en que, por medio de los cambios técnicos, estratégicos y teóricos que fomenta el desarrollo organizacional, fortalece las capacidades individuales y colectivas de los miembros de una organización, para de esta manera incrementar el desempeño laboral. Tomando en consideración que el desarrollo organizacional procede cambios estructurales de las destrezas, actividades y técnicas en la organización, para volverlas efectivas, dentro de un ambiente dinámico. (Sánchez, 2009).

De acuerdo a este apartado sobre el desarrollo organizacional, denota que se enmarca en fortalecer el lado humano y social de una organización, considerando a los trabajadores como los principales artífices de los cambios que una empresa puede alcanzar, sin otorgar

esta importancia a sus miembros, resulta complejo lograr la reestructuración de los procesos, técnicas y dogmas que conlleva el desarrollo organizacional. Por tanto, es de trascendental importancia el trato humanístico hacia el personal, considerando que son el activo más importante y de esta manera obtener el provecho de sus habilidades y capacidades en un ambiente armónico.

Cultura organizacional

La cultura es la dimensión que provoca unión en una organizacional, está compuesta por los valores, creencias, ideales, que los miembros de la empresa comparten entre sí. La cultura organizacional es como el estilo de vida de la sociedad dentro de la organización, de este modo, es el conjunto de ideologías, culturas, vivencias y modos de realizar las tareas en una organización, que consciente o inconscientemente las hacen propias con el transcurrir del tiempo y forman parte de la historia de las empresas. Las dimensiones para medir la cultura organizacional están dadas por la motivación, valores, comunicación e identificación. (Tinoco, et al, 2014).

En efecto, García (2017), señala que la cultura organizacional, es el conjunto de modelos que la organización desarrolla en su trayecto de vida, a consecuencia de las interacciones de los individuos que lo conforman, con la estructura propia de la organización; es decir, con sus sistemas, procesos, valores y el entorno, modelos que son válidos mientras cumplan con los objetivos institucionales. Incluso, Morelos & Fontalvo (2014), indican que considerar la cultura organizacional es fundamental a la hora de la planeación estratégica de una entidad, debido a que luego de la definición de los valores corporativos, misión, visión, metas, objetivos; estas son ejecutadas por los colaboradores de las mismas; en tal sentido, radica la importancia de conjuntamente con ellos se formulen relaciones laborales a fin de cumplir los objetivos organizacionales.

Según lo expuesto, podemos deducir que la cultura organizacional es distinta en cada organización, si tomamos en cuenta que está manifestada por culturas, creencias, valores y paradigmas que se enraízan con el tiempo en las organizaciones, pues es la personalidad

de las empresas que las distingue de las demás; del mismo modo, estos modelos también son el resultado del clima organizacional.

La comunicación interna en la gestión de la cultura organizacional

La comunicación organizacional está enfocada a brindar a los miembros de la organización la información de su propia cultura, y a su vez, formarles parte de esa cultura, de tal forma que incite al intercambio del ambiente organizacional. El conocimiento a la organización y la adaptación a la misma por parte de sus miembros, es el proceso que promueve la comunicación organizacional. (Pineda, 2020).

La comunicación organizacional juega un papel sobresaliente para influir a que los empleados conozcan a profundidad la organización; es decir, sus raíces, costumbres, historia y de esta manera generen un sentido de pertenencia con la empresa y se inmiscuyan en ella. La comunicación interna en la gestión de la cultura organizacional hace que los miembros de la organización formen parte de la empresa a partir del conocimiento interno de la misma y formen parte de su cultura.

2.2.2 Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral engloba los sentimientos positivos o negativos que los trabajadores de una organización perciben de la entidad donde laboran. Estos sentimientos son dinámicos debido a que las emociones varían de acuerdo a las satisfacciones que adquieren por los logros alcanzados; por lo tanto, la satisfacción laboral se incrementa o decrece en función a los motivos existentes en un momento dado. (Chiang, Riquelme & Rivas, 2018). De igual forma Sanín & Salanova (2014), resumen a la satisfacción laboral como la reacción emocional que un trabajador experimenta al disentir con la vida laboral. De este modo se puede colegir que la satisfacción laboral son las actitudes de los empleados hacia su trabajo.

Un conglomerado de factores como: valores, costumbres, políticas laborales, así como el entorno propio de una organización, son elementos que revelan el comportamiento de los miembros de una empresa. Estos elementos sirven para deducir los motivos por los cuales

un trabajador se siente motivado o no, en función al entorno laboral y creando de esta manera productividad y rendimiento, o cuando esto no sucede, se detecta la insatisfacción, reducción de la productividad y bajas perspectivas. Estudios concluyen que los trabajadores con una importante motivación, denotan responsabilidad y compromiso en las labores, siendo menos propensos a declinar con los problemas que suscitan en el trabajo. (Meñaca, et al, 2017). Finalmente podemos citar que la satisfacción laboral son las actitudes, afectos, emociones individuales, del trabajador referente a su trabajo. Li et al. (2020).

El estado emocional que los trabajadores adquieren en función de las percepciones del ambiente laboral, se ve irradiado en la forma de desarrollar sus actividades en la organización, si el trabajador se encuentra motivado podemos decir que contribuye a la consecución de los objetivos de la institución; mientras que, cuando los miembros de la organización no mantienen sentimientos positivos hacia su lugar de trabajo, el rendimiento laboral se verá afectado; a esto se conoce como satisfacción o insatisfacción laboral.

Satisfacción laboral y motivación

Las personas que realizan mejor su trabajo, con un rendimiento adecuado para alcanzar una buena productividad y que a su vez son afables creando un ambiente cordial en la organización, son quienes se sienten motivados; tomando en cuenta que la motivación es el estado emocional y mental que genera una fuerza interior y estimula al ser humano a realizar una tarea. (González, 2016). Según lo expuesto, en gran medida la motivación dentro de una organización crea un clima organizacional agradable, por ello resulta primordial mantener a los empleados gozando de estímulos positivos para que se sientan motivados y, por ende, cuenten con el suficiente ímpetu para realizar el trabajo.

Importancia de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral juega un papel preponderante, por cuanto conlleva a que los servidores de una organización emitan su criterio acerca de los aspectos de esta entidad. Así mismo, indican que debido a que las actividades laborales si bien es cierto no son estáticas, éstas se vuelven rutinarias, lo que repercute en su comportamiento y en las

relaciones interpersonales que pueden desarrollarse con los demás miembros de la organización, por lo que es necesario que se otorgue una atención psicológica a estos miembros, tomando en consideración que la satisfacción laboral viene dada de las percepciones del entorno laboral. Se puede inferir que la importancia de la satisfacción laboral radica en que permite conocer el estado de la organización en un momento dado, y de esta manera la unidad correspondiente puede entablar acciones que mejoren el clima organizacional y se vea reflejado en el nivel de satisfacción de los trabajadores en el aspecto laboral, (Casillo & Ruiz, 2017).

Chiang, et al (2010), señalan que la gran importancia o atención que se ha dado a la satisfacción laboral, viene dado por las siguientes razones:

- La satisfacción laboral es un resultado importante de la vida organizacional.
- La satisfacción laboral es un predictor importante de comportamientos disfuncionales, como el ausentismo, el puesto del trabajo y los cambios organizacionales.
- Para los empleados esto es un fin en sí mismo o un medio para lograr una meta de satisfacción personal.

También indican que la actitud del personal al momento de brindar el servicio es muy importante ya que repercute en la calidad del servicio otorgado.

Factores que determinan la satisfacción laboral

En el estudio de Robbins (1998) citado por Velasco (2021), señala que existen 7 factores principales que son determinantes de la satisfacción laboral, siendo los siguientes:

- Reto del trabajo.
- Sistemas de recompensas.
- Satisfacción con sueldo.
- Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos.
- Condiciones favorables de trabajo.
- Compañeros que brindan apoyo.

- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

Y añade que la satisfacción laboral va más allá de garantizar el bienestar de los trabajadores, sino que esta repercute en el rendimiento y productividad de los empleados, por eso es imprescindible que la gestión del talento humano diseñe mecanismos que promuevan la satisfacción en el trabajo.

Por otro lado, Chiang, Salazar & Núñez (2007), presentan las siguientes dimensiones o factores para medir la satisfacción laboral:

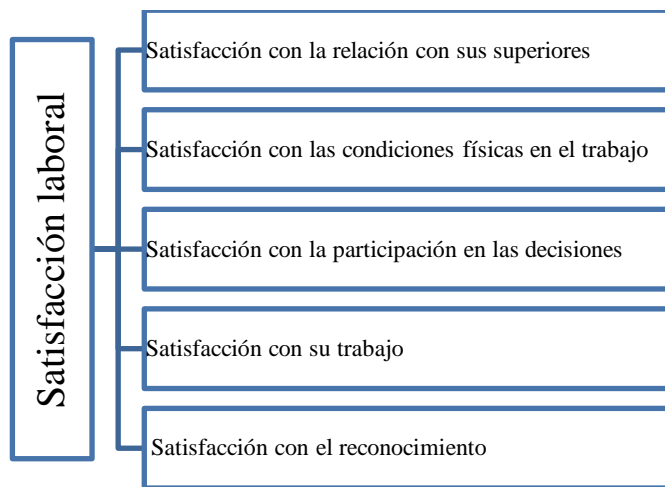


Figura 2. Factores de escala de satisfacción laboral

Fuente: Chiang, Salazar & Núñez (2007)

Paredes (2018), define a las dimensiones de la satisfacción laboral expuestas por Chiang, Salazar & Núñez (2007), de la siguiente manera:

Satisfacción con la relación con sus superiores

Está relacionada con la actitud del empleado hacia su jefe, basada en una respuesta emocional, en función a los resultados de liderazgo, habilidades interpersonales y las relaciones que se dan entre los superiores y los empleados a través de la experiencia de trabajar juntos; por otro lado, también aborda los valores, principios y actitudes que los superiores manifiestan hacia la organización.

Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo

La satisfacción laboral con las condiciones físicas en el trabajo, está dado por las interacciones entre los empleados y el ambiente físico de trabajo, la ergonomía, condiciones climáticas, instalaciones de equipos tecnológicos, mobiliario, necesarios para el desempeño de las actividades, el propósito es obtener la comodidad en el lugar de trabajo que los empleados desean, y realizar correctamente sus actividades.

Satisfacción con la participación en las decisiones

La satisfacción laboral de los empleados en la toma de decisiones de una organización ocurre en varios procesos y corresponde a la importancia que se da al trabajador, en las decisiones de la organización y de este modo el empleado asume mayor compromiso hacia la misma. En la participación los empleados deben estar involucrados a nivel individual, en ciertos casos mediante grupos, y en su conjunto a nivel organizacional; se puede decir que este tipo de participación es el sentimiento positivo del empleado para la organización.

Satisfacción con su trabajo

La satisfacción en el trabajo entendida como un resultado emocional de los empleados de sentirse tranquilos y motivados para hacer sus tareas o actividades en la organización, así como las interacciones que pueden en ellas generar.

Satisfacción con el reconocimiento

La satisfacción laboral con el reconocimiento refiere cuando los seres humanos reciben créditos por diferentes actividades cumplidas, reconocimientos que pueden darse individual o colectivamente; es diferente el cumplimiento de las tareas cuando los empleados son reconocidos, debido a que afecta a la motivación personal y laboral.

Según lo expuesto, se denota que la satisfacción laboral no es aislada, sino que depende de varios factores que determinan que esta sea vista de manera favorable o desfavorable por parte de los trabajadores; considerando que como se menciona en párrafos que anteceden, las organizaciones están conformadas por miembros que provienen de diferentes culturas o ideologías; por lo tanto, la tarea de lograr que el sentimiento de

satisfacción hacia el trabajo sea similar para todos, es el reto de los gestores de talento humano.

Motivación laboral

La motivación laboral es el estímulo interno que impulsa a que los pensamientos se activen para generar una conducta que conduzca hacia los objetivos, este tipo de conductas son cambiantes de acuerdo al nivel de motivación o activación del comportamiento. El trabajo que aportan los empleados depende del nivel de motivación de los mismos, según sus intereses que además tratan de imponer en la organización a la que pertenecen. En ese sentido, el éxito de una empresa depende de las personas que forman parte de ella, la gestión correcta del talento humano es fundamental en una organización, al estimular los logros personales de los trabajadores, coadyuva a alcanzar las metas institucionales debido al buen rendimiento de los empleados. (Marin & Placencia 2017).

Motivación intrínseca laboral

La motivación intrínseca laboral es el grado que los sentimientos de los trabajadores cambian en función calidad percibida por ellos, de su rendimiento. El Modelo de características del puesto de Richard Hackman y Greg Oldham, abarcan cinco dimensiones para analizar el valor del trabajo percibido por los trabajadores en términos de motivación. (Fernández, et al 2019):

Tabla 3. Modelo de Características del Puesto de Richard Hackman y Greg Oldham

1. Variedad de habilidades	Las características que tiene un puesto de trabajo para realizar diferentes actividades y por ende el trabajador desarrolle aptitudes, talentos y capacidades.
2. Identidad de la tarea	Capacidad de un puesto de trabajo para hacer que el empleado identifique las tareas que debe realizar de inicio a fin.
3. Significación de la tarea	Impacto que ocasiona el puesto de trabajo hacia las personas.

4. Autonomía	Libertad para organizar las tareas independientemente.
5. Retroalimentación o feedback	Información que recibe el trabajador después de ejecutar sus actividades

Fuente: Fernández, et al 2019.

Teoría de satisfacción en el trabajo (Determinantes de satisfacción)

El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo propuesto por Lawler en 1973, citado por Caballero (2002), hace relación a las “expectativas y recompensas”, en el trabajo. El modelo hace hincapié que la expectativa traducida en recompensa produce satisfacción o insatisfacción en el trabajo, dicho de otra manera, comprende que los miembros de la organización cuando reciben recompensas por el trabajo efectuado, y a su vez consideran adecuado, produce satisfacción, de lo contrario se traduce en insatisfacción.

El modelo de determinantes de satisfacción en el trabajo planteado por Lawler en 1973 se resume en lo siguiente:

La satisfacción o insatisfacción viene dado por:

1. La cantidad percibida que se espera o se considera como adecuada que depende de:

- Inversiones personales y percibidas (Actitudes, capacitaciones, experiencias, formación, lealtad, rendimiento).
- Inversiones percibidas y resultado de las personas en referencia.
- Características del trabajo percibidas. (grado de dificultad percibido, independencia, autonomía, responsabilidad).

2. La cantidad percibida de recompensas que los miembros reciben efectivamente depende de:

- Resultado percibido de las personas de referencia.
- Resultado obtenido efectivamente o alcanzado.

Entonces, cuando la cantidad percibida que se espera o se considera como adecuada, es igual a la cantidad percibida de recompensas que los miembros reciben efectivamente, se produce satisfacción laboral; si la cantidad percibida que se espera o se considera como adecuada, es mayor, a la cantidad percibida de recompensas que los miembros reciben efectivamente, conlleva a una insatisfacción laboral; finalmente, si la cantidad percibida de recompensas que los miembros reciben efectivamente, es mayor a la cantidad percibida que se espera o se considera como adecuada, origina un sentimiento de desigualdad o resentimiento.

El autor añade que esta teoría basada en las recompensas, no se traduce solo en gratificación monetaria, y más bien trata de varios aspectos o facetas como ascenso, reconocimiento, acercamiento con la dirección, etc.

Satisfacción e insatisfacción laboral

Para López (2005) los factores que producen satisfacción laboral o motivación son diferentes de aquellos factores que conducen a la insatisfacción en el trabajo, esto en razón de que se debe analizar de manera separada estos dos sentimientos, puesto que no son opuestos el uno del otro. Es decir, lo contrario a la satisfacción en el trabajo, no es la insatisfacción, sino la falta de satisfacción, mientras que, lo distinto a insatisfacción, no es la satisfacción, sino la escasa insatisfacción. En ese sentido, la motivación viene dada por alcanzar la satisfacción adecuada de las necesidades que conllevan a encontrar la satisfacción laboral.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Ubicación

La investigación se realizó en la Dirección Zonal 8 Napo del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, que lo conforman las oficinas técnicas de las provincias de Napo y Orellana. Geográficamente esta dirección zonal se sitúa en el oriente ecuatoriano.

3.2. Equipos y materiales

- Computador
- Internet
- Artículos científicos disponibles en la web
- Plataforma de la Universidad Técnica de Ambato
- Materiales de oficina

3.3. Tipo de investigación

Fundamentación filosófica

El paradigma positivista para (Ramos, 2015) respaldará la investigación en la que su objetivo sea comprobar una hipótesis mediante medios estadísticos, o determinar parámetros de una variable en expresión numérica. Esta investigación se fundamenta en el paradigma positivista, debido a que hace uso de datos recolectados para probar hipótesis, en el sentido de que el positivismo asevera que la realidad es absoluta y a la vez medible.

Enfoque de Investigación

Investigación cuantitativa

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo, esto debido a que de acuerdo con (Cortes & Iglesias, 2004) para el análisis toma como centro de su proceso de investigación

a las mediciones numéricas, utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación. El enfoque cuantitativo se usa en la referida investigación para evaluar los constructos y medir la relación entre las variables de estudio.

Modelo de investigación

Investigación de campo

La investigación de campo es aquella que se efectúa en el lugar donde se presentan los hechos o problemas que se requieren investigar, este tipo de indagaciones tratan de revelar las relaciones psicológicas, sociológicas y educativas de las estructuras sociales donde se realiza (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018). Del mismo modo (Spink, 2007) indica que cuando el investigador se encuentra en este lugar, ejecuta la recolección de datos y al retornar del campo, analizará los mismos, discutirá de forma teórica y científica y a su vez obtendrá las conclusiones. Mencionada investigación permite recabar la información en el entorno objeto de estudio, debido a que se acude al lugar de los hechos y de esta manera obtener datos que sirvan para analizar el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Investigación bibliográfica

La investigación bibliográfica hace referencia a un análisis de la información disponible sobre un tema determinado, que sirve de base para formar relaciones, diferencias, etapas, posturas o el estado en el que se encuentra actualmente el conocimiento referente al tema a ser estudiado (Bernal, 2010). Con base a lo expuesto, esta investigación se recopila información de investigaciones realizadas con anterioridad, disponible en artículos científicos, libros, normativa, etc. Dicha indagación se utiliza para sustentar el marco teórico.

Investigación Descriptiva

La investigación de tipo descriptivo resume conceptos o variables y mide a cada una de estas y de esta manera describirlas, esta indagación especifica propiedades importantes del fenómeno de estudio (Escobar & Bilbao, 2020). Esta investigación se aplica, debido a

que permite diagnosticar las variables de estudio; describir lo que sucede con las mismas, es decir, “cómo es”, “cómo está” o “cómo se manifiestan”.

Investigación Correlacional

El tipo de relación correlacional examina las relaciones entre variables o sus resultados, sin embargo, no explica causalidad de la una hacia la otra, la correlación examina asociaciones. (Bernal, 2010). Se ha seleccionado este tipo de investigación debido a que orienta a establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, mediante la comprobación de la hipótesis utilizando métodos estadísticos.

3.4. Prueba de Hipótesis

Hipótesis

La hipótesis es una idea tentativa de un fenómeno investigado; es decir, busca establecer relaciones entre hechos y explicar porque estos ocurren. La hipótesis tiene que plantearse a manera de proposiciones y luego de una revisión bibliográfica del tema estudiado, estas pueden ser verdaderas o no y la investigación determinará aquello. (Espinoza, 2017).

De acuerdo a lo expuesto, la explicación preliminar que se da a un problema de estudio se conoce como hipótesis, esta conjetura es planteada en base a resultados de investigaciones previas. Mediante la comprobación de la hipótesis se llega a la conclusión de que si las suposiciones realizadas son positivas o negativas y de esta manera se genera conocimiento científico.

En el trabajo de investigación se planteó la siguiente pregunta: *¿Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la Dirección Zonal 8 Napo del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica?*, y de este modo las hipótesis formuladas son:

“El clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los servidores de la Dirección Zonal 8 Napo del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica”.

“El clima organizacional no se relaciona con la satisfacción laboral de los servidores de la Dirección Zonal 8 Napo del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica”.

3.5. Población

Considerando lo expuesto por Arias, Villacís & Miranda, (2016) que la población es el conjunto de casos, definido, limitado y disponible, que conforman una selección con características en común. Es decir, es el conjunto de elementos que contienen características a ser estudiadas. (Ventura, 2017).

La población objeto de estudio son 46 servidores públicos entre administrativos y técnicos de la Dirección Zonal 8 Napo del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, que lo conforman las oficinas técnicas de las provincias de Napo y Orellana, considerando aquello, se optó por trabajar con toda la población y se tuvo la respuesta del 100% de servidores, según se detalla a continuación:

Tabla 4. Distribución del universo de estudio

La Dirección Zonal 8 Napo del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica	Número de servidores
Servidores administrativos y técnicos que laboran en la provincia de Napo	21
Servidores administrativos y técnicos que laboran en la provincia de Orellana	25
Total	46

Fuente: Departamento Administrativo de la Dirección Zonal 8 Napo.

3.6. Recolección de información

Encuesta

En la presente investigación se recaba la información mediante la aplicación de la encuesta. De acuerdo con Kuznik, Hurtado & Espinal, (2010) es una forma de recolección

de datos, es decir, una forma concreta, particular y práctica de un procedimiento de investigación, es propio de una investigación cuantitativa ya que permite cuantificar los datos recolectados. Del mismo modo Obez, Olivera, Steier & Balbi (2018) afirman que la encuesta está ligada a las investigaciones cuantitativas debido a que estas permiten medir, cuantificar, estandarizar datos; así mismo, es ideal para estudios descriptivos.

Cuestionario

El cuestionario está formado por un conjunto de preguntas planteadas por el investigador, sobre hechos o aspectos que se necesita conocer, las mismas que son contestadas por los encuestados; es un instrumento esencial en la recolección de datos. (Torres, Paz & Salazar, 2019).

De acuerdo con lo citado y considerando la investigación es de enfoque cuantitativo, del mismo modo uno de los tipos de investigación es correlacional, se tomó la encuesta como una técnica de recolección de datos por medio del cuestionario.

Para la investigación se consideró el cuestionario adaptado por Chiang, Salazar & Núñez (2007), aplicado en un estudio sobre el *Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo I*, para medir el clima organizacional utiliza respuestas en escalas de Likert, de cinco puntos:

Muy de acuerdo = 5

De acuerdo = 4

No estoy seguro = 3

En desacuerdo = 2

Totalmente en desacuerdo = 1

Para la variable satisfacción laboral del mismo modo se utilizó respuestas en escalas de Likert de siete niveles:

Totalmente satisfecho = 7

Medianamente satisfecho = 6

Algo satisfecho = 5

Indiferente = 4

Algo insatisfecho = 3

Bastante insatisfecho = 2

Totalmente insatisfecho = 1

Confiabilidad y validez del instrumento

El alfa de Cronbach sirve como medida de la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento, este coeficiente indica o asume que los ítems de un cuestionario (en escala de Likert) miden un constructo y están correlacionados. (Welch & Comer, 1988). Para determinar la fiabilidad del instrumento aplicado a los servidores públicos de la Dirección Zonal 8 Napo del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, se aplicó el alfa de Cronbach, arrojando los siguientes resultados:

Tabla 5. Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach

Detalle	Alfa de Cronbach	N de elementos
Total instrumento	.966	44
Instrumento de clima organizacional	.931	26
Instrumento de satisfacción laboral	.952	18

Fuente: Datos obtenidos a partir de la encuesta

George & Mallery (2003), sugieren las siguientes recomendaciones para la evaluación de los coeficientes Alfa de Cronbach:

Coeficiente alfa $>.9$ es excelente

Coeficiente alfa $>.8$ es bueno

Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable

Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable

Coeficiente alfa $>.5$ es pobre

Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable

En ese sentido, de acuerdo con el coeficiente de 0.966 obtenido para el instrumento aplicado con el propósito de medir el clima organizacional y satisfacción laboral en la Dirección Zonal 8 Napo del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, significa que el instrumento es excelente; es decir, fiable y denota una consistencia interna.

3.7. Procesamiento de la información y análisis estadístico

El procesamiento de la información implica en someter los datos recolectados a una serie de operaciones estadísticas, que conlleven a alcanzar los objetivos de la investigación (Gorina & Berenguer, 2017). En la presente investigación se utilizó herramientas estadísticas que faciliten a procesar la información de modo que se obtenga resultados confiables, mismos que son presentados mediante tablas de frecuencia y gráficos.

3.8. Variables respuesta o resultados alcanzados

Pruebas estadísticas

Rodríguez (2005) indica que existen dos tipos de pruebas estadísticas, siendo las paramétricas y no paramétricas; para utilizar estadísticos paramétricos entre otros una de las condiciones es que los datos sigan una distribución de la curva normal, por otro lado, cuando los datos no siguen una distribución normal se debe utilizar estadísticos no paramétricos; entre los estadísticos no paramétricos está el coeficiente de correlación de Spearman.

Coeficiente de correlación de Spearman

Reguant et al, (2018) manifiestan que, para medir el grado de relación entre dos variables cuantitativas u ordinales, se utiliza el coeficiente de correlación de Spearman, cuando se trata de variables no paramétricas.

El coeficiente de Spearman toma valores de -1.0 a +1.0, cuando el valor es positivo cercano a uno, significa que existe una fuerte relación; es decir, si un rango crece, el otro también crece. Por otro lado, cuando es valor es cercado a -1.0, la relación es fuerte, pero en sentido negativo; entonces, cuando un rango crece, el otro disminuye. (Anderson et al, 2008).

Prueba de normalidad

Para determinar si los datos obtenidos sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral tienen distribución normal, se aplicó el test de Shapiro – Wilk, que, según Jiménez, (2010) es un contraste de ajuste para verificar si los datos siguen una normalidad en muestra pequeñas de máximo 50 elementos, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 6. Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	.960	46	.115
Satisfacción laboral	.852	46	.000

Fuente: Datos obtenidos a partir de la encuesta

Como el p valor para la variable clima organizacional es mayor a 0.05, los datos siguen una distribución normal, mientras que para la satisfacción laboral es menor a 0.05, los datos no tienen una distribución normal, con un nivel de significancia del 0.05. Con estos resultados, para medir la correlación entre las variables de estudio, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, debido a que la satisfacción laboral, su distribución no es normal, además, el universo de estudio está compuesto por menos de 50 elementos y las variables de medición son en escala de Likert.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se expone los resultados obtenidos del instrumento de medición de las variables clima organizacional y satisfacción laboral, aplicado a los servidores públicos de la Dirección Zonal 8 Napo del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, mediante tablas de frecuencia y gráficos.

Análisis e interpretación de la Variable clima organizacional

Dimensión: Comunicación interna

Pregunta 1: ¿Se siente Ud., libre para conversar con su superior acerca de materias relacionadas con su trabajo?

Tabla 7. Comunicación con su superior

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	4.3	4.3
No estoy seguro	7	15.2	19.6
Válidos De acuerdo	19	41.3	60.9
Muy de acuerdo	18	39.1	100.0
Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

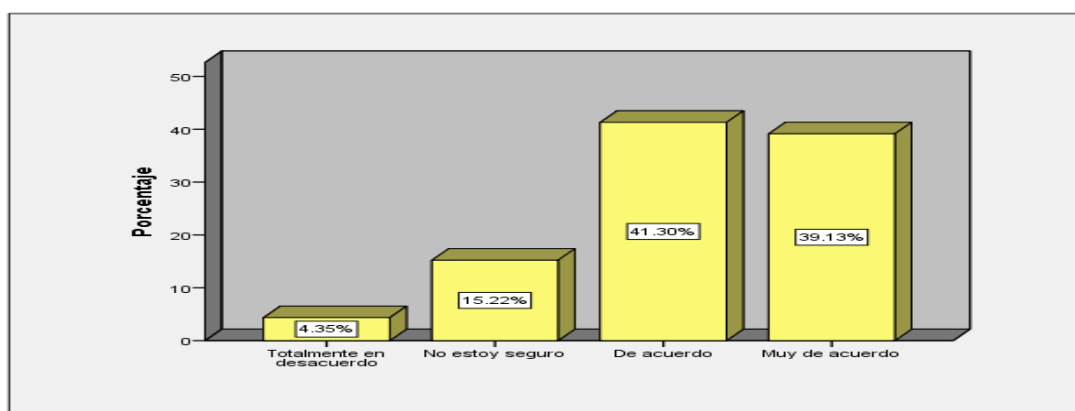


Figura 3. Comunicación con su superior

Fuente: Encuesta

De la información recabada se obtuvo que el 41.30% de los funcionarios encuestados manifiestan que están de acuerdo que se sienten libres para conversar con sus superiores en aspectos relacionados con el trabajo, seguido por un 39.13% que indican estar muy de acuerdo, un porcentaje considerable del 15.22% responden no estar seguros. Se concluye que la mayoría de los funcionarios de la institución encuestada expresan que están de acuerdo y muy de acuerdo en que se sienten libres para conversar con sus superiores, un grupo considerable mantiene una posición neutral.

Pregunta 2: ¿Es adecuada la relación con sus compañeros de trabajo?

Tabla 8. Relación con sus compañeros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2.2	2.2
En desacuerdo	4	8.7	10.9
No estoy seguro	4	8.7	19.6
De acuerdo	28	60.9	80.4
Muy de acuerdo	9	19.6	100.0
Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

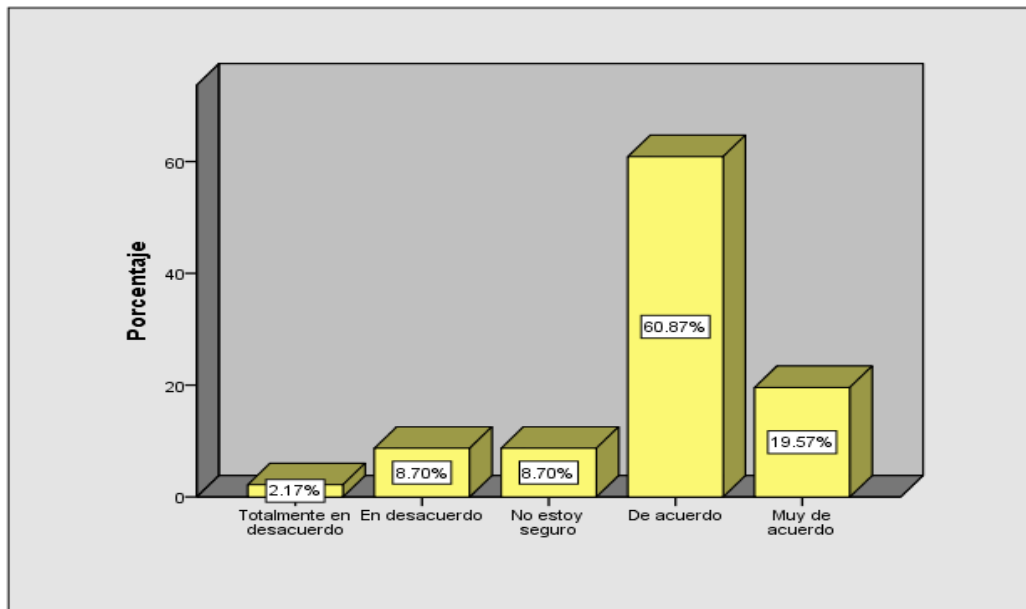


Figura 4. Relación con sus compañeros

Fuente: Encuesta

Respecto a que, si es adecuada la relación con sus compañeros de trabajo, el 60.87% indican estar de acuerdo con esta afirmación, el 19.57% responden que están muy de acuerdo, un porcentaje del 8.70% afirman que están en desacuerdo y no están seguros. Los resultados denotan que en gran medida los servidores de la institución exteriorizan que es adecuada la relación con los compañeros de trabajo.

Pregunta 3: ¿Siente que su relación con su jefe directo es de con fianza y apoyo recíproco?

Tabla 9. Relación con su jefe directo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2.2	2.2
En desacuerdo	1	2.2	4.3
No estoy seguro	10	21.7	26.1
De acuerdo	16	34.8	60.9
Muy de acuerdo	18	39.1	100.0
Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

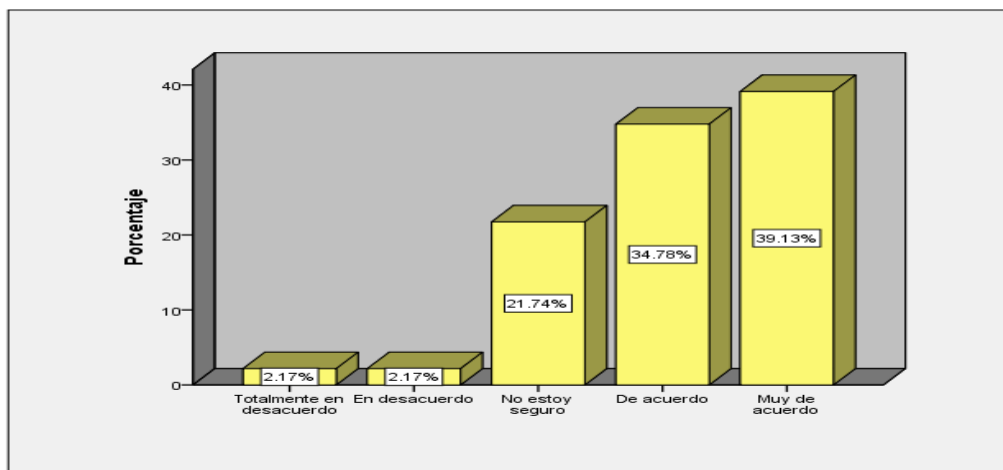


Figura 5. Relación con su jefe directo

Fuente: Encuesta

Se preguntó si la relación con el jefe directo es de confianza y apoyo recíproco, obteniendo como resultado que, el 39.13% de los encuestados responden estar muy de acuerdo con

esta afirmación, el 34.78% manifiestan estar de acuerdo, que no están seguros indican el 21.74%, un escaso 2.17% dicen que están totalmente en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Se colige que los servidores públicos en gran porcentaje expresan que la relación con su jefe es de confianza y apoyo recíproco; así mismo, tenemos un grupo relativamente considerable que responden que no estar seguros con esta pregunta.

Pregunta 4: ¿Cree Ud. que en su área de trabajo se producen errores por falta de información?

Tabla 10. Errores por falta de información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	4.3	4.3
En desacuerdo	8	17.4	21.7
No estoy seguro	11	23.9	45.7
De acuerdo	17	37.0	82.6
Muy de acuerdo	8	17.4	100.0
Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

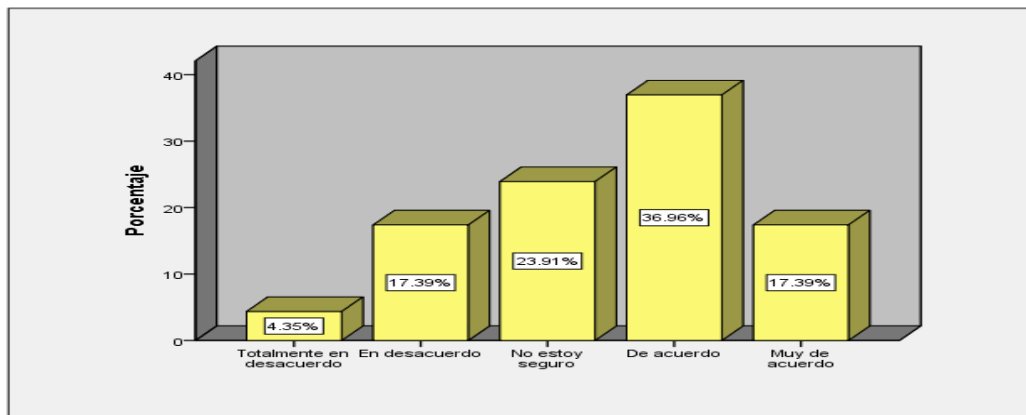


Figura 6. Errores por falta de información

Fuente: Encuesta

La gráfica muestra que el 36.96% de los servidores públicos encuestados indican que están de acuerdo que en su área de trabajo se producen errores por falta de información, el

17.39% responden estar muy de acuerdo; mientras que, el 23.91% manifiesta que no están seguros y el 4.35% que están totalmente en desacuerdo que en el área de trabajo se producen errores por falta de información. De acuerdo con lo expuesto, en mayor porcentaje considera que en la institución se producen errores por falta de información, un grupo significativo expresa tener una posición neutral; es decir, no conoce a ciencia cierta.

Pregunta 5: ¿Su jefe se preocupa de explicar todo muy bien de modo que no existan confusiones?

Tabla 11. Explicación por parte del jefe

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2.2	2.2
En desacuerdo	1	2.2	4.3
No estoy seguro	14	30.4	34.8
De acuerdo	23	50.0	84.8
Muy de acuerdo	7	15.2	100.0
Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

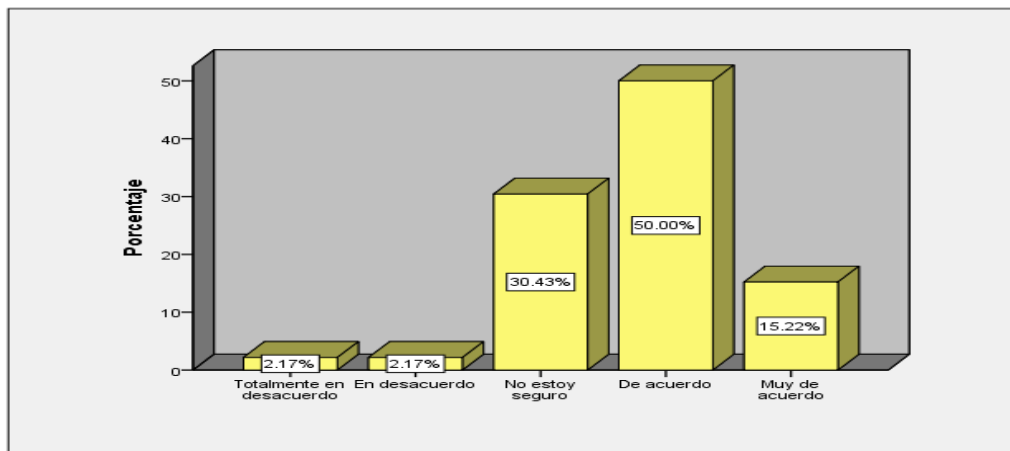


Figura 7. Explicación por parte del jefe

Fuente: Encuesta

El 50.00% de los encuestados responden estar de acuerdo que el jefe se preocupa de explicar todo muy bien de modo que no existan confusiones, el 30.43% manifiestan que

no están seguros, seguido por el 15.22% que responde que están muy de acuerdo que el jefe explica correctamente para que no exista confusiones. Respecto a esta pregunta, la mitad de los servidores de esta institución mantiene un punto de vista de acuerdo, en cuanto a la explicación de las actividades por parte del jefe; mientras que en segundo lugar se ubica la opción de que no están seguros en este tema.

Pregunta 6: ¿Ante un problema en su trabajo puede Ud. hablar con su jefe en forma franca y sincera?

Tabla 12. Comunicación con el jefe

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2.2	2.2
En desacuerdo	3	6.5	8.7
No estoy seguro	6	13.0	21.7
De acuerdo	21	45.7	67.4
Muy de acuerdo	15	32.6	100.0
Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

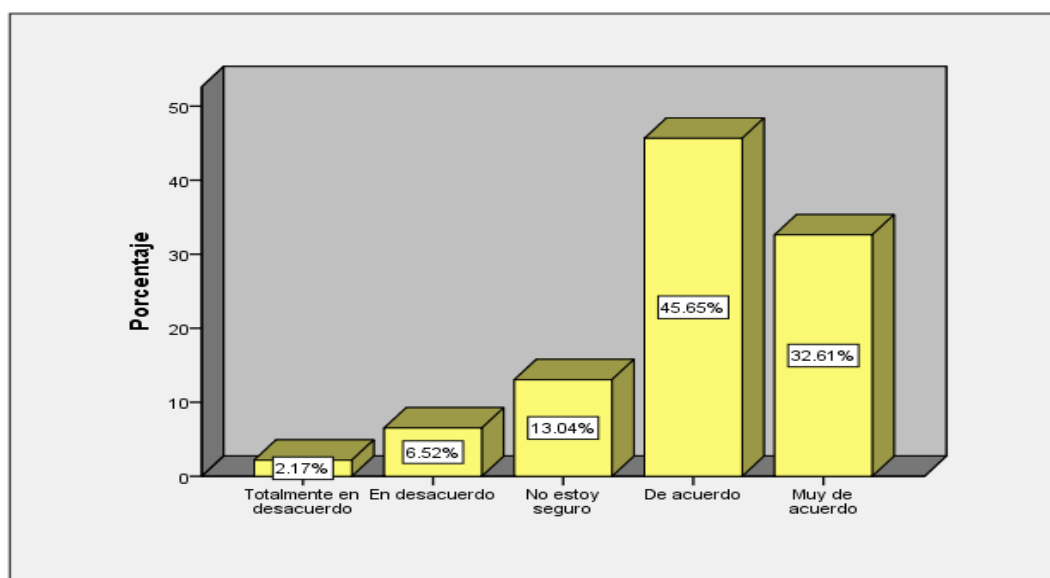


Figura 8. Comunicación con el jefe

Fuente: Encuesta

Referente a si, ante un problema en su trabajo puede Ud. hablar con su jefe en forma franca y sincera, del 100% de los encuestados, el 45.65% manifiesta estar de acuerdo con esta afirmación, el 32.61% indican estar muy de acuerdo. Específicamente en este tema, se verifica que, en la gran mayoría los trabajadores de la Dirección Zonal 8 Napo del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica consideran que la comunicación con el jefe ante problemas, se da de forma franca y sincera.

Pregunta 7: ¿Trabajamos en equipo?

Tabla 13. Trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	4.3	4.3
En desacuerdo	2	4.3	8.7
No estoy seguro	12	26.1	34.8
De acuerdo	24	52.2	87.0
Muy de acuerdo	6	13.0	100.0
Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

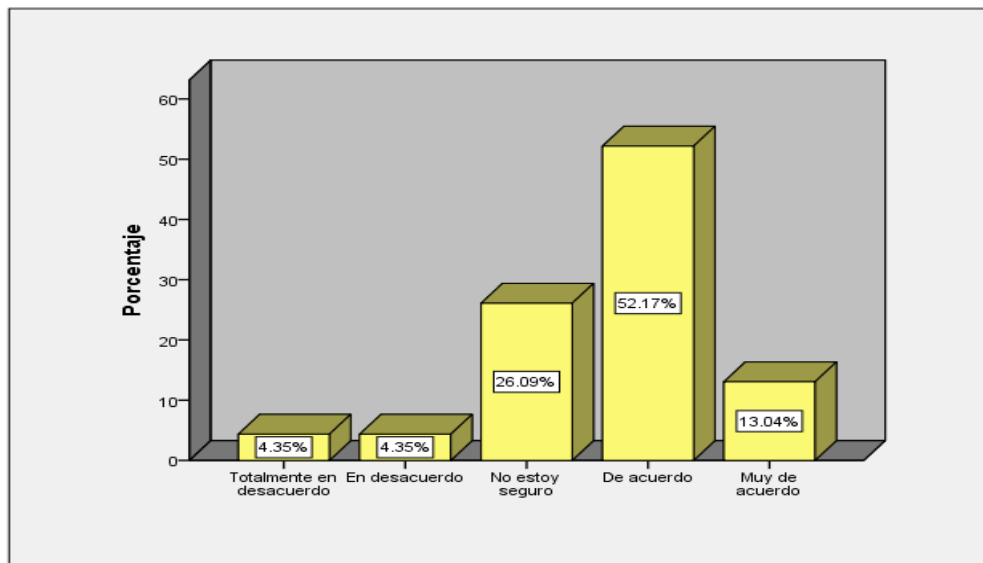


Figura 9. Trabajo en equipo

Fuente: Encuesta

Respecto al trabajo en equipo, los resultados muestran que el 52.17% indican que están de acuerdo, el 26.09% responde no estar seguro si el trabajo que realizan lo efectúan en equipo, por otro lado, el 13.04% manifiesta estar muy de acuerdo que trabajan en equipo, finalmente un escaso 4.35% responden que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con esta afirmación. En términos generales, más de la mitad de la población encuestada responden que están de acuerdo y muy de acuerdo que el trabajo desarrollado lo realizan en equipo, lo cual denota compañerismo en la institución, sin dejar de lado que un porcentaje significativo, no está seguro sobre esta pregunta.

Dimensión: Reconocimiento

Pregunta 8: ¿Se estimula la capacitación de los funcionarios?

Tabla 14. Capacitación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	8.7	8.7
En desacuerdo	2	4.3	13.0
No estoy seguro	12	26.1	39.1
De acuerdo	22	47.8	87.0
Muy de acuerdo	6	13.0	100.0
Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

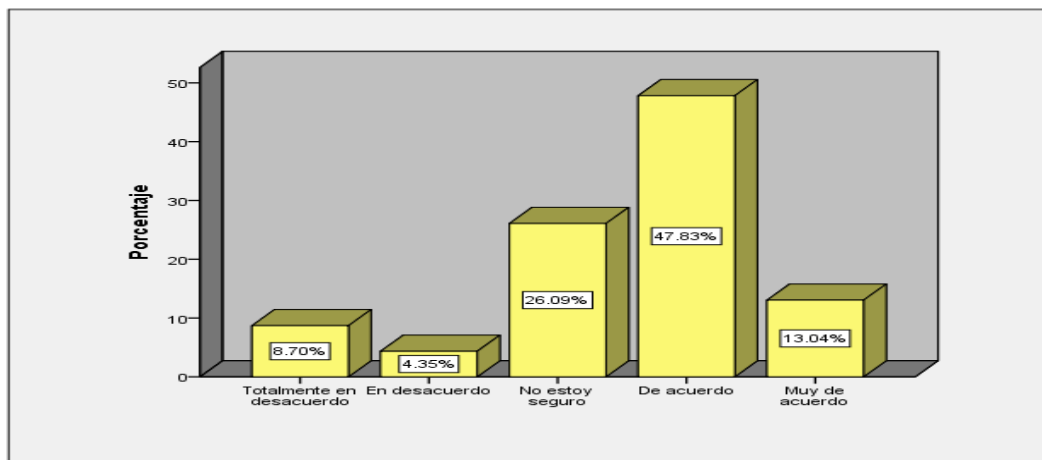


Figura 10. Capacitación

Fuente: Encuesta

Se observa que el 47.83% está de acuerdo que se estimula la capacitación de los funcionarios, seguido por el 26.09% y 13.04% que reflexionan que no están seguros y que están muy de acuerdo, respectivamente, con este planteamiento; mientras que el 8.70% responde estar totalmente en desacuerdo de que se estimule la capacitación y finalmente el 4.35% expresa que está en desacuerdo con esta pregunta. Se concluye que en esta institución la gran mayoría de encuestados consideran que, si se estimula la capacitación, un porcentaje importante se mantiene una postura neutral.

Pregunta 9: ¿Los funcionarios de su Departamento/ Servicio/ Unidad son frecuentemente elogiados, más que criticados y corregidos?

Tabla 15. Funcionarios elogiados o criticados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	6.5	6.5
En desacuerdo	3	6.5	13.0
No estoy seguro	18	39.1	52.2
De acuerdo	17	37.0	89.1
Muy de acuerdo	5	10.9	100.0
Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

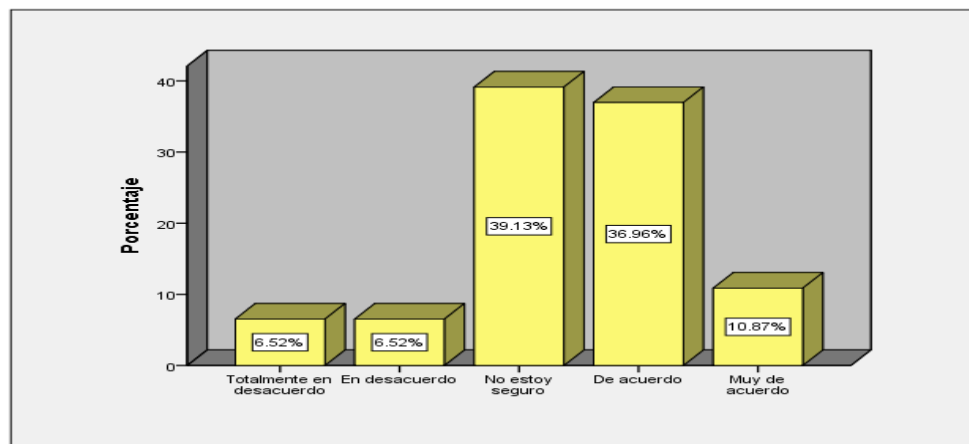


Figura 11. Funcionarios elogiados o criticados

Fuente: Encuesta

Se consultó si los funcionarios de su Departamento, Servicio, Unidad son frecuentemente elogiados, más que criticados y corregidos, ante lo cual, el 39.13% expresa no estar seguros sobre este planteamiento, el 36.96% considera estar de acuerdo que cuando un servidor a sido llamado por su jefe es frecuentemente elogiado antes que criticado y el 10.87% está muy de acuerdo con esta afirmación, por último, tenemos que el 6.52% sienten estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. En esta pregunta tenemos que el mayor porcentaje de encuestados se ubican en la opción “no estoy seguro”, demostrando que prácticamente desconocen situación.

Pregunta 10: ¿La actuación de calidad es gratificada?

Tabla 16. La calidad es gratificada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	4.3	4.3
En desacuerdo	6	13.0	17.4
No estoy seguro	17	37.0	54.3
De acuerdo	20	43.5	97.8
Muy de acuerdo	1	2.2	100.0
Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

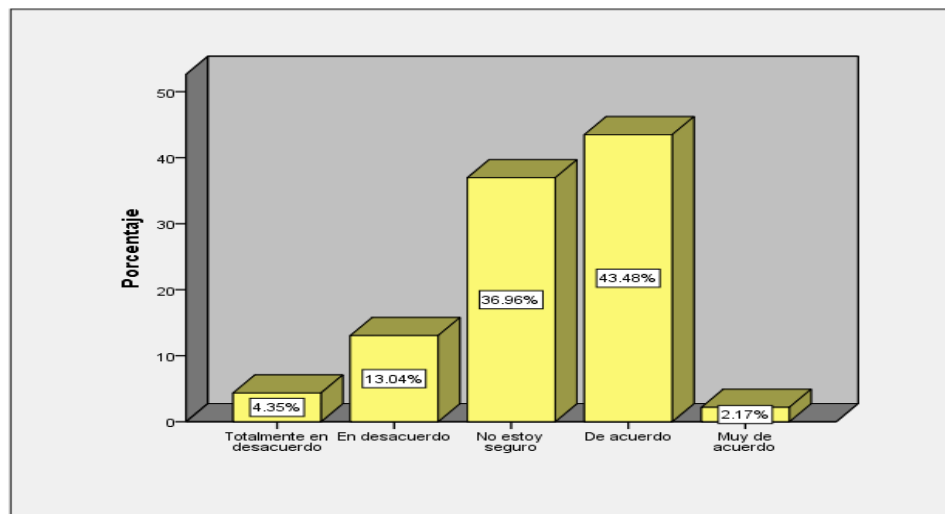


Figura 12. La calidad es gratificada

Fuente: Encuesta

El 43.48% percibe que la actuación de calidad es gratificada, un elevado 36.96% no están seguros si la actuación de calidad es gratificada, como tercero tenemos que el 13.04% indica estar en desacuerdo sobre si son gratificados cuando tiene una actuación de calidad. Denota que un elevado número de trabajadores de la institución sienten que son gratificados cuando tiene una actuación de calidad; así mismo, un gran porcentaje cree no estar seguro sobre esta situación, por otro lado, un importante porcentaje están en desacuerdo.

Pregunta 11: ¿La jefatura se fija más en las habilidades de los funcionarios que en sus puntos débiles?

Tabla 17. Fijación en habilidades o puntos débiles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	4.3	4.3
En desacuerdo	2	4.3	8.7
No estoy seguro	14	30.4	39.1
De acuerdo	25	54.3	93.5
Muy de acuerdo	3	6.5	100.0
Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

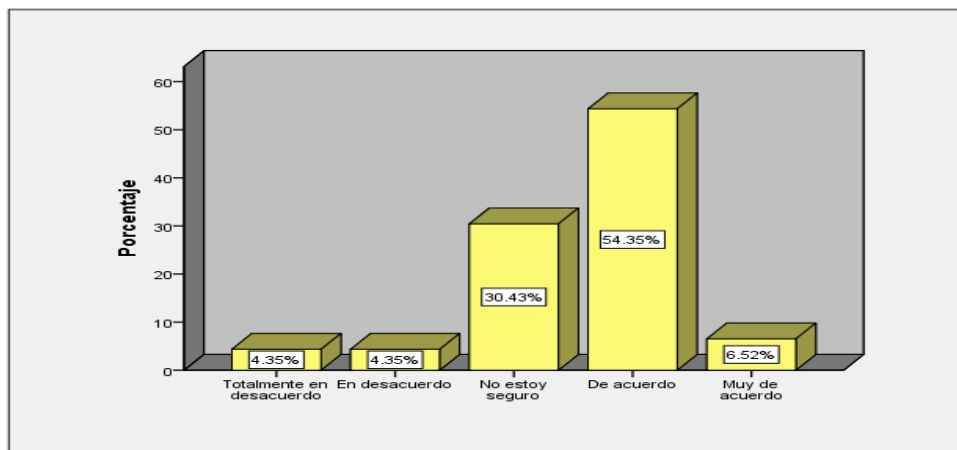


Figura 13. Fijación en habilidades o puntos débiles

Fuente: Encuesta

El 54.35% de los encuestados está de acuerdo que la jefatura se fija más sobre sus habilidades, en lugar de los puntos débiles, el 30.43% no está seguro en este tema, seguido por el 6.52% que manifiesta que está muy de acuerdo sobre esta situación y finalmente, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo están el 4.35% de los encuestados. En la institución se fija que la gran mayoría de funcionarios consideran que los jefes inmediatos se expresan mayor atención sobre las habilidades que sus subordinados tienen, en lugar de los puntos débiles, este es un aspecto positivo dentro de la institución, es importante reconocer que un considerable porcentaje se ponen en una posición neutral.

Pregunta 12: ¿El funcionario que ha sido llamado por el jefe, espera más bien elogios que críticas?

Tabla 18. Recibe elogios o críticas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2.2	2.2
En desacuerdo	3	6.5	8.7
Válidos No estoy seguro	22	47.8	56.5
De acuerdo	19	41.3	97.8
Muy de acuerdo	1	2.2	100.0
Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

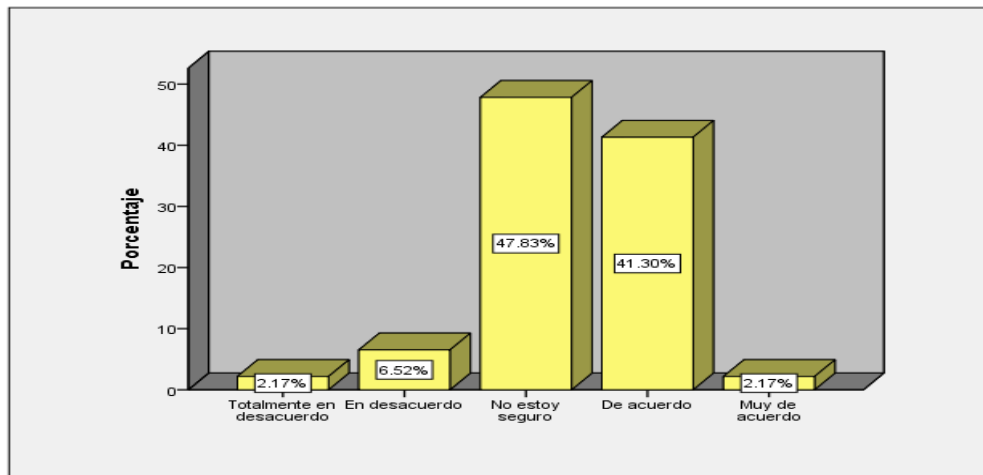


Figura 14. Recibe elogios o críticas

Fuente: Encuesta

Los datos recabados demuestran que el 47.63% de la población encuestada, no están seguros si los son elogiados en lugar de recibir críticas cuando son llamados por sus superiores, mientras que el 41.30% está de acuerdo. En esta pregunta vemos que la opción neutral de “no estoy seguro” se ubica en primer lugar sobre si un funcionario cuando es llamado por su jefe espera recibir más elogios que críticas y en una menor proporción están de acuerdo con este planteamiento; sin duda se aprecia que en este punto la postura no está clara.

Dimensión: Relaciones interpersonales

Pregunta 13: ¿Lo pasamos bien trabajando juntos?

Tabla 19. Trabajo conjunto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2.2	2.2
En desacuerdo	3	6.5	8.7
No estoy seguro	10	21.7	30.4
De acuerdo	26	56.5	87.0
Muy de acuerdo	6	13.0	100.0
Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

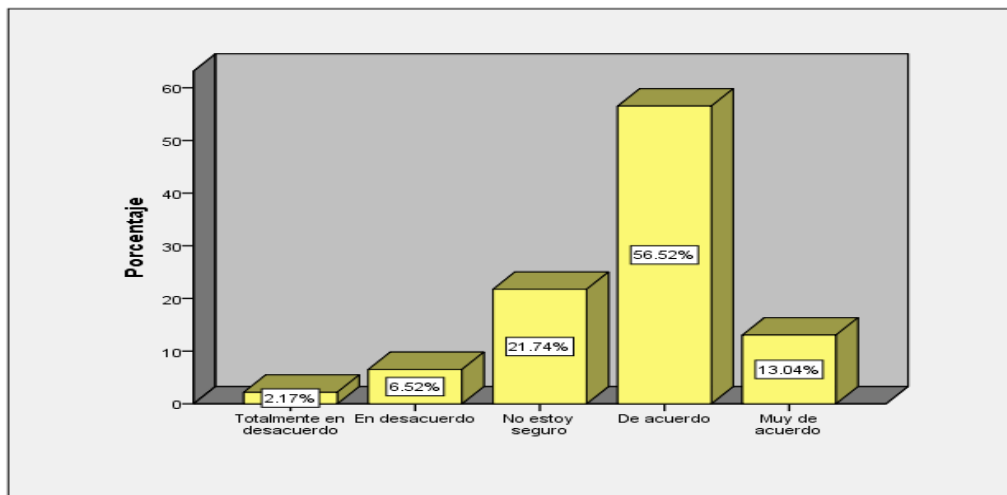


Figura 15. Trabajo conjunto

Fuente: Encuesta

Los pasamos bien trabajando juntos fue una de las preguntas evaluadas, ante esto, los encuestados manifiestan estar de acuerdo en un 56.52%, el 21.74% no están seguros, mientras que, el 13.04% están muy de acuerdo que lo pasan bien trabajando juntos, finalmente el 6.52% y 2.17% expresan estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, respectivamente, sobre si pasan bien trabajando en equipo. Los resultados evidencian que en su gran mayoría los funcionarios públicos de esta institución lo pasan bien trabajando conjuntamente, vale destacar que un importante porcentaje exteriorizan no estar seguros.

Pregunta 14: ¿Nos sentimos seguros en nuestro trabajo?

Tabla 20. Seguridad con en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	5	10.9	10.9
No estoy seguro	13	28.3	39.1
Válidos De acuerdo	23	50.0	89.1
Muy de acuerdo	5	10.9	100.0
Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

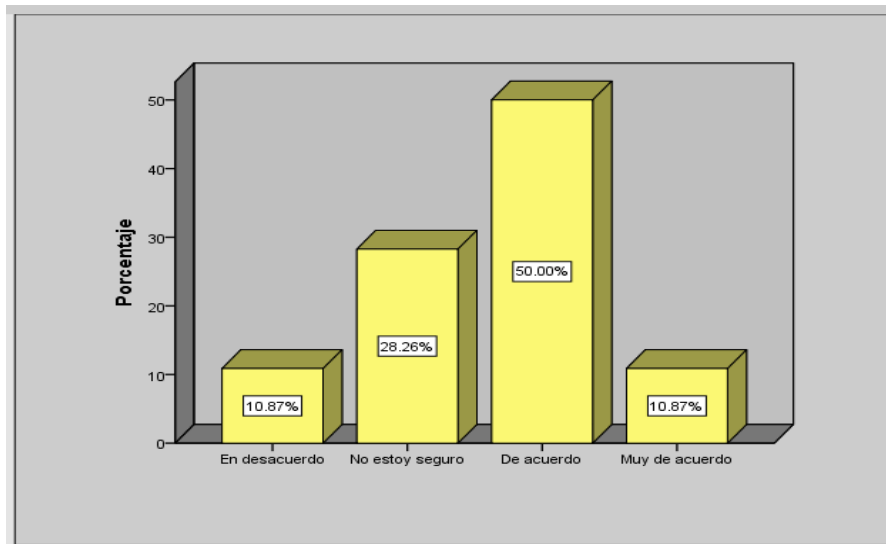


Figura 16. Seguridad con el trabajo

Fuente: Encuesta

La gráfica muestra que el 50.00% de los encuestados responden de acuerdo sobre si se sienten seguros en el trabajo, el 28.26% no están seguros sobre esta afirmación, y muy de acuerdo y en desacuerdo coinciden con el 10.87%. La gran mayoría de los encuestados demuestran que están seguros en su trabajo al responder de acuerdo y muy de acuerdo, no deja de ser importante una parte considerable de los encuestados que toman la opción neutral.

Pregunta 15: ¿Nos ayudamos y animamos unos a otros?

Tabla 21. Nos ayudamos y animamos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	4.3	4.3
No estoy seguro	15	32.6	37.0
Válidos De acuerdo	25	54.3	91.3
Muy de acuerdo	4	8.7	100.0
Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

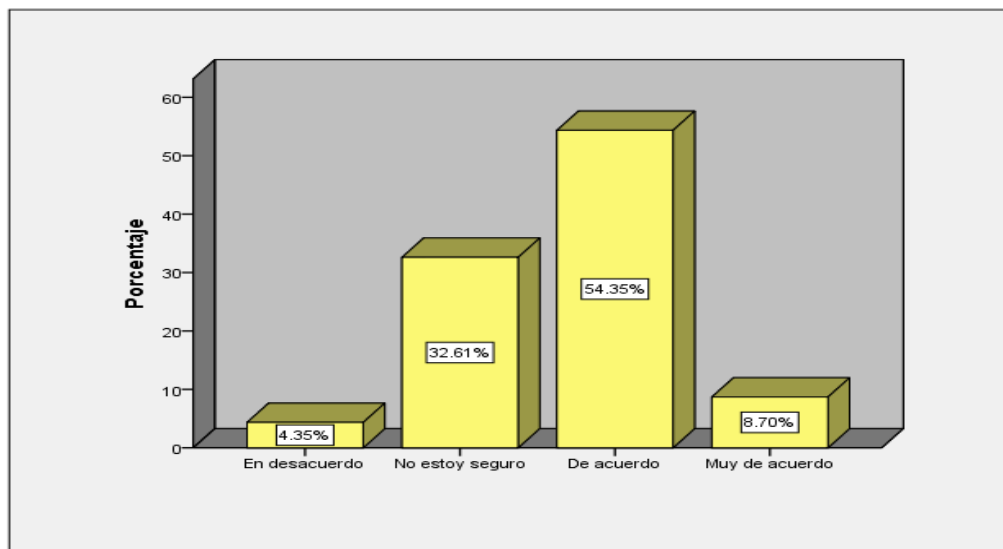


Figura 17. Nos ayudamos y animamos

Fuente: Encuesta

El 54.35% indican que están de acuerdo que se ayudan unos a otros; mientras que, el 32.61% expresan que no están seguros sobre este tema, como tercer lugar tenemos al 8.70% que responden muy de acuerdo a que se ayudan unos a otros, finalmente un exiguo 4.35% están en desacuerdo. En la institución encuestada los servidores públicos se ayudan mutuamente en su gran mayoría, por otro lado, un importante grupo de encuestados no tiene claro si se ayudan o no.

Pregunta 16: ¿Nuestra comunicación es abierta y transparente?

Tabla 22. Comunicación abierta y transparente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	4	8.7	8.7
No estoy seguro	12	26.1	34.8
Válidos De acuerdo	25	54.3	89.1
Muy de acuerdo	5	10.9	100.0
Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

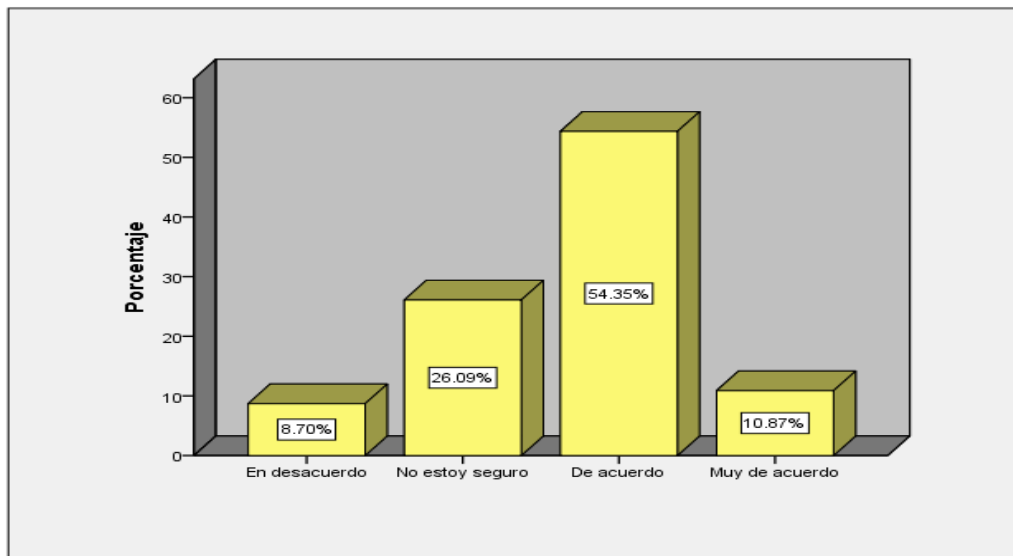


Figura 18. Comunicación abierta y transparente

Fuente: Encuesta

Sobre la comunicación abierta y transparente, el 54.35% da cuenta que la comunicación se da de este modo, el 26.09% no están seguros, el 10.87% están de acuerdo, y el 8.70% están en desacuerdo. En la Dirección Zonal 8 Napo del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, denota que la comunicación se da de manera transparente y franca, sin dejar de lado, que una parte de los encuestados no están seguros si la comunicación ocurre de esta forma.

Pregunta 17: ¿Confiamos los unos en los otros?

Tabla 23. Confianza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2.2	2.2
En desacuerdo	4	8.7	10.9
No estoy seguro	22	47.8	58.7
De acuerdo	18	39.1	97.8
Muy de acuerdo	1	2.2	100.0
Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

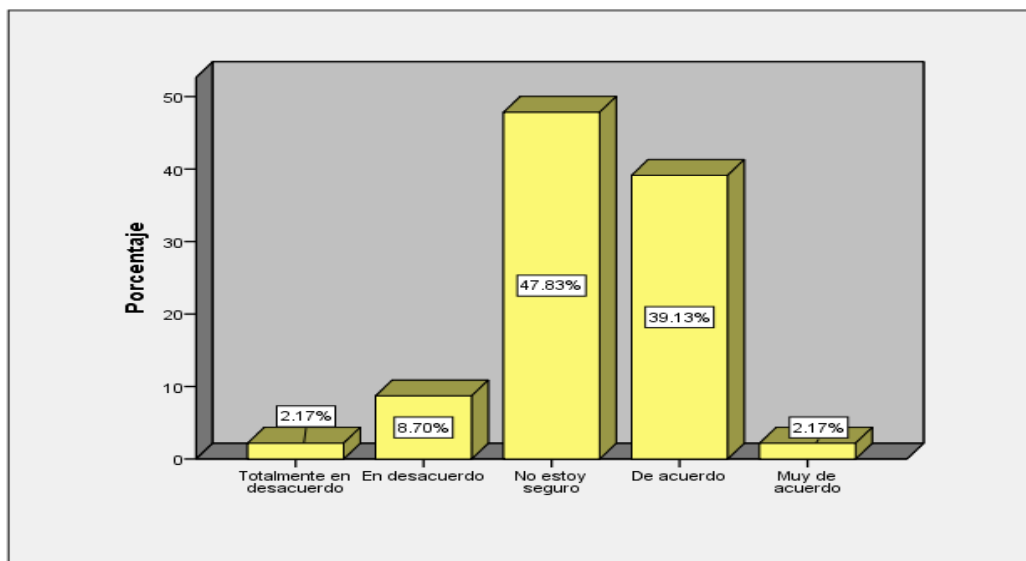


Figura 19. Confianza

Fuente: Encuesta

Se observa que, el 47.83% de los encuestados no están seguros si se confían unos a los otros, el 39.13% están de acuerdo que se confían unos a otros, el 8.70% expresan estar en desacuerdo, mientras que, muy de acuerdo y totalmente en desacuerdo coinciden con el 2.17% de la población encuestada. En esta pregunta se concluye que en la institución no están seguros si existe confianza, en virtud que es la opción más seleccionada.

Dimensión: Toma de decisiones

Pregunta 18: ¿Las decisiones se toman oportunamente?

Tabla 24. Toma de decisiones oportunas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2.2	2.2
En desacuerdo	2	4.3	6.5
No estoy seguro	23	50.0	56.5
De acuerdo	18	39.1	95.7
Muy de acuerdo	2	4.3	100.0
Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

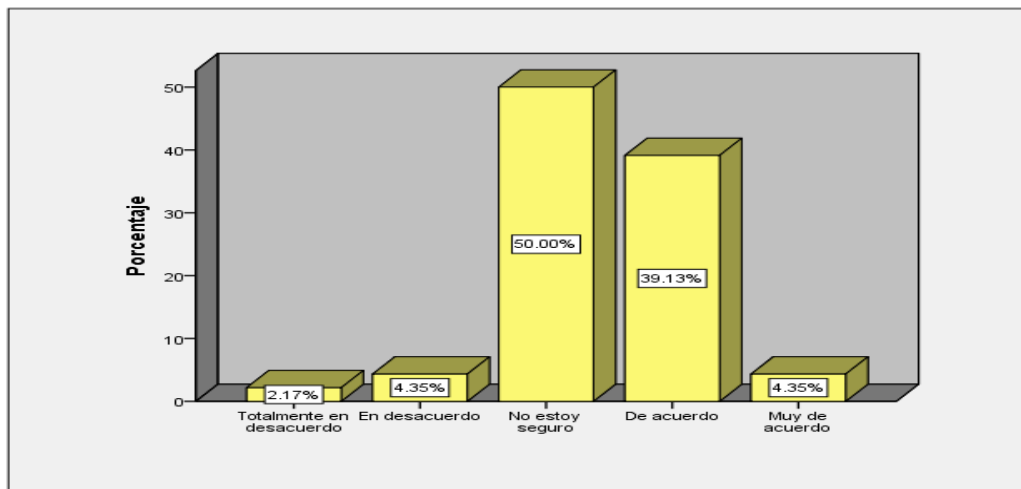


Figura 20. Toma de decisiones oportunas

Fuente: Encuesta

El 50.00% de la población encuestada no está segura si las decisiones se toman de manera oportuna, el 39.13% está de acuerdo sobre este planteamiento, con el 4.35% concuerdan

muy de acuerdo y en desacuerdo y finalmente el 2.17% están totalmente en desacuerdo sobre si las decisiones son tomadas oportunamente. En este tema, en la institución de nota una postura dividida, por una parte, no están seguros si las decisiones son tomadas oportunamente y por otro lado otro importante grupo indican que si se toman decisiones oportunas.

Pregunta 19: Piensa Ud. que las decisiones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores

Tabla 25. Decisiones pensando en los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2.2	2.2
En desacuerdo	2	4.3	6.5
No estoy seguro	24	52.2	58.7
De acuerdo	16	34.8	93.5
Muy de acuerdo	3	6.5	100.0
Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

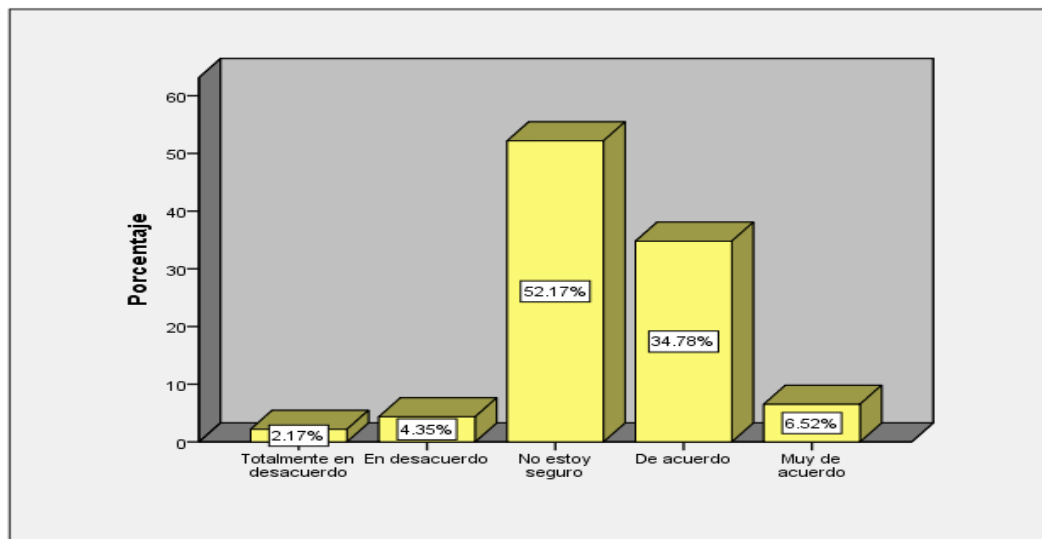


Figura 21. Decisiones pensando en los trabajadores

Fuente: Encuesta

Según los resultados obtenidos, el 52.17% no se sienten seguros si las decisiones son tomadas pensando en los trabajadores, de acuerdo responden el 34.78% sobre este tema, muy de acuerdo indican el 6.52% que las decisiones son tomadas pensando en los trabajadores, finalmente el 4.35% y 2.17% expresan en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente, en referencia a esta afirmación. Se expresa que en la institución en su gran mayoría no saben a ciencia cierta o toman una posición neutral acerca de si las decisiones las toman pensando en los trabajadores y, por otro lado, un muy importante porcentaje indican si las toman pensando en ellos las decisiones; es decir, el enfoque es dividido.

Pregunta 20: Ud. Puede emplear su propia iniciativa para hacer las cosas.

Tabla 26. Empleo de propia iniciativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2.2	2.2
No estoy seguro	14	30.4	32.6
Válidos De acuerdo	21	45.7	78.3
Muy de acuerdo	10	21.7	100.0
Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

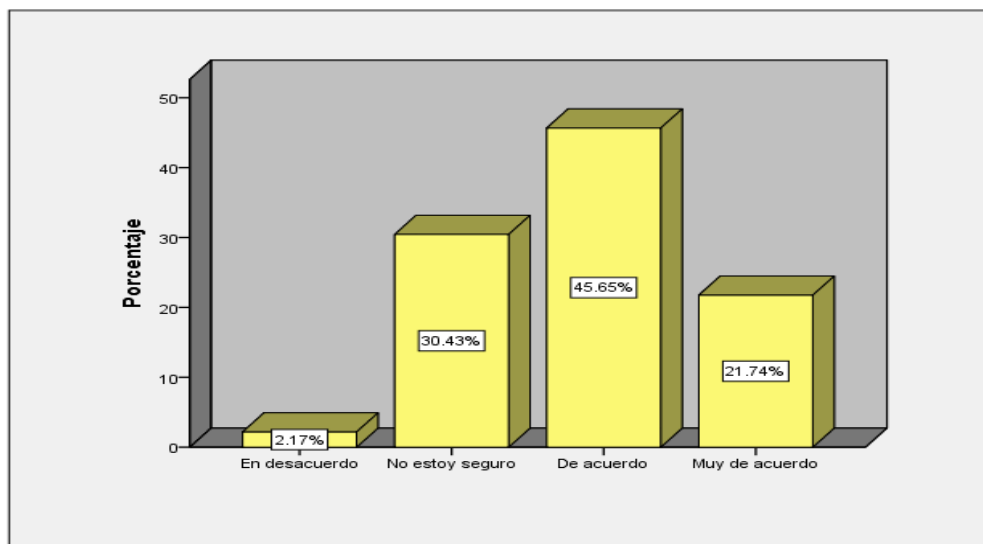


Figura 22. Empleo de propia iniciativa

Fuente: Encuesta

La grafica representa que el 45.65% expresa de acuerdo sobre tener la iniciativa para hacer las cosas, el 30.43% indican no estar seguros, el 21.74% manifiestan muy de acuerdo a esta afirmación y el 2.17% indica estar en desacuerdo sobre tener la propia iniciativa para realizar las cosas. En la institución los servidores públicos emplean su propia iniciativa para efectuar las actividades, y un importante grupo no están seguros al respecto.

Pregunta 21: Siente Ud. que en esta organización se anima a los empleados a que tomen sus propias decisiones.

Tabla 27. Animar a tomar sus propias decisiones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	En desacuerdo	2	4.3
	No estoy seguro	19	41.3
Válidos	De acuerdo	21	45.7
	Muy de acuerdo	4	8.7
	Total	46	100.0

Fuente: Encuesta

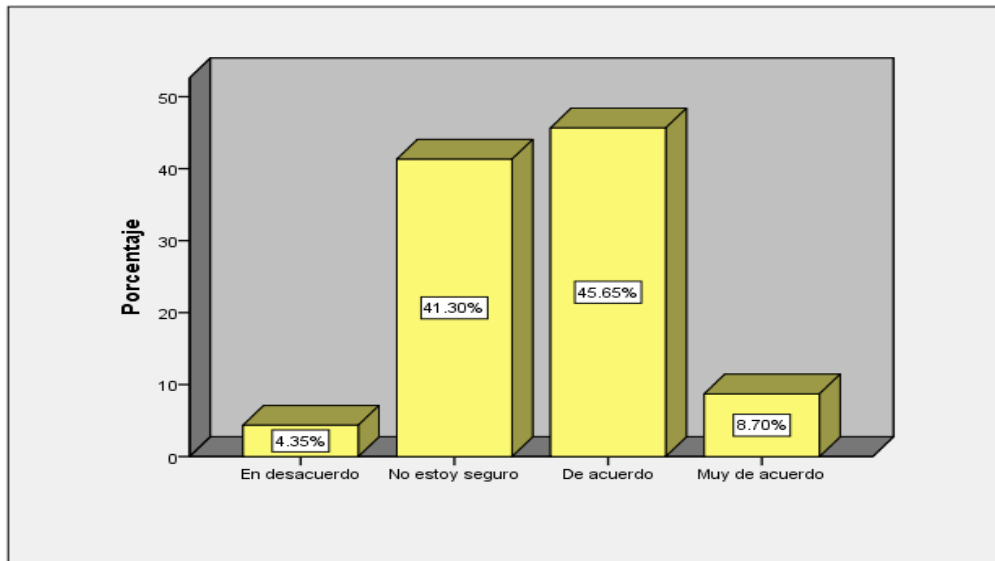


Figura 23. Animar a tomar sus propias decisiones

Fuente: Encuesta

Referente a que, si conoce si en la institución animan a los empleados a tomar sus propias decisiones, el 45.65% indica estar de acuerdo, el 41.30% no están seguros, seguido del 8.70% que responden muy de acuerdo y finalmente un bajo 4.35% están en desacuerdo. Esto deduce que efectivamente en la institución encuestada, los empleados toman las propias decisiones sobre los aspectos laborales, sin dejar de lado el importante grupo que se ubican neutrales sobre este planteamiento.

Dimensión: Entorno físico

Pregunta 22: ¿El entorno físico mejora el bienestar y la eficiencia de su Departamento/ Servicio/ Unidad?

Tabla 28. Entorno físico mejora el bienestar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	4.3	4.3
En desacuerdo	3	6.5	10.9
No estoy seguro	11	23.9	34.8
De acuerdo	25	54.3	89.1
Muy de acuerdo	5	10.9	100.0
Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

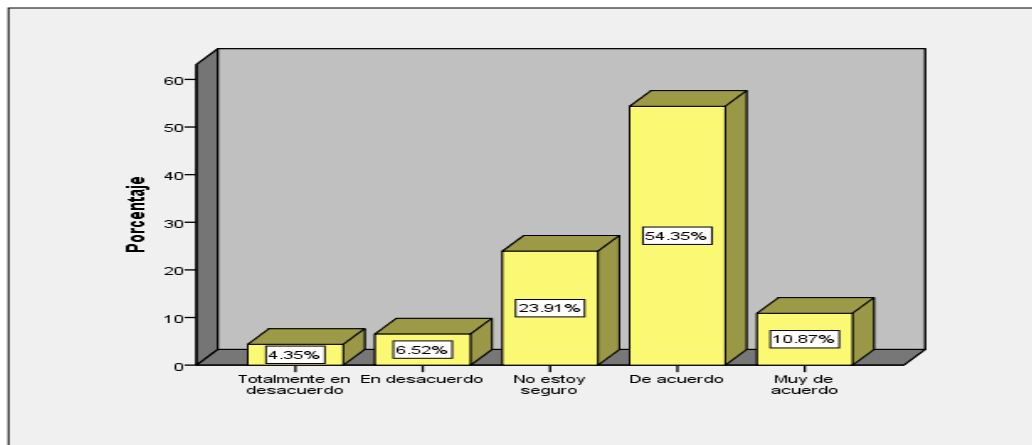


Figura 24. Entorno físico mejora el bienestar

Fuente: Encuesta

De acuerdo con la gráfica que antecede, el 54.35% de los encuestados responde que el entorno físico mejora el bienestar y eficiencia, mientras que el 23.91% no están seguros sobre esta situación, posteriormente tenemos que el 10.87% indican que están muy de acuerdo respecto a que el entorno físico mejora el bienestar e eficiencia del departamento, con un porcentaje del 6.52% y 4.35% expresan estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente, con referida afirmación. Según los datos recabados, notamos que los servidores públicos de esta institución perciben que el espacio o entorno físico incrementa la eficiencia al desarrollar las actividades, vale destacar que un número considerable de encuestados no están seguros o se ponen en una posición neutral.

Pregunta 23: ¿El espacio físico es suficiente?

Tabla 29. Espacio físico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	3	6.5	6.5
	En desacuerdo	3	6.5	13.0
	No estoy seguro	14	30.4	43.5
	De acuerdo	23	50.0	93.5
	Muy de acuerdo	3	6.5	100.0
Total		46	100.0	

Fuente: Encuesta

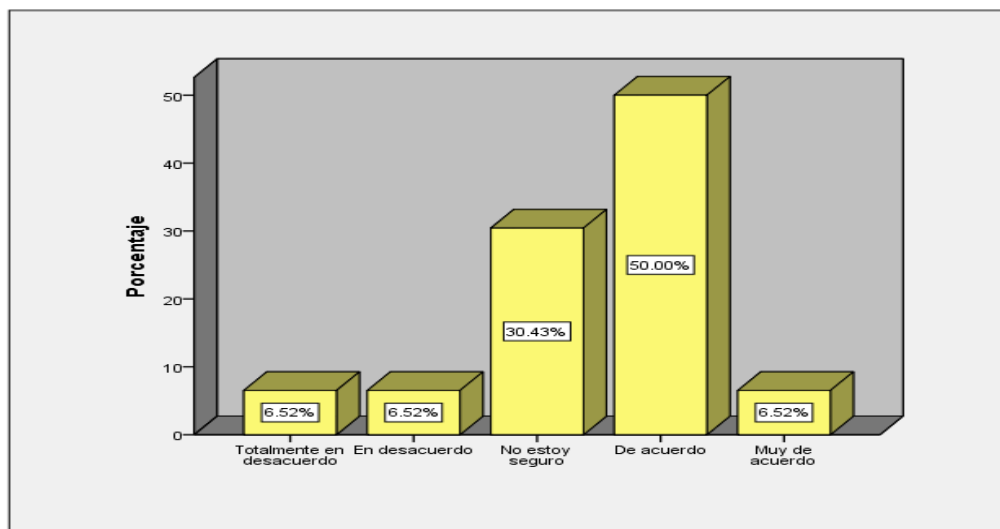


Figura 25. Espacio físico

Fuente: Encuesta

El 50.00% consideran que el espacio físico es suficiente, el 30.43% no están seguros, muy de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, concuerdan el 6.52% referente a si el espacio físico es suficiente. Con lo expuesto, vemos que en la institución encuestada el espacio físico es suficiente para realizar las actividades laborales, así lo demuestran la gran mayoría con las respuestas obtenidas; no obstante, es menester mirar que un importante número de servidores públicos, se limitan a responder si efectivamente la institución cuenta con espacio físico suficiente o a su vez, insuficiente, al responder que no están seguros.

Pregunta 24: ¿Tiene una ventilación e iluminación adecuada?

Tabla 30. Ventilación e iluminación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	8.7	8.7
En desacuerdo	9	19.6	28.3
No estoy seguro	9	19.6	47.8
De acuerdo	21	45.7	93.5
Muy de acuerdo	3	6.5	100.0
Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

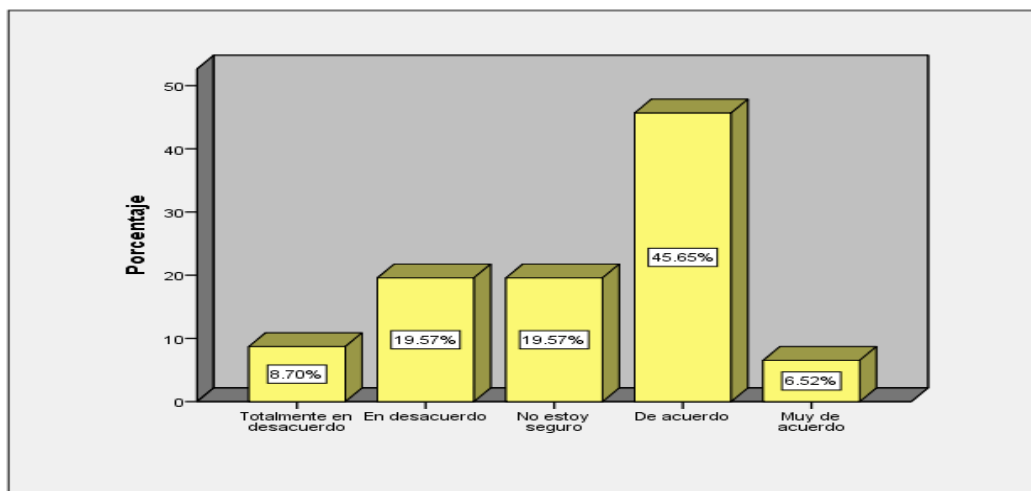


Figura 26. Ventilación e iluminación

Fuente: Encuesta

Referente a si la ventilación e iluminación es adecuada, el 45.65% indican que están de acuerdo al respecto, el 19.57% exteriorizan que no están seguros y que están en desacuerdo, el 8.70% están totalmente en desacuerdo y finalmente el 6.52% expresan estar muy de acuerdo sobre este planteamiento. En ese sentido, vemos que la perspectiva de los encuestados es dividida, ninguna opción de respuesta obtiene al menos el 50.00%, por lo que, la institución debe trabajar en mejorar el espacio físico en temas de ventilación e iluminación.

Dimensión: Compromiso

Pregunta 25: ¿Cumplimos nuestros acuerdos?

Tabla 31. Cumplimos acuerdos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	4.3	4.3
No estoy seguro	10	21.7	26.1
Válidos De acuerdo	27	58.7	84.8
Muy de acuerdo	7	15.2	100.0
Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

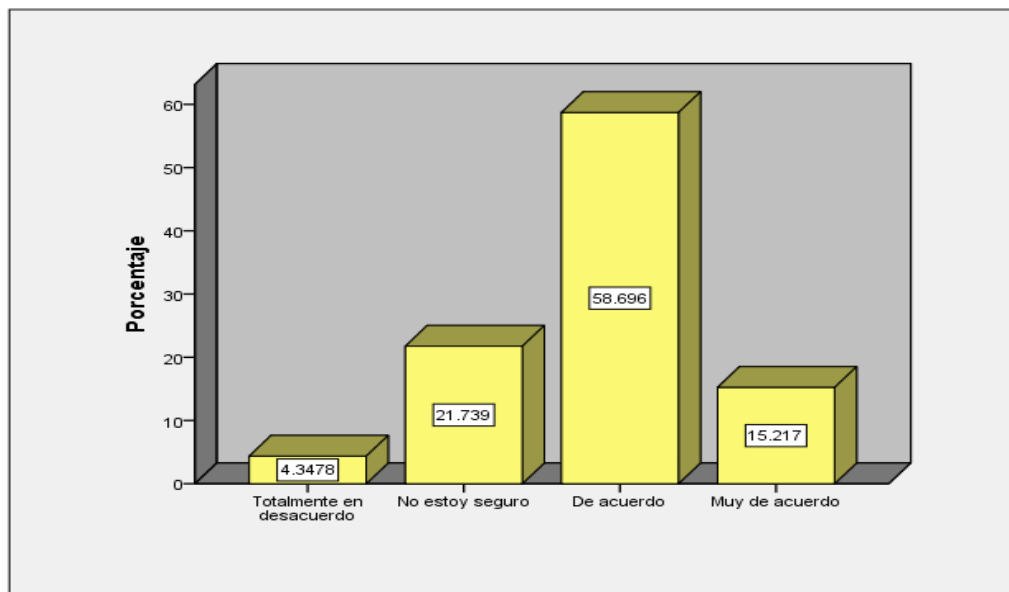


Figura 27. Cumplimos acuerdos

Fuente: Encuesta

En lo que tiene que ver al cumplimiento de acuerdos, el 58.69% están de acuerdo en este tema, el 21.73% no están seguros, el 15.21% están muy de acuerdo y por último el 4.34% están totalmente en desacuerdo sobre el cumplimiento de acuerdos. En la institución cumplen los acuerdos planteados, importante que los empleados tengan esta percepción que coadyuvan a mantener un buen clima organizacional.

Pregunta 26: ¿Estamos dispuestos a hacer un esfuerzo extra si la situación lo exige?

Tabla 32. Esfuerzo extra

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No estoy seguro	5	10.9	10.9
De acuerdo	18	39.1	50.0
Muy de acuerdo	23	50.0	100.0
Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

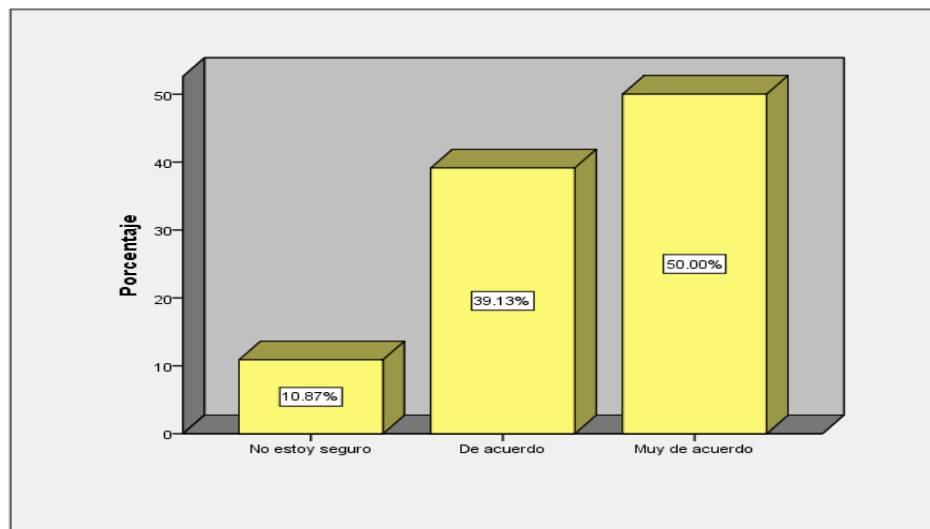


Figura 28. Esfuerzo extra

Fuente: Encuesta

El 50.00% de los encuestados está muy de acuerdo en realizar esfuerzo extra cuando la situación lo requiere, el 39.13% está de acuerdo, y no están seguros el 10.87%. Los servidores públicos de la Dirección Zonal 8 Napo Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, están dispuestos a realizar esfuerzo extra cuando la situación lo exige, demostrando de esta manera el compromiso hacia la institución.

Análisis e interpretación de la variable satisfacción laboral

Dimensión: Satisfacción con la relación con sus superiores

Pregunta 1: La supervisión que ejercen sobre usted.

Tabla 33. Supervisión sobre el trabajador

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bastante insatisfecho	1	2.2	2.2
Algo insatisfecho	1	2.2	4.3
Indiferente	7	15.2	19.6
Algo satisfecho	7	15.2	34.8
Bastante satisfecho	26	56.5	91.3
Muy satisfecho	4	8.7	100.0
Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

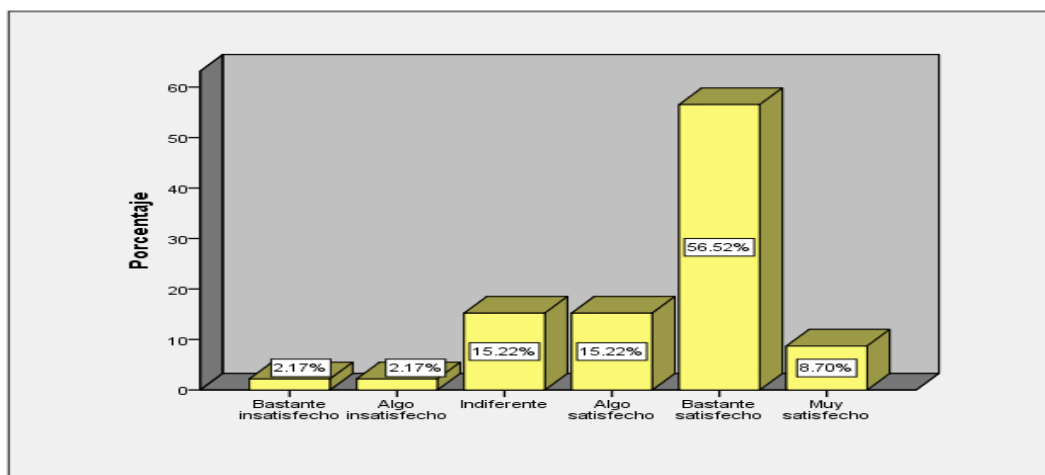


Figura 29. Supervisión

Fuente: Encuesta

De acuerdo a los resultados obtenidos en lo que respecta a la satisfacción con la supervisión que ejercen sobre los encuestados, se observa que el 56.52% están bastante satisfechos, el 15.22% coinciden estar algo satisfechos e indiferentes, seguido por el 8.70% que indican encontrarse muy satisfechos, y finalmente el 2.17% de los encuestados indican estar algo insatisfechos y bastante insatisfechos. Como se puede evidenciar, en la institución encuestada, los servidores públicos se encuentran bastante satisfechos en la relación con sus superiores y específicamente en la forma que ejercen la supervisión, esto demuestra bienestar en la organización y agrado en la forma como son supervisados.

Pregunta 2: Las relaciones personales con sus superiores

Tabla 34. Relaciones con sus superiores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Algo insatisfecho	2	4.3	4.3
Indiferente	4	8.7	13.0
Algo satisfecho	13	28.3	41.3
Bastante satisfecho	18	39.1	80.4
Muy satisfecho	9	19.6	100.0
Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

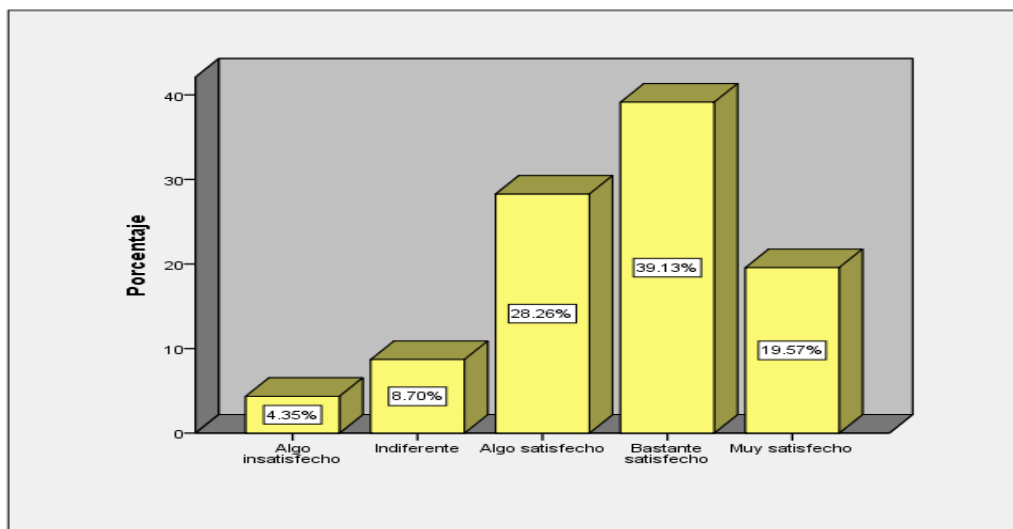


Figura 30. Relaciones con sus superiores

Fuente: Encuesta

Referente a las relaciones personales con sus superiores, la encuesta arroja que el 39.13% están bastante satisfechos en la relación con sus superiores, seguido por el 28.26% que expresan estar algo satisfechos, el 19.57% responden estar muy satisfechos, luego tenemos que el 8.70% se ponen en una posición neutral al responder indiferente y finalmente el 4.35% están algo insatisfechos. Los resultados indican que los servidores públicos del lugar donde se llevó a cabo la investigación, tienen una postura dividida en el punto superior a la media, por cuanto consideran sentirse bastante satisfechos y algo satisfechos en la relación con sus superiores, en ese sentido, no podemos sesgar a hacia un lado positivo totalmente o negativo; sin embargo, como se dijo anteriormente, este sentimiento de satisfacción está por encima de la media.

Pregunta 3: La forma en que sus supervisores juzgan su tarea

Tabla 35. Forma de juzgar las tareas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Válidos	Muy insatisfecho	1	2.2	2.2
	Algo insatisfecho	2	4.3	6.5
	Indiferente	3	6.5	13.0
	Algo satisfecho	13	28.3	41.3
	Bastante satisfecho	25	54.3	95.7
	Muy satisfecho	2	4.3	100.0
Total	46	100.0		

Fuente: Encuesta

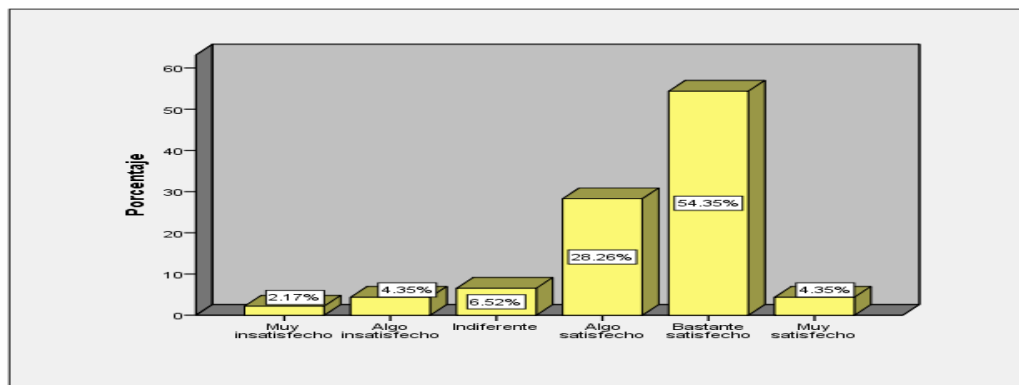


Figura 31. Forma de juzgar tareas

Fuente: Encuesta

Del 100% de encuestados, el 54.35% responden estar bastante satisfechos en la forma como sus superiores juzgan sus tareas, el 28.26% exteriorizan encontrarse algo satisfechos, el 6.52% se sienten indiferentes, luego con el 4.35% consideran sentirse muy satisfechos y algo insatisfechos y por último el 2.17% están muy insatisfechos. Denota que en la institución los empleados están satisfechos como los superiores evalúan las actividades ejecutadas, que debe ir en función de la calidad y cumplimiento de objetivos institucionales y metas establecidas.

Pregunta 4: El apoyo que recibe de sus superiores.

Tabla 36. Apoyo de los superiores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	1	2.2	2.2
Algo insatisfecho	1	2.2	4.3
Indiferente	4	8.7	13.0
Válidos Algo satisfecho	15	32.6	45.7
Bastante satisfecho	22	47.8	93.5
Muy satisfecho	3	6.5	100.0
Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

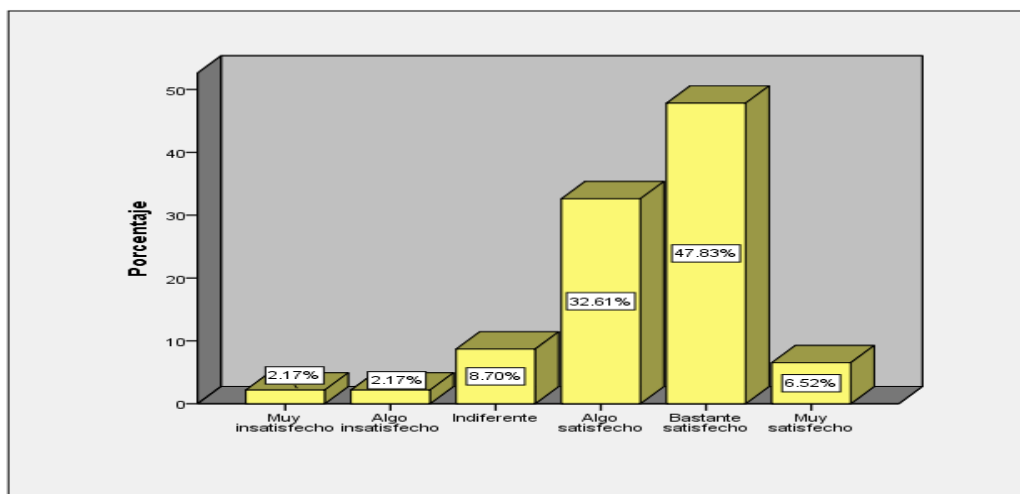


Figura 32. Apoyo de los superiores

Fuente: Encuesta

Se consultó sobre el apoyo que reciben de sus superiores, teniendo como resultados que el 47.83% consideran que están bastante satisfechos con el apoyo que sus superiores les brindan, el 32.61% responden estar algo satisfechos, el 8.70% indiferentes con este planteamiento, el 6.52% muy satisfechos, mientras que, algo insatisfechos y muy insatisfechos concuerdan con el 2.17%. Esto demuestra que los superiores les brindan apoyo a los empleados, en la gran mayoría están satisfechos con este planteamiento, evidenciando que en la institución existe respaldo hacia los trabajadores.

Dimensión: Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo.

Pregunta 5: El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.

Tabla 37. Entorno físico y espacio disponible

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	1	2.2	2.2
Bastante insatisfecho	1	2.2	4.3
Algo insatisfecho	2	4.3	8.7
Indiferente	7	15.2	23.9
Algo satisfecho	12	26.1	50.0
Bastante satisfecho	20	43.5	93.5
Muy satisfecho	3	6.5	100.0
Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

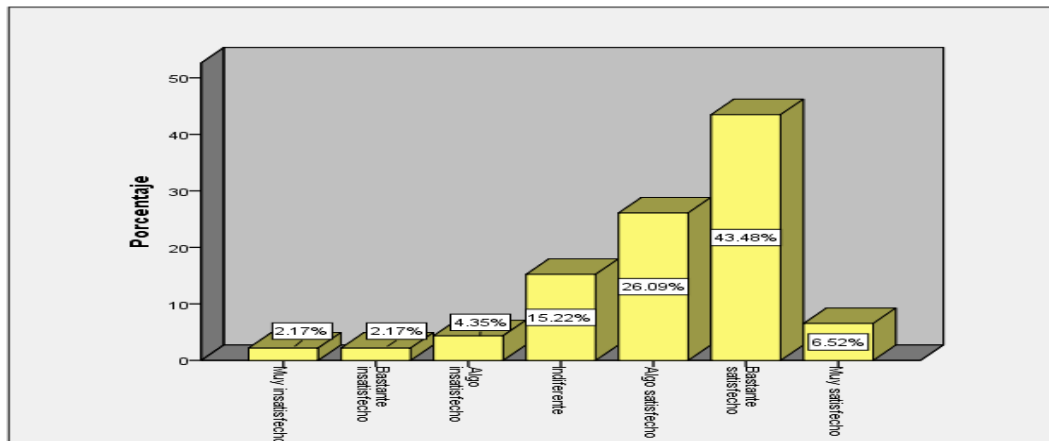


Figura 33. Entorno físico y espacio disponible

Fuente: Encuesta

En cuanto tiene que ver con el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo, los resultados indican que el 43.48% están bastantes satisfechos, el 26.09% sienten estar algo satisfechos, el 15.22% se sienten indiferentes con esta pregunta, el 6.52% muy satisfechos, el 4.35% algo insatisfechos y finalmente, el 2.17% están bastante insatisfechos y muy insatisfechos. El espacio físico es importante en un lugar de trabajo, contar con un área adecuada para desempeñar las labores, archivar los expedientes incide en el bienestar de los trabajadores, con este preámbulo notamos que los servidores públicos de la institución se sienten bastante satisfechos con el entorno y espacio físico donde laboran.

Pregunta 6: La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.

Tabla 38. Limpieza, higiene, salubridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Válidos	Muy insatisfecho	3	6.5	6.5
	Bastante insatisfecho	1	2.2	8.7
	Algo insatisfecho	5	10.9	19.6
	Indiferente	3	6.5	26.1
	Algo satisfecho	14	30.4	56.5
	Bastante satisfecho	17	37.0	93.5
	Muy satisfecho	3	6.5	100.0
	Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

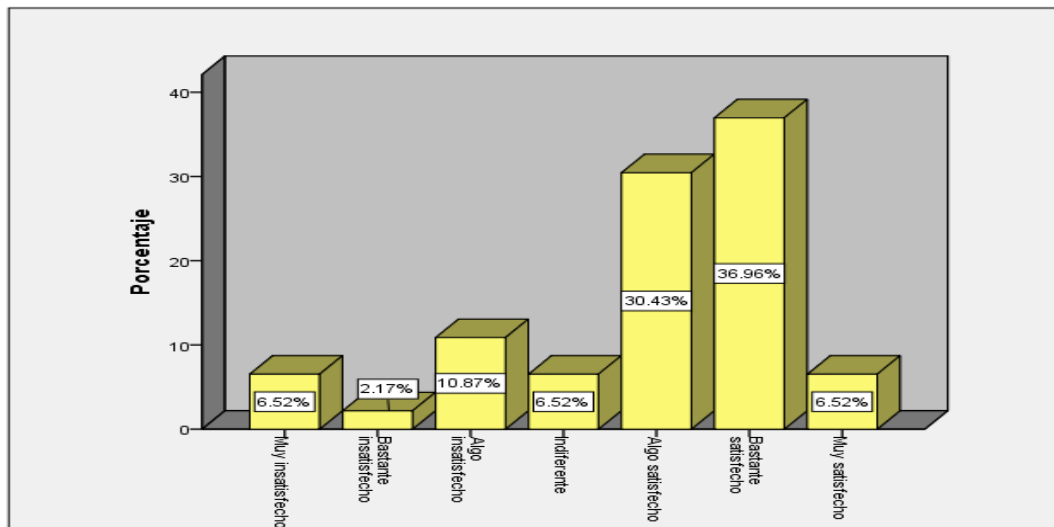


Figura 34. Limpieza, higiene, salubridad

Fuente: Encuesta

De los encuestados el 36.96% están bastante satisfechos con la limpieza, higiene y salubridad en el trabajo, el 30.43% manifiestan estar algo satisfechos, mientras que el 10.87% indican encontrarse algo insatisfechos, con el 6.52% coinciden estar muy satisfechos, muy insatisfechos e indiferentes y, finalmente el 2.17% expresan sentirse bastante insatisfechos. Respecto a esta pregunta, que la institución mantiene la limpieza y salubridad en buenas condiciones, los resultados revelan que los empleados en mayor proporción están satisfechos en este tema.

Pregunta 7: La temperatura de su local de trabajo.

Tabla 39. Temperatura en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	6	13.0	13.0
Bastante insatisfecho	3	6.5	19.6
Algo insatisfecho	3	6.5	26.1
Válidos Indiferente	3	6.5	32.6
Algo satisfecho	15	32.6	65.2
Bastante satisfecho	13	28.3	93.5
Muy satisfecho	3	6.5	100.0
Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta.

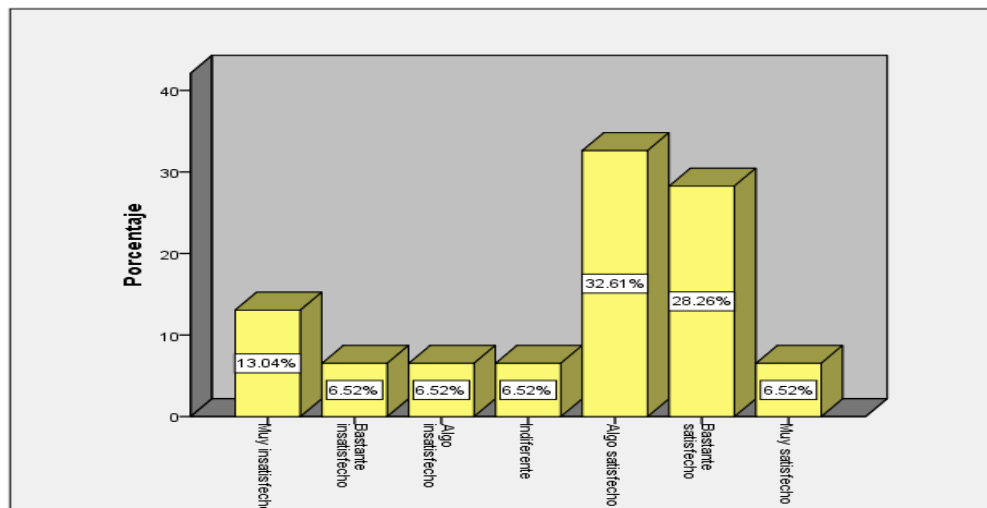


Figura 35. Temperatura en el trabajo

Fuente: Encuesta

En lo que refiere a la temperatura en el lugar de trabajo, el 32.61% responden estar algo satisfechos, el 28.26% están bastante satisfechos, el 13.04% se sienten muy insatisfechos, y con el 6.52% concuerdan muy satisfechos, indiferentes, algo insatisfecho y bastante insatisfechos. El tema de la temperatura es muy importante consultar, sobre todo debido a que la institución encuestada se ubica en las provincias de Napo y Orellana, zonas húmedas y calurosas; en ese sentido, vemos que en su mayoría los encuestados solo se encuentran algo satisfechos y en menor proporción bastante satisfechos; sin dejar de lado que un importante 13.04% responden estar muy insatisfechos. Esto sin duda demuestra que la institución debe trabajar en prestar mejores condiciones de temperatura para los servidores.

Dimensión: Satisfacción con la participación en las decisiones.

Pregunta 8: El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.

Tabla 40. Cumplimiento de convenios, disposiciones y leyes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	1	2.2	2.2
Algo insatisfecho	2	4.3	6.5
Indiferente	6	13.0	19.6
Algo satisfecho	10	21.7	41.3
Bastante satisfecho	21	45.7	87.0
Muy satisfecho	6	13.0	100.0
Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

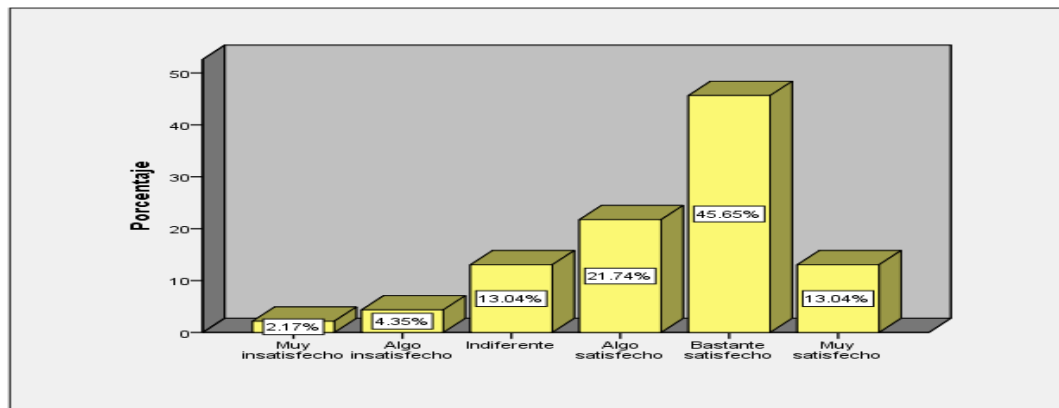


Figura 36. Cumplimiento de convenios, disposiciones y leyes

Fuente: Encuesta

De acuerdo a los resultados recabados, el 45.65% expresan sentirse bastante satisfechos con el grado en que la institución cumple los convenios, disposiciones y leyes laborales, el 21.745 están algo satisfechos, muy satisfechos el 13.04% y a su vez, este mismo porcentaje obtienen quienes se ponen en una posición indiferente, el 4.35% se encuentran algo insatisfechos y finalmente el 2.17% están muy insatisfechos. Al ser una institución pública se limita a cumplir lo que la ley dispone, tomando en cuenta aquello, vemos que los empleados exteriorizan sentirse bastante satisfechos con este grado de cumplimiento.

Pregunta 9: La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.

Tabla 41. Forma de negociación aspectos laborales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	2	4.3	4.3
Algo insatisfecho	1	2.2	6.5
Indiferente	8	17.4	23.9
Válidos			
Algo satisfecho	13	28.3	52.2
Bastante satisfecho	21	45.7	97.8
Muy satisfecho	1	2.2	100.0
Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

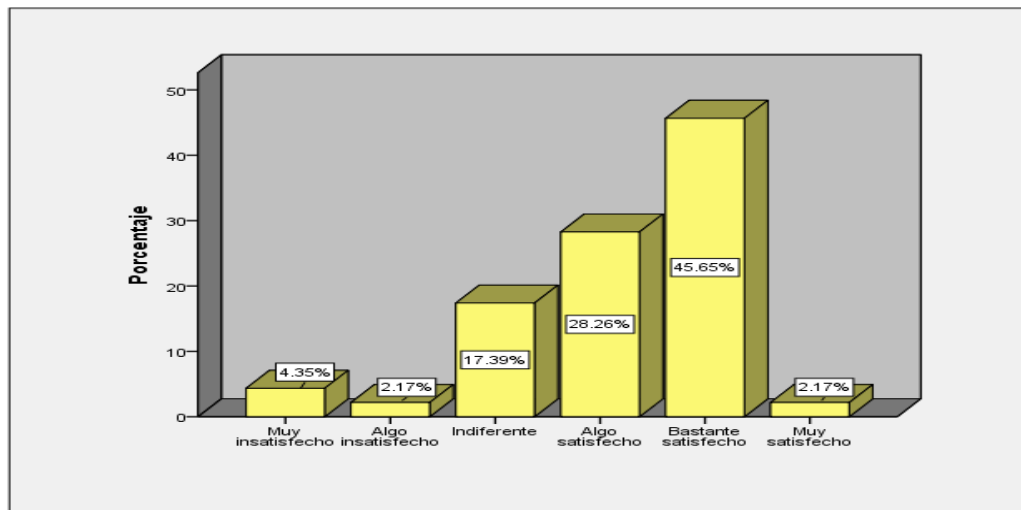


Figura 37. Forma de negociación aspectos laborales

Fuente: Encuesta

Los resultados revelan que el 45.65% de los encuestados están bastante satisfechos con la forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales, el 28.26% indican estar algo satisfechos, el 17.39% se muestran indiferentes, el 4.35% estiman estar muy insatisfechos y con el 2.17% coinciden muy satisfechos y algo insatisfechos. Estos porcentajes indican que los empleados de la institución consideran estar satisfechos en cómo se negocian los aspectos laborales, lógicamente al tratarse del sector público las dos partes; es decir los empleados como el empleador que en este caso es el estado, realizan lo que estipula en la normativa pertinente.

Pregunta 10: Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección.

Tabla 42. Participación en decisiones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	2	4.3	4.3
Bastante insatisfecho	1	2.2	6.5
Algo insatisfecho	1	2.2	8.7
Válidos Indiferente	5	10.9	19.6
Algo satisfecho	13	28.3	47.8
Bastante satisfecho	19	41.3	89.1
Muy satisfecho	5	10.9	100.0
Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

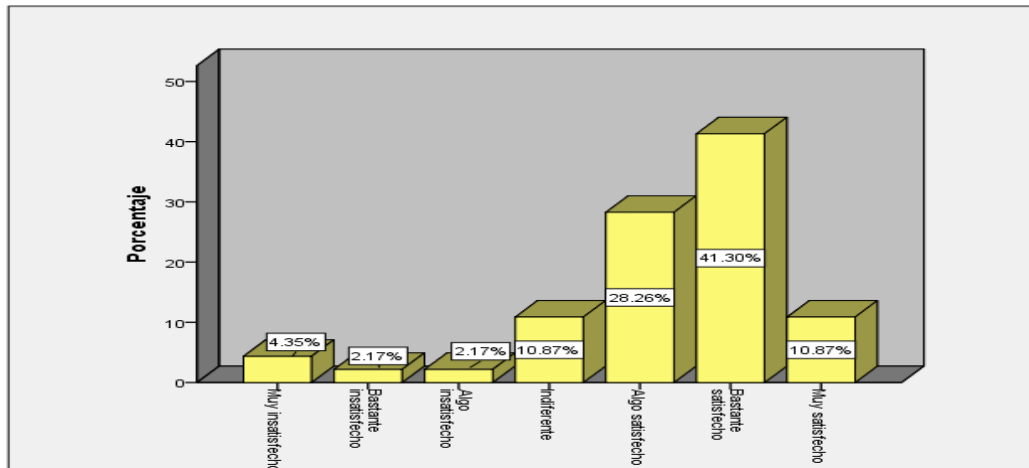


Figura 38. Participación en decisiones

Fuente: Encuesta

Los resultados indican que el 41.30% están bastante satisfechos con la participación en las decisiones de su unidad, el 28.26% algo satisfechos, concuerdan con el 10.87% las opciones muy satisfecho e indiferente, luego tenemos que el 4.35% están muy insatisfechos con este planteamiento y finalmente el 2.17% de los encuestados indican estar algo insatisfechos y bastante insatisfechos. Las respuestas tienden posesionarse al lado de la satisfacción por parte de los empleados en su participación de decisiones departamentales, en su mayoría responden bastante satisfechos y algo satisfechos, de esta manera demuestra que los empleados son tomados en cuenta en la toma de decisiones.

Pregunta 11: La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su institución.

Tabla 43. Justicia e igualdad en el trato

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	2	4.3	4.3
Bastante insatisfecho	1	2.2	6.5
Algo insatisfecho	1	2.2	8.7
Indiferente	5	10.9	19.6
Algo satisfecho	12	26.1	45.7
Bastante satisfecho	21	45.7	91.3
Muy satisfecho	4	8.7	100.0
Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

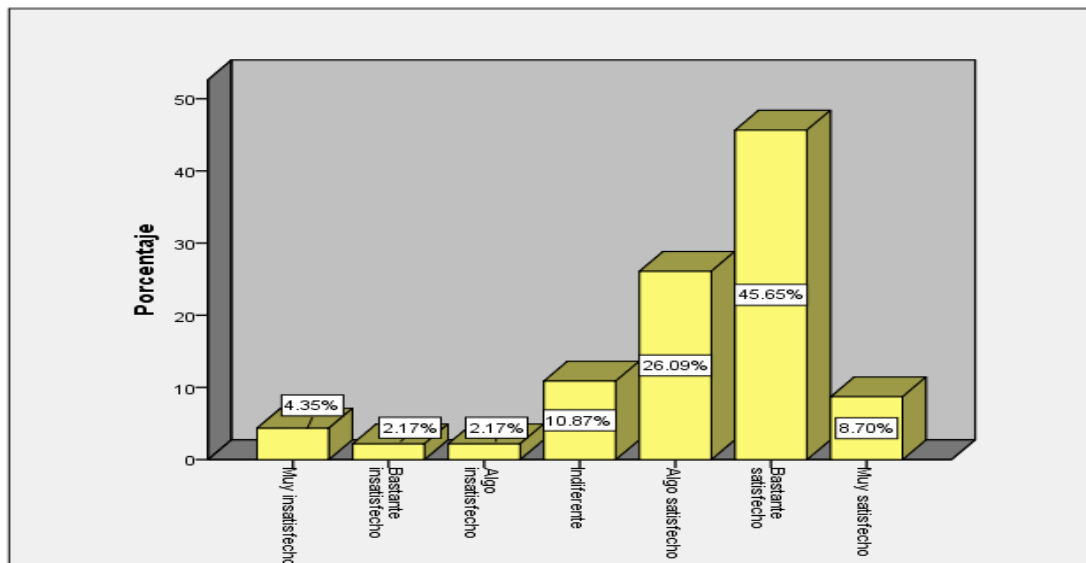


Figura 39. Justicia e igualdad en el trato

Fuente: Encuesta

En lo que tiene que ver con la “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su institución, el 45.65% están bastante satisfechos, el 26.09% algo satisfechos, indiferentes el 10.87%, luego se ubica muy satisfecho con el 8.70%, muy insatisfechos están el 4.35% y algo insatisfechos y bastante insatisfechos se sienten el 2.17%. Los empleados demuestran satisfacción sobre esta afirmación, el trato que la institución les ofrece se da en igualdad de condiciones provocando complacencia en el trabajo.

Pregunta 12: La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.

Tabla 44. Capacidad para decidir autónomamente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	1	2.2	2.2
Bastante insatisfecho	1	2.2	4.3
Algo insatisfecho	1	2.2	6.5
Indiferente	5	10.9	17.4
Algo satisfecho	13	28.3	45.7
Bastante satisfecho	22	47.8	93.5
Muy satisfecho	3	6.5	100.0
Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

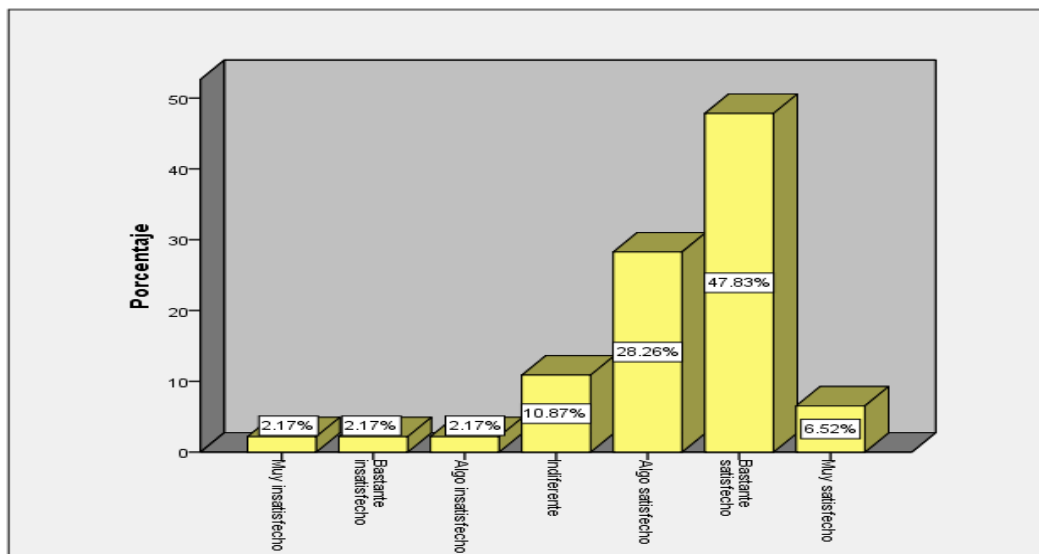


Figura 40. Capacidad para decidir autónomamente

Fuente: Encuesta

La encuesta arroja que el 47.83% de los servidores públicos encuestados están bastante satisfechos en lo que se refiere a la capacidad para decidir autónomamente en los aspectos relativos a su trabajo, el 28.26% exteriorizan que se sienten algo satisfechos, el 10.875 se revelan indiferentes, seguido por el 6.52% que consideran sentirse muy satisfechos y tanto algo insatisfechos, bastante insatisfechos y muy insatisfechos concuerdan con el 2.17%. Los empleados están satisfechos sobre este tema, implica que los roles se encuentran definidos, de esta manera tienen libertad para decidir sobre su trabajo y por ende, en su mayor porcentaje las respuestas son inclinadas hacia la satisfacción.

Pregunta 13: Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.

Tabla 45. Oportunidades para hacer lo que le gusta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	1	2.2	2.2
Bastante insatisfecho	1	2.2	4.3
Indiferente	5	10.9	15.2
Válidos Algo satisfecho	11	23.9	39.1
Bastante satisfecho	23	50.0	89.1
Muy satisfecho	5	10.9	100.0
Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

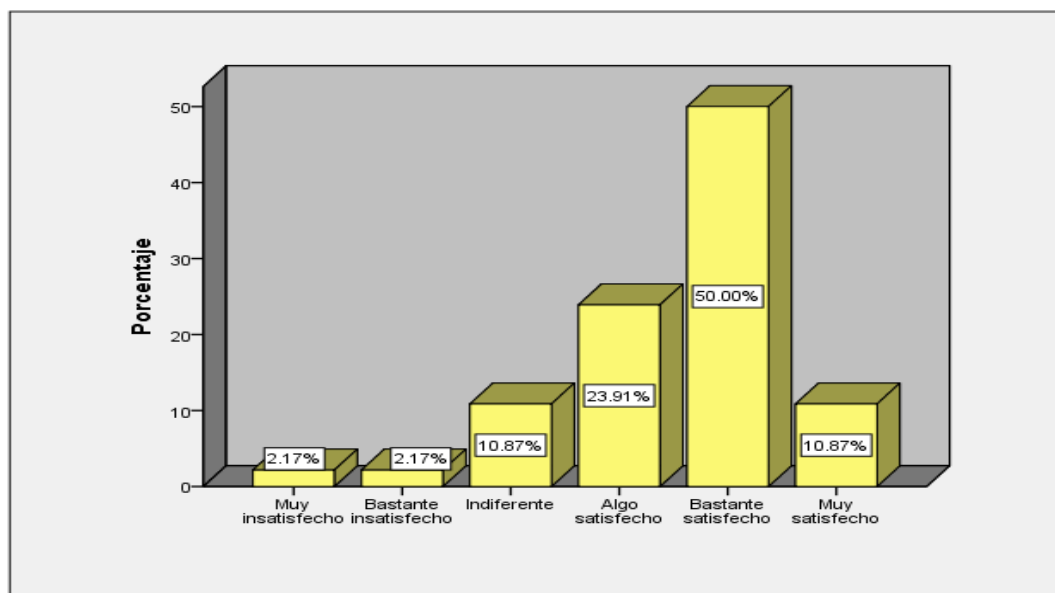


Figura 41. Oportunidades para hacer lo que le gusta

Fuente: Encuesta

Los datos recogidos dan cuenta que el 50.00% de los encuestados se encuentran bastante satisfechos referente a las oportunidades que tiene en el trabajo para hacer las cosas que le gustan, el 23.91% sienten estar algo satisfechos, con el 10.87% concuerdan muy satisfechos e indiferentes y, finalmente con el 2.17% de igual manera coinciden bastante satisfechos y muy insatisfechos. Podemos concluir que en la institución les brinda la oportunidad a los empleados de ejecutar actividades que les gustan, los resultados dan cuenta de ello, en virtud de las respuestas obtenidas, en mayor grado las respuestas se concentran hacia la satisfacción.

Pregunta 14: Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.

Tabla 46. Satisfacción que produce el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	1	2.2	2.2
Bastante insatisfecho	1	2.2	4.3
Indiferente	2	4.3	8.7
Válidos Algo satisfecho	7	15.2	23.9
Bastante satisfecho	21	45.7	69.6
Muy satisfecho	14	30.4	100.0
Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

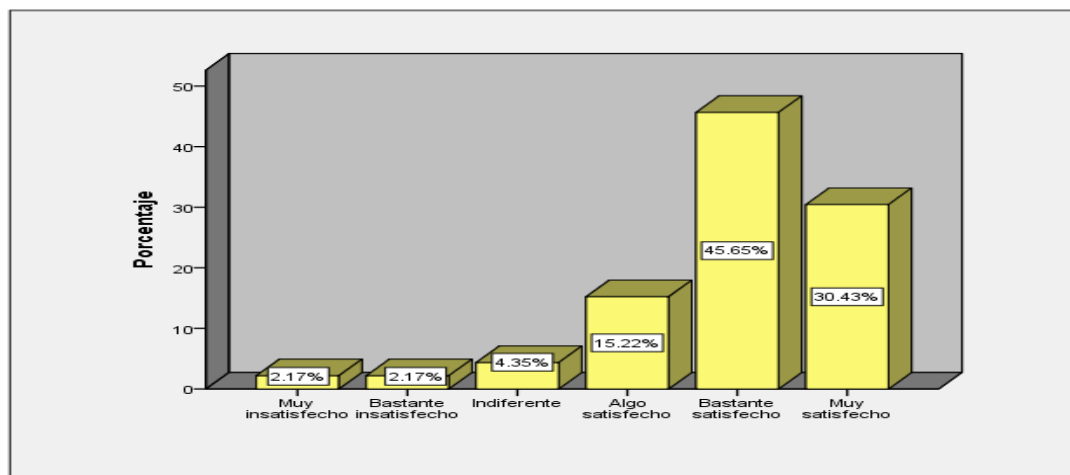


Figura 42. Satisfacción que produce el trabajo

Fuente: Encuesta

Las satisfacciones que le producen su trabajo por sí mismo, están bastante satisfechos con esta afirmación el 45.65%, el 30,43% responden muy satisfechos, algo satisfechos e indiferente el 15.22% y 4.35% respectivamente, después tenemos bastante satisfechos y muy insatisfechos el 2.17%. Muestra que el trabajo en la Dirección Zonal 8 Napo del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, les produce satisfacción en sí mismos en los encuestados, las respuestas de satisfacción predominan en comparación con las de insatisfacción que no superan el 5%; en ese sentido, los empleados se sienten a gusto en el trabajo.

Pregunta 15: Los objetivos y metas de producción que debe alcanzar.

Tabla 47. Objetivos y metas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	1	2.2	2.2
Bastante insatisfecho	1	2.2	4.3
Algo insatisfecho	1	2.2	6.5
Indiferente	2	4.3	10.9
Algo satisfecho	9	19.6	30.4
Bastante satisfecho	26	56.5	87.0
Muy satisfecho	6	13.0	100.0
Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

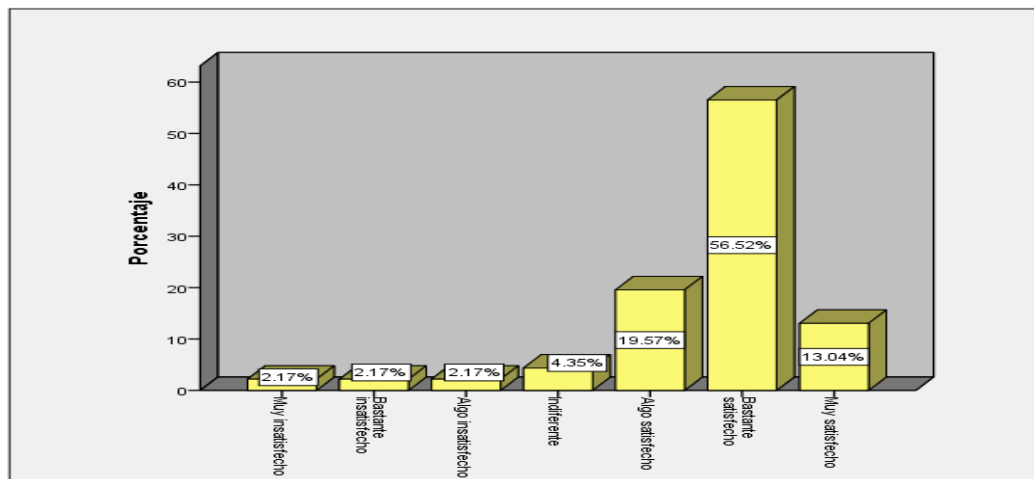


Figura 43. Objetivos y metas

Fuente: Encuesta

Se tiene como resultados que el 56.52% están bastante satisfechos con los objetivos y metas que deben alcanzar, el 19.57% expresan sentirse algo satisfechos, el 13.04% muy satisfechos; por otro lado, tenemos que el 4.35% toman la postura de indiferentes, y concuerdan con el 2.17% algo insatisfechos, bastante insatisfechos y muy insatisfechos. Los servidores de la institución encuestada se inclinan en mayor escala en que se sienten satisfechos en cuanto a los objetivos y metas que deben cumplir, manifiestan que desempeñan en función del cumplimiento de objetivos, los cuales, son alcanzados provocando satisfacción en sí mismos.

Pregunta 16: Las oportunidades de promoción que tiene.

Tabla 48. Oportunidades de promoción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	6	13.0	13.0
Indiferente	8	17.4	30.4
Algo satisfecho	12	26.1	56.5
Bastante satisfecho	18	39.1	95.7
Muy satisfecho	2	4.3	100.0
Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

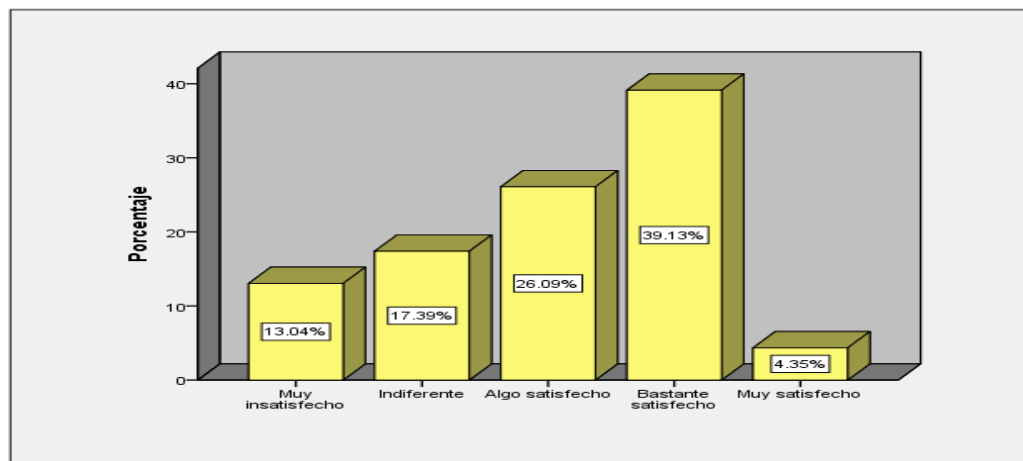


Figura 44. Oportunidades de promoción

Fuente: Encuesta

El 39.13% responde que se sienten bastante satisfechos con las oportunidades de promoción que tienen, algo satisfechos el 26.09%, el 17.39% contestan indiferente, el 13.04% están muy insatisfechos, y por último tenemos el 4.35% que expresen sentirse muy satisfechos en esta afirmación. Las respuestas son divididas en esta pregunta, por un lado, tenemos un porcentaje considerable que toman una posición de satisfacción, pero indiferentes y muy insatisfechos superan el 30% de los encuestados; esto sin duda va en función de que para alcanzar un puesto superior en el sector público debe ser mediante concurso, pue no basta el tiempo de experiencia laborando en la misma institución para ascender.

Pregunta 17: Las oportunidades de formación que le ofrece la institución.

Tabla 49. Oportunidades de formación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Válidos	Muy insatisfecho	2	4.3	4.3
	Bastante insatisfecho	1	2.2	6.5
	Algo insatisfecho	2	4.3	10.9
	Indiferente	8	17.4	28.3
	Algo satisfecho	15	32.6	60.9
	Bastante satisfecho	15	32.6	93.5
	Muy satisfecho	3	6.5	100.0
	Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

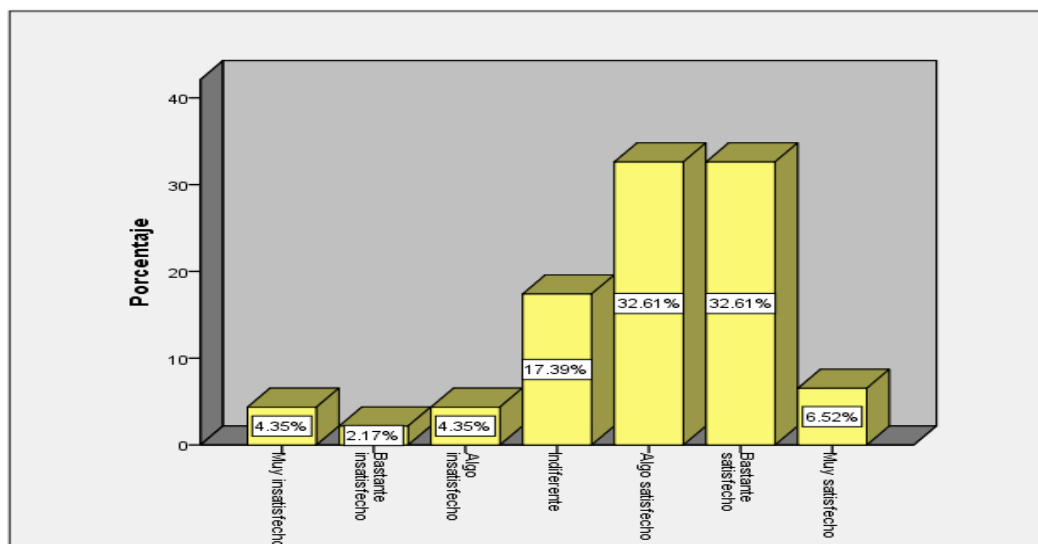


Figura 45. Oportunidades de formación

Fuente: Encuesta

Las oportunidades de formación que le ofrece la institución, arrojan los siguientes resultados, concuerdan con el 32.61% las opciones bastante satisfecho y algo satisfecho, el 17.39% se sienten indiferentes, con el 6.52% tenemos quienes se sienten muy satisfechos, 4.35% algo insatisfechos y muy satisfechos, finalmente el 2.17% bastante insatisfechos. Los resultados son divididos; sin embargo, ninguna opción supera al menos el 50%, demuestra que la institución no ofrece mayores oportunidades de formación o capacitación, por ende, los servidores de la institución no están del todo satisfechos.

Pregunta 18: El salario que usted recibe.

Tabla 50. Salario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Válidos	Muy insatisfecho	3	6.5	6.5
	Bastante insatisfecho	2	4.3	10.9
	Algo insatisfecho	7	15.2	26.1
	Indiferente	5	10.9	37.0
	Algo satisfecho	18	39.1	76.1
	Bastante satisfecho	9	19.6	95.7
	Muy satisfecho	2	4.3	100.0
	Total	46	100.0	

Fuente: Encuesta

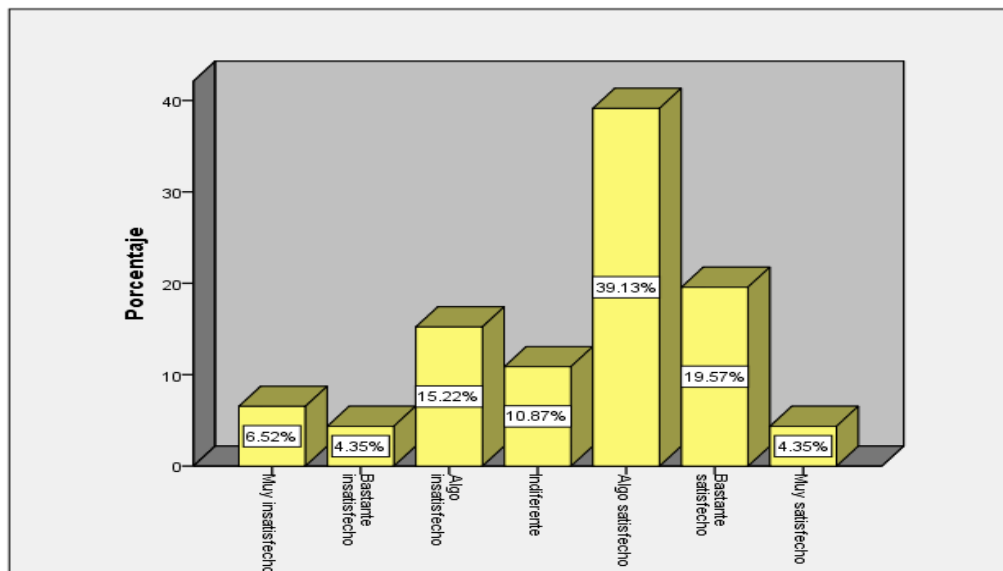


Figura 46. Salario

Fuente: Encuesta

En cuanto a la satisfacción con el salario, el 39.13% están algo satisfechos, el 19.57% bastante satisfechos, el 15.22% algo insatisfechos, el 10.87% responden indiferente, el 6.52% se encuentran muy insatisfechos y con el 4.35% tenemos quienes responden sentirse muy satisfechos con el salario. Los servidores públicos de la institución no están del todo satisfechos con el salario que reciben, esto se debe a que los sueldos en el sector público dependen de la escala salarial la misma que van en función del puesto; así mismo, los salarios en este sector están congelados, es decir no existe incremento y para percibir una remuneración más alta debe pasar a ocupar un nuevo puesto de mayor jerarquía.

Comprobación de hipótesis

En la presente investigación se planteó las siguientes hipótesis:

H₀: El clima organizacional no se relaciona con la satisfacción laboral de los servidores de la Dirección Zonal 8 Napo del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica.

H₁: El clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los servidores de la Dirección Zonal 8 Napo del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica.

Selección del modelo estadístico

Para la investigación se seleccionó el coeficiente de correlación de Spearman, estadístico que sirve para medir el grado de relación entre dos variables cuantitativas u ordinales, cuando las variables no siguen una distribución normal y a su vez, en virtud que el universo de estudio está compuesto por 46 elementos, según se expone en el numeral 3.8 de la tesis.

Coefficiente de correlación de Spearman

Para el cálculo del coeficiente de correlación de Spearman, las variables clima organizacional y satisfacción laboral fueron agrupadas y se obtuvo la media aritmética, según establece Hayes (2017).

Tabla 51. Correlación de variables

			Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	756**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	46	46
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	756**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	46	46

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

Fuente: Elaborado a partir de los resultados de la encuesta

Los resultados obtenidos mediante el programa SPSS, demuestran que el coeficiente de correlación de las variables clima organizacional y satisfacción laboral es 0.756, con un p valor < 0.05, por ende, existe una correlación fuerte positiva y significativa entre las variables de estudio. Con lo indicado, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que establece: *El clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los servidores de la Dirección Zonal 8 Napo del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica.*

Diagrama de dispersión

En la siguiente figura se muestra el diagrama de dispersión con el propósito de observar de manera gráfica la correlación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, concluyendo que, a mejor percepción del clima organizacional, la satisfacción laboral se incrementa en los servidores públicos de la Dirección Zonal 8 Napo del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica.

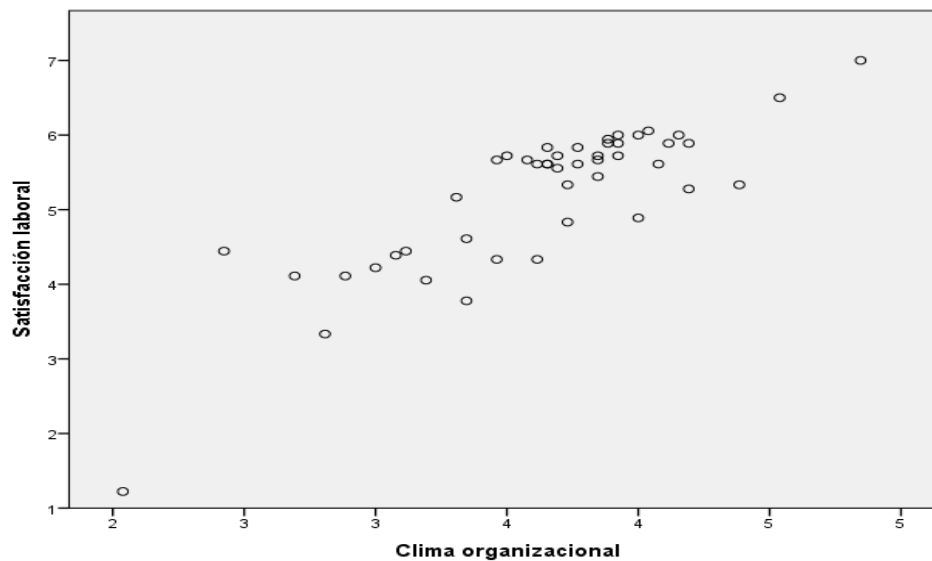


Figura 47. Diagrama de dispersión
Fuente: Encuesta

Discusión y resultados

El resultado del trabajo de investigación permitió demostrar que existe una correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección Zonal 8 Napo del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, obteniendo un nivel de correlación de 0.756 con un p – valor < 0.05 . Estos resultados concuerdan con investigaciones previas realizadas por Manosalvas, et al (2015), Rivas (2018), Fabara, et al (2020), Medina et al (2015) quienes en sus trabajos concluyeron que el clima organizacional y la satisfacción laboral tienen una relación positiva y significativa.

Lo expuesto permitió cumplir con los objetivos planteados en la investigación, siendo los siguientes:

En lo que respecta al objetivo general que fue, determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la Dirección Zonal 8 Napo del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, el coeficiente de correlación de Spearman de 0.756 y un p – valor < 0.05 , conllevó a demostrar que estadísticamente existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

El primero objetivo específico es fundamentar teóricamente la relación entre las variables de estudio clima organizacional y satisfacción laboral, con base a lo indicado se revisó artículos científicos y libros que contribuyeron a desarrollar y fundamentar teóricamente la relación de las variables de estudio clima organizacional y satisfacción laboral, encontrado conocimiento científico que enriqueció la investigación, que a su vez, resaltan la relación entre las variables planteadas en el presente trabajo, los autores Manosalvas, et al (2015), Rivas (2018), Fabara, et al (2020), Medina et al (2015).

Así mismo, respecto al clima organizacional, bases teóricas como la de Rensis Likert (1968) que identifica tres variables que influyen en el clima organizacional, causales, intermedias y finales, las primeras se refieren al sentido en sí de la organización, es decir cómo se conceptualiza la organización, las segundas corresponden a la motivación, comunicación y la toma de decisiones de una organización y finalmente tenemos a las variables finales que es el resultado de la conjugación de las variables causales e intermedias, todo esto da lugar a cuatro tipos de clima organizacional, clima autoritario – explotador, clima autoritario – paternalista, clima participativo – consultivo y clima de participación en grupos.

Por otro lado, la satisfacción laboral con el modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo propuesto por Lawler en 1973, que se basa en las expectativas y recompensas, de esta manera plantea que la recompensa produce satisfacción o insatisfacción en el trabajo; es decir, los miembros de la organización cuando reciben recompensas por el trabajo efectuado, y a su vez lo consideran adecuado, produce satisfacción, de lo contrario se traduce en insatisfacción.

Como segundo objetivo específico se planteó diagnosticar la situación actual del clima organizacional en la Dirección Zonal 8 Napo del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, los resultados del estudio demuestran que existe un favorable clima organizacional, también se pudo identificar que las dimensiones como relaciones interpersonales, reconocimiento y toma de decisiones, contribuyen a que el clima organizacional sea adecuado, por otro lado tenemos que, la comunicación interna, el entorno físico y el compromiso, no es percibido de la mejor manera por parte de los servidores de la institución.

Referente al objetivo específico identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los servidores de la Dirección Zonal 8 Napo del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, tenemos que relaciones interpersonales, reconocimiento y toma de decisiones influyen en mayor proporción y manera positiva a que en la organización exista una adecuada satisfacción laboral.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS

5.1. Conclusiones

- Mediante la revisión de literatura, se evidencia fundamentos teóricos del clima organizacional y satisfacción laboral, identificando la relación que existe en estas dos variables; del mismo modo, estudios previos indican que el clima organizacional se relaciona de forma positiva con la satisfacción laboral, es decir, cuando la percepción del clima organizacional es positiva o adecuada, los sentimientos y actitudes de los miembros de la organización hacia su trabajo, también son positivos; no obstante, estos sentimientos son dinámicos, en virtud que las emociones varían de acuerdo con las satisfacciones que adquieren en cada momento dado.
- La investigación permite identificar que el clima organizacional es adecuado en la institución objeto de estudio, de la misma forma, los factores que presentan un nivel elevado o bastante adecuado de la percepción del clima organizacional en la Dirección Zonal 8 Napo del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, son las relaciones interpersonales, reconocimiento y toma de decisiones, lo que no ocurre con la comunicación interna, el entorno físico y el compromiso, que su nivel de influencia es menor.
- Las relaciones interpersonales, reconocimiento y toma de decisiones, son factores que tienen una alta incidencia significativa en la satisfacción laboral de los servidores de la Dirección Zonal 8 Napo del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica.
- Con el coeficiente de correlación de Spearman se determina que existe una relación estadística positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la Dirección Zonal 8 Napo del Ministerio

del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, concluyendo que cuando el clima organizacional es percibido de una forma adecuada, influye de manera positiva en la satisfacción laboral.

5.2. Recomendaciones

- La investigación realiza un aporte al conocimiento al identificar la relación positiva que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, en la Dirección Zonal 8 Napo del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, por lo que se sugiere que nuevas investigaciones se apliquen a otros universos de estudio, para aportar con información relevante sobre el fenómeno tratado y poder generalizar los resultados.
- Para la investigación presente los datos recabados se realizan en un solo momento de tiempo, para futuros trabajos académicos se recomienda que se ejecuten estudios en los que los datos sean recogidos en intervalos de tiempo o estudios longitudinales, con lo que se observará la evolución del fenómeno estudiado y de esta manera contar con información que enriquezcan más el conocimiento.
- Se debe trabajar en la aplicación de estrategias que mejoren la comunicación interna, en la que sus miembros de la organización tengan la apertura suficiente para opinar y realizar sus aportes o ideas, de esta forma lograr un diálogo efectivo en la institución; del mismo modo, en cuanto al entorno físico y al compromiso, la institución debe propender a mejorar los aspectos relativos a estos constructos.
- Se recomienda mantener y a su vez, fortalecer las relaciones interpersonales, el reconocimiento y la toma de decisiones, debido a que son elementos que son percibidos de mejor manera en la institución y del mismo modo influyen significativamente en la satisfacción laboral.

5.3. BIBLIOGRAFÍA

Ancín, I. & Espinosa, J. (2017). La Relación entre la Comunicación Interna y el Clima Laboral: Estudio de Caso en PYMES de la Ciudad de Guayaquil. *PODIUM*, 65 – 77.

Anderson, D., Sweeney D. & Williams, T. (2008). *Estadística para administración y economía*. (Décima ed.). México. D.F, México: Cengage Learning Editores, S.A.

Andía Valencia, W. (2016). Enfoque metodológico para los objetivos estratégicos en la planificación del sector público. *Industrial Data*, 19(1), 28-32

Andrade, H. (2005). *COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA. PROCESO, DISCIPLINA Y TÉCNICA*. Gesbiblo, S. L.
https://books.google.com.ec/books?id=bwelcBnPNuoC&printsec=frontcover&hl=ES&r edir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Arias, E. (2005). Estadística y psicología: Análisis histórico de la inferencia estadística Teoría-Fundamentos. *Revista Psicología Científica.com*.

Arias, J., Villasís, M., Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.

Barzaga, O., Vélez, H., Nevárez, J., & Arroyo, M. (2019). Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas. *Revista de ciencias sociales*, 25(2), 120-130.

Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. (Tercera Ed; PEARSON EDUCACIÓN, Ed.). Bogotá.

Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. (Tercera Ed; PEARSON EDUCACIÓN, Ed.). Bogotá.

Brito, C., Pitre, E. y Cardona, D. (2020). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio. *Información Tecnológica*, 31(1), 141-148.

Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza Profesorado. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, (6)1-2, 1-10.

Campillo, L., Ortiz, L., Coronell, R., Hamburger, K., & Orozco, E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios

de salud (IPS): un estudio correlacional. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*, 14(2) 187-193.

Castillo, J. & Ruiz, L. (2017). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba SAC, Bagua Grande, Amazonas, 2016*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Peruana Unión.

Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *COMUNI@CIÓN*, 9(1), 25-34. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es.

Chiang, M., Riquelme, G., & Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & Trabajo*, 63, 178 - 186.

Chiang, M., Salazar, C., & Núñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. *Theoria*, 16(2). 61 – 76.

Chiang, M., Salazar, C., & Núñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. *Theoria*, 16(2). 61 – 76.

Chiang, M., Vega, A. Núñez, P & Rodríguez, M. (2010). “Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral”. Publicaciones de la Universidad Pontificia Comillas, España. Biblioteca Comillas: Economía N°2. ISBN: 978-84-8468-3.

Chirinos, Yamarú., Meriño, Víctor & Martínez, Carmen. El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, (84), 43-61.

Cortes, M, & Iglesias, M. (2004). Generalidades sobre Metodología de la Investigación. México: Universidad Autónoma del Carmen.

Cuesta, A. (2016). Compromiso y gestión humana en la empresa. *Universitas Psychologica*, 15(2), 287-300.

Escobar, P, Bilbao, J. (2020). Investigación y educación superior. EEUU: LULU:COM.

Espinoza, E. (2017). La hipótesis en la investigación. *MENDIVE*, 16(1), 122- 139.

Fabara, G., Jaramillo, C., & Falcón, R., (2020). Clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato – Empresa Pública. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6), 77-89.

Fernández, M., Raybaud, L., Racedo, M., Roberts, C., Sabatini, C., Morelli, D. (2019). Motivación y satisfacción laboral de profesionales de enfermería de un hospital privado de alta complejidad. *Nure Inv*, 16(103), 1-8.

Gallegos, W., Lazo, J., & Quintana, S. (2018). ¿Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional?. *Industrial data*, 21(2), 81-90.

George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.

Gonzalez, R. (2016). Clima Laboral, Un Eje de la Sociología Organizacional. *Daena*, 11(1) 92-95.

Gorina, A., Berenguer, I. (2017). Perfeccionando el procesamiento de la información en investigaciones pedagógicas desde una relación metodológica cualitativa-cuantitativa. *Encuentros*, 5(2), 189-206.

Guim, P. y Rodríguez, A. (2018). La importancia de la satisfacción y clima laboral en las empresas. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*, 2-14.
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2018/clima-laboral-empresas.html>
<http://hdl.handle.net/20.500.11763/ec18clima-laboral-empresas>

Hayes, A. F. (2017). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. Guilford publications.

Jalca, X., Sánchez, Y., & Plaza, N. (2020). Metodología para contribuir a la mejora del clima organizacional en una empresa de servicios de limpieza. *Revista Científica FIPCAEC*, 17(5), 60 – 82.

Jiménez A. (2010). *Ciencia*. Obtenido de <https://www.xatakaciencia.com/matemáticas/contraste-de-shapiro-wilk>.

Juana, P. (2016). Derechos laborales: una mirada al derecho a la calidad de vida en el trabajo. *CIENCIA ergo-sum: revista científica multidisciplinaria de la Universidad Autónoma del Estado de México*, 23(2), 121-133.

Kuznik, A., Hurtado, A., Espinal, A. (2010). El uso de la encuesta de tipo social en Traductología. Características metodológicas. *MonTI. Monografías de Traducción e Interpretación*, (2), 315-344.

Li, Y., Huang, H., & Chen, Y. Y. (2020). Organizational climate, job satisfaction, and turnover in voluntary child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 119.

López, J. (2005). MOTIVACIÓN LABORAL Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA TEORÍA DE FREDERICK HERZBERG. *Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM*, (8)15, 25-36.

Manosalvas, C., Manosalvas, L., Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, 26, 5-15.

Marin, H & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horiz Med* 17(4) 42-52.

Medina, V., Rodríguez, M., Fúnez, P., Puga, J. y Marín, J. (2015). Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario. *Anales de psicología*, 31(2), 658-666. <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.31.2.171721>

Medina, V., Rodríguez, M., Fúnez, P., Puga, J. y Marín, J. (2015). Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario. *Anales de psicología*, 31(2), 658-666. <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.31.2.171721>

Meñaca, I., Cazallo, A., Sanz, D., Bascón, M., Simanca, J., Palacio, B. (2017). Modelización de los factores de motivación en el puesto de trabajo. *Espacios*, 38(58), 7.

Meza, E. (2017). ANÁLISIS EN LA PERCEPCIÓN DEL GÉNERO ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL SECTOR INDUSTRIAL – MEXICO. *Comuni@cción*, 8(2), 148 – 158.

Ministerio de Trabajo. (2018). Acuerdo Ministerial MDT-2018-0138. *Norma Técnica para la Medición del Clima Laboral y Cultura Organizacional del Servicio Público*.

Morelos, J. & Fontalvo, T. (2014). ANÁLISIS DE LOS FACTORES DETERMINANTES DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL AMBIENTE EMPRESARIAL. *Administración*, 10(14), 96 – 105.

Nelson, B. y Spitzer, D. (2005). 1001 formas de recompensar a los empleados. Barcelona: Gestión 2000.

Núñez, E., Estévez, G., Hernández, P., Marrero, D. (2007). Una propuesta destinada a complementar el cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral. *Gac Sanit*, 21(2), 136-141.

Obez, R., Olivera, L., Steier, M. & Balbi, M. (2018). Técnicas mixtas de recolección de datos en la investigación cualitativa. Proceso de construcción de las prácticas evaluativas de los profesores expertos en la UNNE. *Investigación Cualitativa en Educación*, 1, 587-596.

Pablo, M. (2016). Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres.

Panchi, V. (2018). La incidencia del clima organizacional en el desarrollo de las organizaciones posmodernas. *Sapienza Organizacional*, 5(9). 173-188.

Parada, J. (2017). Estrategias gerenciales para el reconocimiento del desempeño laboral docente. *Mundo Fesc*, 14, 42-56.

Paredes, M. (2018). *El Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Técnica de Ambato*. [Tesis de maestría]. Universidad Técnica de Ambato.

- Pineda, A. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *GEON*, 7(1), 9 – 25.
- Pinto, A. (2017). LA COMUNICACIÓN INTERNA-EXTERNA COMO ESTRATEGIA MOTIVACIONAL DE LAS ORGANIZACIONES. *Didáctica y Educación*, 3(3), 179 – 186.
- Portero, L. (2020). *El clima organizacional y la satisfacción laboral del personal docente de la unidad educativa San Pio X*. [Tesis de maestría, UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO].
- Ramos, C. (2015). LOS PARADIGMAS DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. *Unife*, 23(1), 9-17.
- Reguant, M., Vilá, R & Torrado M. (2018). La relación entre dos variables según la escala de medición con SPSS. *Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 11(2), 45–60.
- Reguart, C., & Pérez, A. (2009). La productividad en la industria manufacturera mexicana: calidad del trabajo y capital humano. *COMERCIO EXTERIOR*, 59(1).
- Rivas, L. (2018). *Clima organizacional en la satisfacción laboral y desempeño docente del DAE. Facultad de Medicina*. [Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
- Rivera, D., Hernández, J., Forgiony, J., Bonilla, N., Roso, A. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Espacios*, 39(16).
- Rivera, Rincón y Flores (2018). Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. *Espacios*, 39(19), 5.
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores*, 1(25), 3 – 18.

Romero, M. (2018). La delegación de funciones y su influencia en la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Huaulamy-2016.

Salazar, C. (2017). Creando un ambiente organizacional para la innovación. *Revista arbitrada del centro de investigación y estudios gerenciales*, 27, 66-80. [http://www.grupocieg.org/archivos_revista/Ed.%2027%20\(66-80\)-Salazar%20Carlos_articulo_id288.pdf](http://www.grupocieg.org/archivos_revista/Ed.%2027%20(66-80)-Salazar%20Carlos_articulo_id288.pdf)

Sánchez, G. (2009). EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL: UNA ESTRATEGIA DE CAMBIO PARA LAS INSTITUCIONES DOCUMENTALES. *Anales de documentación*, 12, 235 – 254.

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica, y humanista. Lima: Universidad Ricardo Palma.

Sanín, J., & Salanova, M. (2014) Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1), 2-22.

Segredo, A., García, A., Cabrera, P., y Perdomo, I. (2017). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *INFODIR*, 24, 86 – 90.

Spink, P. (2007). Replanteando la investigación de campo: relatos y lugares. *Fermentum*, 17(50), 561-574.

Tinoco, O., Quispe, C., Beltrán V. (2014) Cultura organizacional y satisfacción laboral en la Facultad de Ingeniería Industrial en el marco de la acreditación universitaria. *Industrial Data*, 17(2) 56-66.

Torres, M., Paz, K., & Salazar, F. (2019). METODOS DE RECOLECCION DE DATOS PARA UNA INVESTIGACIÓN. *Facultad de Ingeniería - Universidad Rafael Landívar, Boletín Electrónico No. 03*.

Velasco, T. (2021). *Clima organizacional y la incidencia en la satisfacción laboral en la EP cuerpo de bomberos*. [Tesis de maestría]. Universidad Técnica de Ambato.

Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 648-649.

Villafuerte, W. (2019). Desarrollo organizacional de la empresa Fehierro Manta Cia. *Revista Científica FIPCAEC*, 12(4), 43 – 57.

Welch y Comer (1988). Coeficiente de Alpha de Cronbach. Recuperado de <http://www.uv.es/~friasnav/AlfaCronbach.pdf>.

5.4. ANEXOS

5.4.1 Encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



ENCUESTA

- **Objetivo:** Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Servicio de Rentas Internas de la Dirección Zonal 2.

Instrucciones:

De manera detenida lea las preguntas planteadas en el cuestionario.

Seleccione una alternativa propuesta marcando con una X.

Nota: La investigación es netamente de carácter académica, no se revelará información de manera personal de los encuestados; en ese sentido, los resultados serán presentados de forma general, por lo tanto, es importante que responda las preguntas con total franqueza.

VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

No.	Preguntas	Muy de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	No estoy seguro (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
Comunicación Interna:						
1	¿Se siente Ud., libre para conversar con su superior acerca de materias relacionadas con su trabajo?					
2	¿Es adecuada la relación con sus compañeros de trabajo?					
3	¿Siente que su relación con su jefe directo es de con fianza y apoyo recíproco?					
4	¿Cree Ud. que en su área de trabajo se producen errores por falta de información?					
5	¿Su jefe se preocupa de explicar todo muy bien de modo que no existan confusiones?					
6	¿Ante un problema en su trabajo puede Ud. hablar con su jefe en forma franca y sincera?					
7	¿Trabajamos en equipo?					
Reconocimiento:						
8	¿Se estimula la capacitación de los funcionarios?					
9	¿Los funcionarios de su Departamento/ Servicio/ Unidad son frecuentemente elogiados, más que criticados y corregidos?					
10	¿La actuación de calidad es gratificada?					
11	¿La jefatura se fija más en las habilidades de los funcionarios que en sus puntos débiles?					
12	¿El funcionario que ha sido llamado por el jefe, espera más bien elogios que críticas?					
Relaciones interpersonales						
13	¿Lo pasamos bien trabajando juntos?					
14	¿Nos sentimos seguros en nuestro trabajo?					
15	¿Nos ayudamos y animamos unos a otros?					
16	¿Nuestra comunicación es abierta y transparente?					
17	¿Confiamos los unos en los otros?					
Toma de decisiones:						
18	¿Las decisiones se toman oportunamente?					
19	Piensa Ud. que las decisiones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores					
20	Ud. Puede emplear su propia iniciativa para hacer las cosas.					
21	Siente Ud. que en esta organización se anima los empleados a que tomen sus propias decisiones					
Entorno físico:						

22	¿El entorno físico mejora el bienestar y la eficiencia de su Departamento/ Servicio/ Unidad?						
23	¿El espacio físico es suficiente?						
24	¿Tiene una ventilación e iluminación adecuada?						
Compromiso:							
25	¿Cumplimos nuestros acuerdos?						
26	¿Estamos dispuestos a hacer un esfuerzo extra si la situación lo exige?						

VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL


No.	Preguntas	Muy satisfecho (7)	Bastante satisfecho (6)	Algo Satisfecho (5)	Indiferente (4)	Algo insatisfecho (3)	Bastante insatisfecho (2)	Muy insatisfecho (1)
Satisfacción con la relación con sus superiores:								
1	La supervisión que ejercen sobre usted.							
2	Las relaciones personales con sus superiores							
3	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea							
4	El apoyo que recibe de sus superiores.							
Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo:								
5	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.							
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							
7	La temperatura de su local de trabajo.							
Satisfacción con la participación en las decisiones:								
8	El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.							
9	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.							
10	Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección.							
11	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución.							
12	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.							
Satisfacción con su trabajo								
13	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.							
14	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.							
15	Los objetivos y metas de producción que debe alcanzar.							


Satisfacción con el reconocimiento								
16	Las oportunidades de promoción que tiene.							
17	Las oportunidades de formación que le ofrece la institución.							
18	El salario que usted recibe.							

Agradezco su colaboración

5.4.2. Autorización para utilizar el instrumento de medición de variables

← Re: Solicitud de autorización para utilizar cuestionario

 María Margarita Chiang Vega <mchiang@ubiobio.cl> ↶ ↷ → ...
 Via 29/10/2021 6:16
 Para: Usted

 Artículos Margarita Chia...
 52 KB

Estimado

Junto con saludarlo le presento mi disculpa por el retraso en contestarle...mucho trabajo.
 Tiene mi autorización para usar el cuestionario, sin embargo le sugiero antes leer otro de mis artículos, los cuales están indicados en el adjunto.
 Necesita una carta de autorización con es suficiente con este correo???

Saludos cordiales
 Dra. Margarita Chiang Vega

El lun, 11 oct 2021 a las 21:11, Hermes Sánchez Paredes (<hhspp@hotmail.es>) escribió:

Estimados:

Margarita
 Carlos
 Antonio

Les saluda Hermes Sánchez de Ecuador, soy estudiante de maestría en Administración Pública de la Universidad Técnica de Ambato; en primer lugar, felicitarles por el extraordinario artículo publicado referente al CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD ESTATAL: HOSPITAL TIPO 1.

He considerado su artículo y específicamente el instrumento para medir las variables clima organizacional y satisfacción laboral que ustedes han utilizado en el artículo antes referido; en ese sentido, solicito su gentil autorización para utilizar el mismo y aplicar en mi tesis.

De antemano quedo agradecido.

Saludos,
 Hermes Sánchez

5.4.3 Autorizaciones gubernamentales

Tena, 6 de octubre de 2021

Ingeniero
Eduardo Xavier Moreno Velasco
DIRECCION ZONAL 8 DE LA DIRECCION ZONAL 8 NAPO MINISTERIO DEL AMBIENTE, AGUA Y
TRANSICION ECOLOGICA
Ciudad

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo y a la vez deseándole éxitos en sus funciones.

Yo, Hermes Homero Sánchez Paredes, con CC 1804184891 estudiante de la maestría en Administración Pública en la Universidad Técnica de Ambato y previo a la obtención del título, se propone realizar una tesis con el tema: Clima organizacional y satisfacción laboral en el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica; investigación que permitirá conocer la situación actual del DIRECCION ZONAL 8 DE LA DIRECCION ZONAL 8 NAPO MINISTERIO DEL AMBIENTE, AGUA Y TRANSICION ECOLOGICA, en términos de clima organizacional y satisfacción laboral.

Con base a lo expuesto, solicito su gentil autorización para realizar una encuesta a los servidores públicos de la DIRECCION ZONAL 8 DE LA DIRECCION ZONAL 8 NAPO MINISTERIO DEL AMBIENTE, AGUA Y TRANSICION ECOLOGICA, que lo conforman las provincias de Napo y Orellana, dentro de la investigación antes referida y que es netamente de carácter académica, que contribuirá a conocer el nivel de percepción del clima organizacional y satisfacción laboral que los encuestados sienten, al momento aplicar el cuestionario. Cabe informar que no se solicitará datos personales en la encuesta, por ende, los resultados de esta serán presentados de manera general como zona.

Es importante comunicar que la encuesta se realizará en línea mediante la herramienta Google forms y estará disponible para ejecutarla a cualquier hora del día, con el fin de no interferir en la jornada laboral.

Seguro de contar con su respuesta favorable, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

Ecdn. Hermes Sánchez
CC: 1804184891

HHsp@hotmail.es
Cel. 0984603719



MAAE-UAA-025-2021-2595-E



Ministerio del Ambiente, Agua
y Transición Ecológica

Oficio Nro. MAAE-DZ8-2021-1611-O

Tena, 12 de octubre de 2021

Asunto: AUTORIZACION PARA REALIZAR ENCUESTA EN LA DZ8 NAPO

Econ.
Hermes Homero Sanchez Paredes
En su Despacho

De mi consideración:

En respuesta a oficio s/n de fecha 06 de octubre de 2021, mediante el cual solicita autorización para realizar una encuesta sobre clima laboral a los servidores de esta Zonal; al respecto me permito comunicar que su pedido es aceptado. Una vez concluido el proceso solicito nos haga llegar el análisis y/o resultado de dicha medición.

Personas de contacto: Ing. Rober Cabrera, Cel. 0999416495, E-mail: robert.cabrera@ambiente.gob.ec;
Lcda. Sandy Sánchez, Cel. 0984158379, E-mail: sandy.sanchez@ambiente.gob.ec

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Ing. Eduardo Xavier Moreno Velasco
DIRECTOR ZONAL

Referencia:
- MAAE-UAA-DZ8-2021-2595-E

Anexos:
- hermes_sanchez_2055.pdf

Copia:
Señora Licenciada
Sandy Tatiana Sánchez Villacís
Analista de Administración de Talento Humano

r/cr

Memorando Nro. MAAE-DZ8-2021-1959-M

Tena, 21 de octubre de 2021

PARA: Sr. Ing. Mario Urcesino Alarcón Cuaspa
Especialista Forestal Provincial 1

Sr. Ing. Raúl Lino Andi Shiguango
Responsable Técnico del Centro de Atención al Ciudadano

Sr. Abg. Oscar Javier Arcos Villarroel
Analista Jurídico del Centro de Atención al Ciudadano 2

Sr. Ing. Jese James Baquero Díaz
Analista de Calidad del Agua de la Demarcación Hidrográfica 1

Sr. Ing. Rober Fernando Cabrera Reyes
Responsable de la Unidad de Administración del Talento Humano

Sra. Ing. Verónica Paulina Calle Sarmiento
Especialista en Calidad Ambiental Provincial 1

Srta. Ing. Patricia Del Rocío Chamba Romero
Especialista Forestal Provincial

Sr. Mgs. Germán Washington Congo Espinosa
Especialista Forestal Provincial 1

Srta. Blga. Nancy Del Rocío Enríquez Gushtay
Asistente de Vida Silvestre Provincial

Sra. Ing. Velkiz Mireya Espinoza Velastegui
Analista Administrativo Financiero Provincial 2

Sra. Andrea Cristina Flores de Valga Chinchay
Secretaría de Centro de Atención al Ciudadano

Sra. Patricia Priscila Grijalva Alvarado
Secretaría de Dirección Provincial del Ambiente

Sr. Ing. Robbinson Jesús Herrera Cadena
Especialista Forestal Provincial 1

Sr. Ing. Victor Hugo Landazuri Lopez
Analista Técnico del Centro de Atención al Ciudadano 1

Memorando Nro. MAAE-DZ8-2021-1959-M

Tena, 21 de octubre de 2021

Srta. Leda. Celia Karina Lara Burgos
Comunicadora Social Provincial

Sra. Abg. Evelyn Andrea Ledesma Guillen
Abogada Provincial

Srta. Leda. Yéssica Tatiana Llori Andi
Secretaría de Subsecretaría de la Demarcación Hidrográfica

Sra. Ing. Erika Cecilia Ligda Bravo
Analista Administrativo Financiero de la Demarcación Hidrográfica 1

Sr. Ing. Victor Alfonso Llori Bustos
Especialista de Calidad Ambiental Provincial 1

Sr. Ing. Marco Alvaro Méndez Ron
Especialista en Calidad Ambiental Provincial 1

Sr. Ing. Christian Alfredo Merino Castro
Analista Técnico Hídrico del Centro de Atención al Ciudadano 2

Sr. Ing. Luis Eduardo Merino Vivas
Analista de Agua Potable y Saneamiento de la Demarcación Hidrográfica 3

Srta. Mgs. Miriam Hipatia Moposita Fernández
Especialista en Vida Silvestre Provincial

Sr. Blgo. Diego Fernando Naranjo Cruz
Responsable de Vida Silvestre

Sr. Ing. Mauricio Biron Narvaez Hernandez
Especialista de Calidad Ambiental Provincial 1

Sr. Dr. Marcos Wenceslao Ochoa Ochoa
Analista Jurídico de la Demarcación Hidrográfica 1

Sr. Mgs. José Lorenzo Onofa Guayasamín
Especialista de Patrimonio Natural 3

Sr. Ing. Carlos Leoncio Orna Ledesma
Analista Técnico de los Recursos Hídricos de la Demarcación Hidrográfica 1

Memorando Nro. MAAE-DZ8-2021-1959-M

Tena, 21 de octubre de 2021

Sr. Ing. Iván Andrés Paredes Robalino
Analista Técnico del Centro de Atención al Ciudadano 1

Sr. Ing. Marco Antonio Polo Papa
Especialista en Calidad Ambiental Provincial 1

Sra. Ing. María Belen Rivadeneira Ávila
Especialista Forestal Provincial

Sra. L.cda. Sandy Tatiana Sánchez Villacis
Analista de Administración de Talento Humano

Srta. Mgs. Adriana Patricia Santos Díaz
Especialista en Patrimonio Natural 3

Sr. Héctor Fabián Saqui Morocho
Conductor

Sr. Ing. Carlos Rodrigo Saqui Gómez
Analista de Tecnologías Provincial

Sr. Ing. Carlos Oswaldo Tanguila Alvarado
Responsable Técnico del Centro de Atención al Ciudadano

Sr. Dr. Ángel Rodrigo Travez López
Analista Jurídico

Sra. Mgs. Miriam Susana Vásquez Herrera
Analista de Participación Social del Agua Demarcación Hidrográfica 1

Sra. Yadiria Alexandra Veloz Cevallos
Secretaría Provincial

Sra. Carla Rosibel Proaño Acosta
Asistente Administrativo Financiero

Sr. Raúl Fernando Andi Campoverde
Conductor

Sr. Jonathan Rudy Arévalo Ayovi
Conductor

Memorando Nro. MAAE-DZ8-2021-1959-M

Tena, 21 de octubre de 2021

Srta. Consuelo Beatriz Bazurto Ponce
Auxiliar de Servicios

Srta. Ibeth Diana Tapuy Licuy
Conserje - Mensajera

Sr. Duoberney Isai Castrillón Jaramillo
Conductor

ASUNTO: DISPOSICIÓN PARA REALIZAR ENCUESTA

De mi consideración:

Mediante Oficio s/n de fecha 06 de octubre de 2021, el ciudadano Hermes Homero Sánchez Paredes, estudiante de la maestría en Administración Pública en la Universidad Técnica de Ambato, previo a la obtención del título, solicita se le autorice realizar una encuesta para medir el clima organizacional, a los servidores de la Dirección Zonal 8 Napo.

Con Memorando Nro. MAAE-DZ8-2021-1611-O de fecha 12 de octubre de 2021, se autoriza llevar a cabo la encuesta para medir el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal Administrativo y Técnico de la Dirección Zonal 8 Napo.

En este sentido, **dispongo** a usted, completar la encuesta para medir el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal, hasta el 22 de octubre de 2021, para el efecto deberá acceder al siguiente link: <https://forms.gle/DoBMas5QgSRkekbJ8>.

Nota: La investigación es netamente de carácter académica, no se revelará información personal de los encuestados; en ese sentido, los resultados serán presentados de forma general, por lo tanto, es importante que responda las preguntas con total franqueza; encuesta que consta de 44 preguntas y tiene una duración de 10 minutos aproximadamente.

Con sentimientos de distinguida consideración,

A atentamente,

Ing. Eduardo Xavier Moreno Velasco
DIRECTOR ZONAL