



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

MODALIDAD PRESENCIAL

Trabajo de Titulación previo a la obtención del Título de Psicóloga Industrial.

Tema:

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
EMPLEADOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL INTERCULTURAL - GADMIC DEL CANTÓN PUJILÍ.**

AUTORA: Joselyn Yadira Chilibingua Tapia

TUTOR: Dr. Rodrigo Andrade Albán Mg.

AMBATO – ECUADOR

Septiembre 2023 – febrero 2024

A. PÁGINAS PRELIMINARES

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Jorge Rodrigo Andrade Albán Mg. Con C.I 0501970099 en calidad de tutor del Trabajo de Grado o Titulación, sobre el tema: “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS EMPLEADOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL INTERCULTURAL - GADMIC DEL CANTÓN PUJILÍ”, desarrollado por la señorita Joselyn Yadira Chiliquinga Tapia, egresada de la carrera de Psicología Industrial, de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios necesarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el Honorable Consejo Directivo.

.....
Dr. Jorge Rodrigo Andrade Albán Mg.

C.I. 0501970099

TUTOR

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Joselyn Yadira Chilibingua Tapia, con C.I 050399785-0 mediante el presente trabajo de Titulación con el tema “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS EMPLEADOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL INTERCULTURAL - GADMIC DEL CANTÓN PUJILÍ” de constancia que, en la investigación, la cual está basada en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, investigaciones bibliográficas, y estudios de campo, ha obtenido las conclusiones y recomendaciones descritas de la investigación. Las ideas, opiniones y recomendaciones son exclusiva responsabilidad del autor.

.....
Joselyn Yadira Chilibingua Tapia

C.I. 050399785-0

AUTORA

DERECHOS DE AUTOR

Yo, Joselyn Yadira Chiliquinga Tapia, dejo constancia acerca del presente trabajo titulado “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS EMPLEADOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL INTERCULTURAL - GADMIC DEL CANTÓN PUJILÍ” me permito autorizar que se realice en totalidad la reproducción o parte de la misma , siempre y cuando se encuentre dentro de cada una de las regularizaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y que no se llegue a utilizar con fines de lucro.

.....
Joselyn Yadira Chiliquinga Tapia

C.I. 050399785-0

AUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

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

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS EMPLEADOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL INTERCULTURAL - GADMIC DEL CANTÓN PUJILÍ”, presentado por la señorita Joselyn Yadira Chilingua Tapia, con C.I 050399785-0 egresada de la carrera de Psicología Industrial, una vez revisado el Trabajo de Graduación o Titulación, APRUEBAN el referido trabajo, en razón que reúne los requerimientos básicos tanto técnicos, como científicos y reglamentos establecidos.

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

COMISIÓN CALIFICADORA

Lic. Roberto Enrique Alvarado, Mg.

Miembro del Tribunal

Ps.Cl. Lenin Saltos Salazar, Mg.

Miembro del Tribunal

DEDICATORIA

Con profunda gratitud y cariño, dedico este trabajo:

A **Dios**, fuente de fortaleza y sabiduría: por ser mi refugio en los momentos desafiantes, mi guía en la oscuridad y mi inspiración para perseverar. Atribuyo este logro a tu gracia y a la fortaleza que me has brindado en cada paso del camino.

A mi madre **Gloria Tapia**, mi roca y fuente inagotable de amor: tu sacrificio, apoyo incondicional y dedicación han sido la luz que ha iluminado mi caminar. Gracias por ser mi mayor defensora y por alentarme a cumplir cada uno de mis sueños. Este logro también es tuyo en retribución a tu amor y sacrificio.

A mis queridos abuelos **Antonio y Transito** porque fueron las personas que después de mi madre más se preocupaban por mí y siempre me encaminaron por en buen sendero con sus arraigadas enseñanzas cubiertas de valores y persistencia.

A mi hermano que siempre me brindo su respaldo y cariño para seguir adelante.

A mi compañero de fórmula, mi confidente: gracias por tu paciencia, comprensión y aliento en cada etapa de este viaje académico, tu ayuda a sido fundamental y has estado conmigo en los momentos más difíciles apoyándome y dándome ánimos para no rendirme, infinitamente te doy las gracias.

A la luz de mi vida **Sophia**, porque me enseñaste que los limites no existen y que el amor más puro que puedo recibir proviene de ti, eres y serás mi motivación más grande.

A mí, por no rendirme en los momentos dudosos y por superar cada uno de ellos con determinación y esfuerzo, cada día aprendo algo nuevo, este logro es símbolo de convicción y perseverancia.

JOSELYN YADIRA CHILQUINGA TAPIA

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todas aquellas personas que han contribuido de manera significativa a lo largo de mi trayectoria académica.

A la Universidad Técnica de Ambato prestigiosa institución que me abrió sus puertas hace varios años, está ha sido un verdadero catalizador para mi crecimiento personal e intelectual, agradezco a esta institución por brindarme un espacio propicio para forjar mis conocimientos y habilidades, también por ser el medio a través del cual he conocido a personas que han marcado mi vida y me ayudaron a ser mejor cada día, también me enseñaron que todo sacrificio tiene su recompensa.

A mi tutor de tesis Dr. Mg. Rodrigo Andrade Albán por su orientación experta, paciencia incansable y apoyo constante a lo largo de este viaje académico. Por demostrarme que los límites no existen y que quien se prepara, persevera alcanza el éxito indudablemente, trabajar con dedicación es muy gratificante porque tiene el don de ser docente y guía inminente.

Finalmente, no queda más que darle las gracias a cada uno de ustedes por ser fuente de apoyo y aliento en este logro tan anhelado.

JOSELYN YADIRA CHILQUINGA TAPIA

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Contenido

A. PÁGINAS PRELIMINARES	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
INDICE GENERAL DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN EJECUTIVO / ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xv
B. CONTENIDOS	20
CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO	20
1.1 Antecedentes Investigativos	20
Internacionales	20
Nacionales	22
1.2 Fundamentación Teórica	22
• Variable independiente: Clima Organizacional	22
Conceptualización:	22
Importancia del Clima Organizacional	24
Enfoques del Clima Organizacional	25
Teorías del Clima Organizacional	25
Factores del Clima Organizacional	27
Tipos de Clima Organizacional	28
Cómo medir el Clima Organizacional	29
• Variable Dependiente: Satisfacción laboral	30
Conceptualización:	30
Importancia de la satisfacción laboral	30
Teorías de Satisfacción laboral	31
Factores que influyen en la satisfacción laboral	35
Métodos de evaluación	37
1.3 Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral	37
OBJETIVOS	39

Objetivo General:	39
Objetivos Específicos:	39
CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA	41
2.1 Materiales	41
2.2 Descripción de los instrumentos de medición a utilizar	41
2.2.1 Variable Independiente: Clima Organizacional	41
2.2.2 Variable Dependiente: Satisfacción Laboral	42
2.4 Enfoque de la investigación	45
2.5 Niveles o tipos de investigación	45
Transversal:	46
2.6 Modalidad de investigación	46
2.7 Descripción del modelo de investigación	47
2.7.1 Operacionalización de las Variables	47
2.8 Alcance de la investigación	54
2.9 Población y muestra	54
Criterios de Inclusión	55
Validez y confiabilidad	56
Procesamiento y análisis de la Evaluación de Clima Organizacional	56
Obtención de los resultados de la evaluación de Satisfacción Laboral	56
Recolección de información	57
CAPÍTULO III.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN	59
3.1 Análisis y discusión de los resultados.	59
3.1.1 Análisis de confiabilidad Alfa de Cronbach Variable Independiente	59
3.1.2 Análisis e interpretación de la Escala Clima Organizacional (EDCO)	60
3.1.3 Análisis e interpretación del Cuestionario de Satisfacción Laboral de EUROEMPLEO	68
3.2 Verificación de la Hipótesis	74
3.2.1 Formulación de la Hipótesis	74
3.2.2 Proceso para la verificación de la Hipótesis	74
3.2.3 Decisión final	77
3.2.4 Discusión de los resultados	77
CAPÍTULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	80
4.1 Conclusiones	80
4.2 Recomendaciones	81
C. MATERIALES DE REFERENCIA	82

Referencias Bibliográficas	82
Anexo 1 Oficio dirigido al Sr Alcalde GADMIC del Cantón Pujilí.....	87
Anexo 2 Carta Compromiso	88
Anexo 3 Constelaciones de las variables estudiadas	89
Constelación de la variable independiente: Clima Organizacional	89
Anexo 4 Cuestionarios Aplicados	91
Escala de Clima Organizacional (EDCO)	91
Anexo 5	99
Cuestionario de Satisfacción Laboral - EUROEMPLEO	99
Anexo 6 Propuesta	101

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL EDCO	41
TABLA 2 CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL – EUROEMPLOE.	42
TABLA 3: RECURSOS PARA LA INVESTIGACIÓN	43
TABLA 4 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE	48
TABLA 5 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL	51
TABLA 6 POBLACIÓN	54
TABLA 7 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LAS PREGUNTAS BÁSICAS.	57
TABLA 8 EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL POR DIMENSIONES	60
TABLA 9 DIMENSIÓN ESTILO DE DIRECCIÓN	63
TABLA 10 DIMENSIÓN: SENTIDO DE PERTENENCIA	64
TABLA 11 DIMENSIÓN: DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	65
TABLA 12 DIMENSIÓN CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN	66
TABLA 13 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL POR DIMENSIONES	68
TABLA 14 DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	70
TABLA 15 DIMENSIÓN: FORMACIÓN E INFORMACIÓN	72
TABLA 16 PUNTUACIONES FINALES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE	74
TABLA 17 PUNTUACIONES FINALES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE	75
TABLA 18 FRECUENCIAS OBSERVADAS	75
TABLA 19 FRECUENCIAS ESPERADAS	76
TABLA 20 CÁLCULO DEL CHI CUADRADO	76
TABLA 21 ANÁLISIS DE LA PRUEBA ESTADÍSTICA CHI CUADRADO	77

ÍNDICE DE FIGURAS

ILUSTRACIÓN 1 FACTORES QUE CONFORMAN EL CLIMA ORGANIZACIONAL	23
ILUSTRACIÓN 2 PROCESO.....	33
ILUSTRACIÓN 3 EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL POR DIMENSIONES....	60
ILUSTRACIÓN 4 DIMENSIÓN: ESTILO DE DIRECCIÓN.....	63
ILUSTRACIÓN 5 DIMENSIÓN: SENTIDO DE PERTENENCIA.....	64
ILUSTRACIÓN 6 DIMENSIÓN: DISPONIBILIDAD DE RECURSOS.....	65
ILUSTRACIÓN 7 DIMENSIÓN CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN	66
ILUSTRACIÓN 8 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL POR DIMENSIONES .	68
ILUSTRACIÓN 9 DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	70
ILUSTRACIÓN 10 DIMENSIÓN: FORMACIÓN E INFORMACIÓN	72
ILUSTRACIÓN 11 CÁLCULO CHI CUADRADO	77

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION

CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL

Tema: El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural - GADMIC del Cantón Pujilí.

Autor: Joselyn Yadira Chilibingua Tapia

Docente: Dr. Rodrigo Andrade Albán Mg.

RESUMEN EJECUTIVO / ABSTRACT

La presente investigación fue desarrollada en el GADMIC del Cantón Pujilí con el objetivo de analizar el Clima Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Institución. Por lo mismo, se establecieron las áreas de estudio y por ende sus necesidades. El diagnóstico de la variable independiente (Clima Organizacional) se realizó a través de la Escala de Clima Organizacional “EDCO”, mientras que el de la variable dependiente (Satisfacción Laboral) se efectuó mediante la aplicación del cuestionario de Satisfacción Laboral de EUROEMPLO, los dos instrumentos fueron aplicados a los 218 empleados de la Institución mismos que pertenecen al muestreo realizado. Posteriormente se hizo uso de la prueba estadística Chi cuadrado, la misma que demuestra la aceptación de la H1 (Hipótesis Alternativa) y por consiguiente el rechazo de la H0 (Hipótesis Nula), es decir el Clima Organizacional SI influye en la Satisfacción Laboral de los empleados del GADMIC del Cantón Pujilí, ya que los resultados arrojados en la prueba estadística Chi cuadrado, en donde se obtuvo el valor calculado de 125.9 con grados de Libertad 4 y con un nivel de significancia del 0.05, determinando de tal manera que es mayor al valor de la tabla de distribución del Chi cuadrado siendo este: 9.488. Por último, se establecieron sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

Palabras Clave: Satisfacción laboral, Clima Organizacional, Gestión del Talento Humano

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND EDUCATION
INDUSTRIAL PSYCHOLOGY CAREER

Theme: Organizational Climate and Job Satisfaction in the employees of the Intercultural Municipal Decentralized Autonomous Government – GADMIC of Pujilí Canton.

Author: Joselyn Yadira Chiliquina Tapia

Teacher: Dr. Rodrigo Andrade Albán Mg.

ABSTRACT

This research was developed in the GADMIC of Pujilí Canton with the objective of analyzing the Organizational Climate and its influence on the Job Satisfaction of the workers of the Institution. The diagnosis of the independent variable (Organizational Climate) was made through the Organizational Climate Scale “EDCO”, while that of the dependent variable (Job Satisfaction) was made through the application of the “EUROEMPLOO Job Satisfaction questionnaire”, the two instruments were applied to the 218 employees of the Institution that belong to the sampling carried out. Subsequently, the Chi-square statistical test was used, which demonstrates the acceptance of the H1 (Alternative Hypothesis) and consequently the rejection of the H0 (Null Hypothesis), that is, the Organizational Climate DOES influence the Job Satisfaction of the employees of the GADMIC of Canton Pujilí, since the results obtained in the Chi-square statistical test, where the calculated value of 125.9 was obtained, with degrees of freedom 4 and with degrees of freedom 4.9 with degrees of freedom 4 and with a significance level of 0.05, determining in such a way that it is greater than the value of the Chi-square distribution table: 9.488. Finally, the respective conclusions and recommendations were established.

Key words: Job Satisfaction, Organizational Climate, Human Talent Management.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados del GADMIC del Cantón Pujilí, con la finalidad de poder establecer medidas preventivas o en su caso correctivas acorde a la situación actual de la institución, dando así solución a la misma. La investigación cuenta con cuatro capítulos y una propuesta desarrollada específicamente para la problemática identificada de acuerdo a la normativa establecida por la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Carrera de Psicología Industrial, para la modalidad de proyecto de investigación, por lo tanto:

Capítulo I: consiste en la elaboración del marco teórico estableciendo los antecedentes investigativos de las dos variables que sustenten el estudio, mediante libros, artículos científicos, tesis y otros documentos con información verídica, a continuación, se plantea un objetivo general y tres específicos cada uno detallando su respectivo cumplimiento.

Capítulo II: determina la metodología que será utilizada en el estudio como también la descripción del modelo de investigación con la operacionalización de las variables, estableciendo a su vez la población, muestra y criterios de inclusión para posteriormente detallar las técnicas e instrumentos de recolección de información.

Capítulo III: comprende el análisis e interpretación de los resultados arrojados de la aplicación de los instrumentos de cada variable, los cuales presentan diferentes elementos tales como: tabla, gráfico, análisis e interpretación de resultados, a su vez se realiza el planteamiento y verificación de la hipótesis especificando todos aquellos procesos llevados a cabo para su comprobación junto a la decisión final.

Capítulo IV: consta de las conclusiones y recomendaciones en base al estudio realizado.

Capítulo V: consta de una propuesta de mejora para las variables estudiadas que puede ser implementada al plan existente en la institución.

B. CONTENIDOS

CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes Investigativos

La presente investigación implica realizar una revisión bibliográfica con el objetivo de aitar las variables mediante la consulta de repositorios universitarios, libros academicos y bases de datos como Scopus, Dialnet, Redalyc, entre otros. La información recopilada en estos recursos contribuirá a la redacción de los antecedentes de la investigación.

Internacionales

El estudio realizado en la Universidad de Ciencias Médicas de Cienfuegos de Cuba titulado: “Un acercamiento al Clima Organizacional” cuyo objetivo fue sistematizar la definición de clima organizacional, teniendo en consideración su relación con el ámbito laboral y la práctica, mediante el análisis de documentos, que incluyeron artículos originales y de revisión publicados, así como también monografías de diversas revistas y tesis doctorales actualizadas permitiendo de esta manera el análisis histórico lógico de dicha variable. Dicho estudio contó con la población total de la organización, asimilando así la modalidad de estudio cuali-cuantitativa. La conclusión que se asimilo fue que el conocimiento de esta variable proporciona un arduo campo de estudio acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo, introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros como en la estructura organizacional con más del 80% de aceptación en dicha organización. (Iglesias & Torres, 2018)

El artículo científico: “Clima Organizacional en el sector público Latinoamericano” realizado en México, tuvo por objetivo describir los resultados de diferentes artículos procedentes de países Latinoamericanos sobre el estudio de Clima Organizacional en el sector público durante un periodo comprendido entre los años 2016-2020, se aplicó un enfoque cualitativo de tipos descriptivo mediante la revisión documental de al menos 15 documentos científicos y académicos obtenidos de diferentes bases de datos como: Scielo, Redalyc, Scopus entre otros. Los resultados de

dicho estudio indican que el periodo con mayor índice de publicación de artículos semejantes fue en 2017, reconociendo así la existencia de factores psicológicos individuales, grupales y organizacionales que afectan directamente al clima de la organización alterando la correlación entre compromiso, motivación y clima organizacional, por ende, recaen en la conclusión de que la suma de las variables genera un importante desempeño en los empleados. (González, Ramírez, Terán, & Palomino, 2021)

La investigación: “Clima Organizacional y Satisfacción laboral de los colaboradores en una Empresa Comercializadora de Equipos Tecnológicos” llevada a cabo en Lima, Perú tuvo por objetivo principal el determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa comercializadora de equipos tecnológicos, la metodología utilizada se enfoca en el carácter mixto de investigación, en el desarrollo de la investigación se manejaron dos cuestionarios con preguntas afirmativas orientadas a desagregar cada una de las variables mediante fichas mismos que, fueron verificados con varios profesionales expertos en esta área, lo que propicia agudeza para identificar su validez y confiabilidad. No obstante, la existencia de resultados que hacen referencia a un promedio de 76% de incidencia entre las variables permiten que el estudio sea eficiente y ejemplar para la sociedad, siendo así que el autor concluye que el clima organizacional está directa y significativamente relacionado con la satisfacción laboral, dado que sus resultados explican claramente los cambios que se producen por la combinación de dichas variables. (Avalos & Barreto, 2022)

La investigación con el tema: “Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en una empresa de hidrocarburos” realizado en Trujillo con el objetivo de determinar la relación existente entre dichas variables en una empresa parte del sector de hidrocarburos de Chimbote en Perú. La investigación fue de carácter descriptivo y correlacional para lo cual se aplicaron dos instrumentos la Escala de Clima Laboral de CL -SPC Y la Escala de Satisfacción SL – SPC, la población hace referencia a la organización en sí, no obstante, se tuvo como muestra un total de 36 trabajadores. Los resultados obtenidos según la T de Student con un valor de $T_{cal} = 4,208 > t_{tab} = 1.7033$ fueron muy alentadores ya que marcan una correlación positiva y moderada entre las variables estudiadas. Por lo que sugieren establecer una política administrativa y de

gestión en el establecimiento como parte de un proceso de mejora continua que permita poner valor a las practicas existentes, fortalecer y transmitir el compromiso de la organización para con sus trabajadores y la sociedad. (Hualcas, 2021)

Nacionales

La tesis titulada: “Clima organizacional y Satisfacción laboral en la empresa Florícola Ever Green Roses S.A.” contiene investigación basada en fundamentos teóricos referenciales, la población del proyecto considera al personal administrativo y operativo de la empresa florícola. La metodología utilizada fue de carácter cuantitativo, el investigador aplico dos cuestionarios estandarizados de (Litwin y Stringer) y el (J.D.I) con la finalidad de diseccionar las diferentes dimensiones de dichas variables. Los resultados de la investigación revelaron que la mayoría de los trabajadores perciben un clima organizacional positivo, caracterizado por un tipo de liderazgo participativo y un ambiente de trabajo amigable. Además, se utilizó el software SPSS para el análisis e interpretación de los resultados donde se encontró que los niveles de satisfacción son altos debido a varios factores como la remuneración justa y las oportuidades de desarrollo personal. (Quimbita, 2018)

La tesis: “Clima Organizacional y satisfacción laboral de los servidores públicos de los GADM del Ecuador” en donde se analizó la situación de los GADMIC del ecuador en relación a las variables clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los funcionarios municipales, su investigación fue de tipo bibliográfica a partir del uso de una base de datos de reconocidas revistas como Scielo, Scopus, Redalyc y Google Académico. La información obtenida permitió relacionar las variables de estudio. Su población y muestra corresponde a 183 funcionarios, se utilizó un cuestionario con opciones de respuesta con una escala tipo Likert cuya incidencia recae en el estudio de 20 factores seleccionados de metodologías de evaluación científicamente aceptadas como: Overall Job Satisfaction, el Cuestionario de Clima Organizacional, el New Climate Test. Los resultados muestran que, si existe un nivel de incidencia entre la satisfacción y el clima organizacional en los servidores públicos de los GADS con un resultado de 74,9% aceptabilidad, por lo que sugiere que no se deben dejar de implementar estrategias de inclusión y empoderamiento organizacional. (Burbano & Campi, 2022)

En la investigación: “Clima Organizacional: nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular la Dolorosa” se analizó el clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral en la UE La Dolorosa. Su objetivo principal recae en la importancia de describir la percepción del clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal que labora en la UE La Dolorosa. La investigación es de carácter exploratorio y descriptivo. Su indagación conto con una población de 75 personas pertenecientes a diferentes áreas, mismas que fueron participes de la encuesta aplicada que constó de 38 ítems con escala de Likert. Como conclusión, los factores predominantes con valores superiores al 45% que requieren más atención son conflictos, reconocimiento e incentivos debido a que no existe un modelo de manejo de los mismos por lo que recomienda estrategias que contribuyan a mejorar el clima organizacional mismos que también incidan directamente en la percepción del personal con la finalidad de tener una cultura progresista al éxito y la retención del recurso humano. (Guevara, 2018)

En la investigación denominada: “Estudio de Clima Organizacional y su incidencia en la Satisfacción laboral de los trabajadores en una institución de Salud de la ciudad de Guayaquil – Ecuador”, se analiza como las variables tienen una relación intrínseca, admitiendo así el uso de un enfoque cuantitativo y cualitativo aplicado de manera transaccional utilizando una perspectiva de análisis lo más exacta posible que en consecuencia está reflejada en los resultados de los cuestionarios aplicados buscando vincular las perspectivas estructurales y dialécticas, también en la comprensión de la literatura citada. La población considera a 222 empleados, con una muestra de 66 sujetos seleccionados para el estudio. En base a los resultados obtenidos la autora sugiere la repotenciación de programas existentes que impacten favorablemente el ambiente de la institución, ya que los índices entre estas variables están en niveles considerables, es decir, superan el 70% valor considerado como aceptable y favorable en cuanto a los resultados. (Pico, 2020)

El trabajo de titulación: “Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Colaboradores en la empresa Pambaflor S.A. Sucursal Salcedo” tuvo por objetivo analizar el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en dicha empresa, se manejó un material de evaluación que sirvió para evaluar el Clima Organizacional con la escala (EDCO), mientras que para la otra variable se utilizó el

Cuestionario de Evaluación del Desempeño Laboral de la misma empresa. Ambos instrumentos fueron aplicados a 88 colaboradores. Dicha investigación tiene un enfoque mixto, es decir cuantitativo y cualitativo. Los resultados arrojados por la prueba estadística Chi cuadrado, en donde se obtuvo el valor calculado de 40.0 con grados de libertad 4 y con un nivel de significancia del 0.05, permiten la aceptación de la H1 o alternativa y el rechazo de la H0 o nula, determinando de tal manera que es mayor al valor de la tabla de la distribución del Chi cuadrado siendo este: 9.4877. La conclusión recae en que el clima laboral si influye en el desempeño de los colaboradores. (Viracocha, 2021)

1.2 Fundamentación Teórica

- **Variable independiente: Clima Organizacional**

Conceptualización:

Actualmente el clima organizacional ya es un campo del conocimiento humano extremadamente sensible a ciertas características de las organizaciones y de su entorno (Chiavenato I. , 2009). Es decir, dicha disciplina depende de situaciones impredecibles, así como el pensamiento que posee cada organización y también de la estructura organizacional que este aplicando como base para la toma de decisiones y la acción. También estará influenciado por el contexto circundante de las operaciones de la organización, los procesos internos, el capital humano y muchas variables de gran relevancia que dependen en gran parte de las personas involucradas en cada organización.

En relación a la concepción de clima organizacional existen numerosas aportaciones mismas que dan lugar a un sinnúmero de definiciones e indicadores para su medición., en consecuencia para definirlo es necesario mencionar a (Chiavenato & Ibarra, 2013) quienes señalaron que el clima organizacional es “el entorno central de una institución que es atmosfera psicológica característica que existe en cada empresa” (pág. 24) dichos autores anexan que el clima organizacional comprende varios ángulos, por ejemplo, la manera en que se jerarquizan los procedimientos, actitudes de los colaboradores y el estudio de los diferentes factores que afectan sus comportamientos.

También el aporte de (Gan & Gaspar, 2007) en donde se hace referencia al clima en sentido figurado, clima meteorológico, es decir, como el “tiempo que hace”, por lo tanto, en una organización al igual que en un país pueden darse diferentes tipos de climas según sus departamentos o áreas funcionales. En relación a esto su significado adaptado a las organizaciones tiene connotaciones similares al clima ambiental integrando un conjunto de características subjetivas y objetivas que se dan en el entorno de una organización, que a la vez son perdurables en el tiempo.

De acuerdo con, (Méndez, 2019)“El clima organizacional se da específicamente en este contexto, considerándose como el ambiente mismo de la

empresa percibido y producido por los trabajadores únicamente en las condiciones laborales de las instituciones según su estructura organizacional y la interacción social, el cual se expresa por las diferentes variables como son, percepción, grado de participación y la actitud, de esta manera se puede conocer el comportamiento, motivación, nivel de eficiencia y eficacia en el trabajo” (pág. 40)

Según (Cota, 2017), si se desea evaluar el clima organizacional se deben aplicar estrategias indagatorias y de observación, no obstante el uso de una encuesta de clima organizacional permite medir el nivel de satisfacción del personal en general, y en el caso de la motivación se requiere un trabajo de profundización con los colaboradores y desde el inicio de sus labores en la organización, conociendo que aspectos son los que los motivan.

De tal modo, recordando lo antes mencionado se puede decir que el clima laboral es un indicador fundamental de la supervivencia de una empresa que está sujeto a una serie de factores como pautas de comportamiento, las condiciones del entorno y recursos materiales, así como la actitud de los empleados que la integran.

(Meza, Morgan, & Díaz, 2019) señalan que “el clima laboral (CO) repercute directamente en la eficiencia y eficacia de las organizaciones y en el desempeño de su personal, además de afirmar que el desarrollo organizacional se valora como una herramienta ambigüedades administrativa para incrementar productividad, reducir riesgos y en los procesos como también para generar modificaciones en la organización mediante diagnósticos de mejora continua”.

Ilustración 1 Factores que conforman el Clima Organizacional



Factores que conforman el Clima Organizacional

Nota: Tomado de (Bustos, Miranda, & Peralta , 2020)

La relevancia de este enfoque radica en que el comportamiento de un individuo dentro de las organizaciones no se deriva de los elementos organizativos, sino más bien de la percepción que tiene el trabajador acerca de cada uno de los factores, y a la vez estas dependen o están influenciadas en buena medida de las actividades, interacciones y vivencias que cada persona tiene con la organización. El resultado de esto es la interacción pura entre las características personales y organizacionales.

Importancia del Clima Organizacional

La publicación de (Brito, 2018) habla de la importancia del clima organizacional dentro de las empresas, pero a muchas organizaciones aún les hace falta eso. Uno de los principales inconvenientes es la inexistencia de buenos canales de comunicación, lo que imposibilita que los empleados se sientan a gusto dentro de la empresa y que se involucren en el logro de los objetivos.

El clima organizacional es crucial por que influye en el bienestar, la motivación y también en el rendimiento de los empleados. Un clima laboral positivo fomenta la satisfacción con un impacto en el compromiso de los trabajadores, lo que a su vez se traduce en mayor productividad y eficiencia en la empresa. Además de permitir mejoras en aspectos como: la retención del personal, la productividad y de darle una percepción externa deseable a la empresa, es decir, marcar una reputación positiva.

Para (Jiménez, Méndez, Aranciba Morales, & Cortes, 2020) su importancia radica en:

- Poder evidenciar la influencia de las percepciones interpersonales de los trabajadores dentro de la organización lo que sin duda permitirá un clima acogedor que posteriormente se reflejará en los objetivos institucionales.
- Perfilar la cultura organizacional más variable para así gestionar decisiones haciendo innegable el rol fundamental y prioritario del trabajo en equipo.
- Evidenciar las dimensiones brechas que pueden y deben ser intervenidas con la finalidad de mejorar el clima organizacional incluyendo flujos de comunicación bidireccional.

A esto se le suma lo expuesto por la (Asamblea Nacional, 2010) órgano regulador que indica que: el proceso de medición de clima laboral y cultura

organizacional en las entidades gubernamentales deberá ser ejecutado directamente a través de la sensibilización y difusión de un Plan de comunicación con la finalidad de mantener esta línea de estudio actualizada.

Enfoques del Clima Organizacional

En la investigación realizada por (Pérez & Rivera, 2015) quienes argumentaron sobre la clasificación de los enfoques del clima organizacional de acuerdo a la siguiente manera:

- Enfoque estructural: considera el clima como una manifestación objetiva de la estructura de la organización. Se forma porque los miembros están expuestos a las características estructurales comunes de una organización dando como resultado de esta exposición a percepciones similares. Las cuales presentan su propio clima organizacional.
- Enfoque perceptual: cuya base se encuentra en el individuo, se reconoce que los individuos responden a variables situacionales de una forma que para ellos tiene significancia desde un punto de vista psicológicos. Es decir, el clima es una descripción individual psicológicamente procesada de las características y condiciones organizacionales.
- Enfoque interactivo: es el resultado de la interacción de los individuos al responder a una situación, aporta el acuerdo compartido que es la base del clima organizacional.
- Enfoque cultural: es la consecuencia de la cultura de una organización, se crea por un grupo de individuos que actúan recíprocamente y comparten una estructura común. (Pérez & Rivera, 2015)

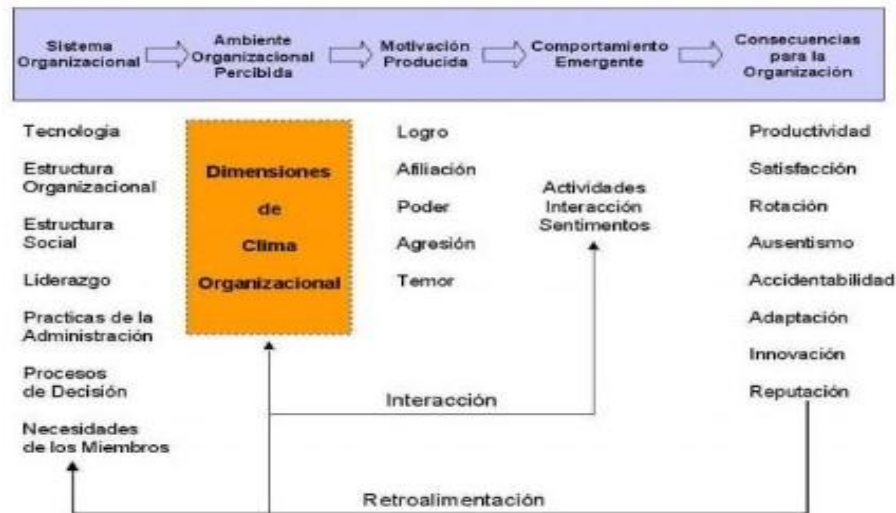
Teorías del Clima Organizacional

El artículo elaborado por (Corichi, Hernández, & García, 2023) menciona que existen un sinnúmero de teorías que permiten una aproximación positiva sobre la utilidad de contar con un apropiado ambiente laboral dentro de las organizaciones, algunas de estas se mencionan a continuación:

Según Litwin y Stringer 1978 citado por (Goncalves, 2007) mencionan que dicho modelo describe el sistema organizacional en función a su conformación por tecnología, estructura social, liderazgo, prácticas de la administración, procesos de

decisión y necesidades de los miembros, mismos que generan un ambiente dentro de la organización efecto de la motivación dando como resultado un comportamiento emergente ante distintas situaciones.

Ilustración 2 Modelo de Clima Organizacional de Litwin y Stringer



Nota: Tomada de (Goncalves, 2007)

Por otro lado, Schneider y Hall 1982 citado por (Goncalves, 2007) manifiestan que dicho modelo define esta variable como el comportamiento que tiene los miembros dentro de la organización sin que ese sea resultante de los factores organizacionales existentes. Su análisis permitirá detectar los factores más preponderantes y su incidencia, así como las relaciones existentes dentro de la empresa. Es decir, el clima organizacional es un ciclo.

El aporte de Likert 1961 citado por (Goncalves, 2007) establece que el comportamiento es asumido por los subordinados y depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones que genera la organización. Likert establece tres aspectos que definen las características propias de la organización y a la vez influyen en la percepción individual del clima, estas son:

- Variables causales o variables independientes como por ejemplo la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencias y actitudes.

- Variables intermedias orientadas a medir el estado interno de la empresa reflejado en la motivación, el rendimiento, comunicación y toma de decisiones.
- Variables finales que son el efecto de las variables anteriores y a la vez están orientadas a establecer resultados evidenciados en la productividad, ganancias y pérdidas.

En acepción a lo anterior Robbins 2002 citado por (Goncalves, 2007) destaca que las percepciones sobre los factores externos e internos no son el resultado de su comportamiento, sino que estos dependen en gran medida de las relaciones, actividades, interacciones que los miembros de la organización plasmen en ella.

Mientras que (Value Profit Chain, 2002) citado por (Goncalves, 2007) plasma que su planteamiento se basa en el intercambio de valor en un contexto de relaciones duraderas. Para conservar estas relaciones la organización no solo recibe, sino que también ofrece algo a cambio. La satisfacción se convierte en un comportamiento considerado como leal

Por último (Heskett, Sasser & Schlesinger, 2003) mencionan que las organizaciones necesitan centrarse en varios aspectos como el transmitir conocimientos y cultura organizacionales, la ley de la atracción en sentido positivista y la satisfacción, la apertura a nuevas ideas y proyectos.

Factores del Clima Organizacional.

Para (Alcalá, 2011) son 9 dimensiones las que permiten diagnosticarlo, estas están descritas a continuación:

- 1. Estructura:** vinculada con los formalismos, obligaciones, políticas, jerarquías, regulaciones y reglas organizacionales, estas representan la percepción que tienen los colaboradores de la organización y demás factores al momento de enfrentarse al desarrollo de su trabajo.
- 2. Responsabilidad:** enfatiza la percepción que tiene el individuo sobre el ser su propio jefe, al tener el compromiso elevado con el trabajo que desarrolla y también al crearse sus propias exigencias y obligaciones.
- 3. Recompensas:** es la retribución percibida por el trabajo realizado. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

4. **Riesgos:** sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de peligro calculado a fin de lograr los objetivos propuestos.
5. **Relaciones:** es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.
6. **Cooperación:** es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo.
7. **Estándares de desempeño:** es la percepción de los miembros acerca del énfasis que ponen las organizaciones sobre la norma de rendimiento. Se refiere a la importancia de percibir metas implícitas y explícitas.
8. **Conflictos:** es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones de los demás, accediendo a solucionar los problemas. Es decir, se basa en la tolerancia.
9. **Identidad:** es el sentimiento de pertenencia a la organización, elemento importante valioso dentro de un grupo de trabajo, es decir, el sentimiento de empoderamiento institucional. (Alcalá, 2011)

Tipos de Clima Organizacional

Para (Sumba, Moreno, & Villafuerte, 2022) el estudio de esta variable incluye ocho dimensiones clasificadas en 4 tipos de clima mismas que están mencionadas a continuación:

1. Autoritarismo del tipo explotador, caracterizado por la susceptibilidad que tiene la dirección de los colaboradores.
2. Autoritarismo del tipo paternalista, caracterizado por la confianza que tiene la dirección con los dependientes.
3. Consultivo, ya que existe un grado alto de confianza en los colaboradores facilitando la toma de decisiones a través de la participación.
4. Participativo, mediante la planeación estratégica a través de la cual se desarrollan relaciones de amistad y confianza entre los colaboradores con la finalidad de alcanzar metas en común.

Del mismo modo existen muchas variables que intervienen en la comprensión del clima organizacional, por ejemplo: variables personales, socioambientales, estructurales, entorno físico y variables del comportamiento organizacional estas últimas relacionadas con la rotación del personal, productividad, absentismo o la satisfacción laboral.

Cómo medir el Clima Organizacional

(Mg. Pinzón, 2020) menciona que, en el siglo XXI, las organizaciones deben evolucionar constantemente para optimizar sus procesos productivos. Es crucial que se capaciten progresivamente para comprender y analizar su funcionamiento, especialmente en un contexto donde se considera que estas entidades son sistemas complejos y abiertos. En este sentido, el comportamiento de cada individuo debe evolucionar como parte de un sistema social estructural, incorporando principios teóricos y metodológicos que permitan un análisis crítico dentro los diferentes escenarios organizacionales, adaptándose de acuerdo con sus necesidades.

Han sido abundantes las investigaciones que han desarrollado modelos destinados a medir el clima organizacional a lo largo de la historia. Estos modelos presentan una diversidad considerable, aunque coinciden en la noción fundamental de que cualquier modelo es una representación abstracta de las interacciones que limitan conceptual y metodológicamente el objeto de estudio.

Las organizaciones requieren de intervenciones en base a estudios que permitan evidenciar las causas de los problemas y darles solución. Situación que recae en el uso diferentes modelos de medición y modelos de diagnóstico de CO según la necesidad basados en la objetividad, confiabilidad y validez de los mismos.

- **Variable Dependiente: Satisfacción laboral**

Conceptualización:

La satisfacción laboral es un agente que impulsa a las personas a actuar y genera un comportamiento que tienen impacto directo en el desempeño laboral de cada individuo. (Mora & Mariscal, 2019)

Por ello, la necesidad de las personas surge cuando se demuestra el valor que aportan los recursos humanos a la organización. Se cree que esta variable refleja de manera importante el estado actual del trabajador en relación con su trabajo.

Según (Cando, 2021) “las variables en el trabajo determinan los niveles de satisfacción laboral y por ende de productividad. Las evidencias indican que los principales elementos son un trabajo con capacitación constante, recompensas equitativas, estrategias de motivación, actividades para el tiempo libre y pausas activas, así como condiciones favorables de trabajo y compañeros.”

Mientras que en un estudio realizado por (Espinoza, Quimí, Escobar, & Camacho, 2020) en el que describen que “una persona con alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él, por ende la interacción con compañeros de trabajo, el cumplimiento de reglas y políticas organizacionales son menos que ideales y cosas similares considerándolo así como una actitud general de un individuo hacia su trabajo”.

Muchos autores usan ambos términos como si fueran sinónimos debido a la estrecha relación entre la satisfacción laboral y la motivación. Sin embargo, hay que tener en cuenta que la satisfacción laboral se refiere básicamente a una variedad de actitudes hacia el trabajo, describiéndola como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo, es decir, lo que piensa sobre él.

Importancia de la satisfacción laboral

En base a la literatura descrita anteriormente hacemos hincapié en que la satisfacción laboral constituye gran parte del triunfo de las organizaciones por ende es considerada una variable de estudio significativo. Es imprescindible destacar los beneficios que conlleva un alto nivel de satisfacción entre el recurso humano y la

organización; ahora bien, algunos de estos son mayor productividad y compromiso, un nivel bajo de ausentismo y rotación. Otro párrafo

Teorías de Satisfacción laboral

En la actualidad, las empresas deben alcanzar estándares a través de un equipo de trabajadores que en coordinación trabajen juntos para lograr los objetivos. Para lograr esto, las organizaciones deben establecer estrategias que orienten el comportamiento de todos y así contribuir con participación activa, dinámica y creativa a la institución, circunstancias que se verán reflejadas en eficiencia y eficacia aumentando los niveles de competitividad en la organización.

No obstante, los instrumentos a usar para medir esta variable deben ser integrales, es decir, deben enfocarse también en investigar las causas que provocan insatisfacción laboral para poder tomar decisiones y determinar las dimensiones críticas para que las acciones de mejora se orienten hacia cambios favorables en actitudes y comportamientos.

Por ello (Guevara, 2018) cita algunas teorías que explican la satisfacción laboral y estas son:

1. Teoría de la Necesidades de Maslow

Es uno de los modelos psicológicos más conocido e influyente en los campos de la psicología, la gestión institucional y la educación. Para Abraham Maslow el ser humano satisface 5 necesidades básicas: Fisiológicas relacionadas con el ser humano como por ejemplo satisfacer necesidades de alimento, abrigo y descanso, las de seguridad conducen a la persona a lograr estabilidad y asegurar su supervivencia, las necesidades sociales que integran al ser humano en distintos ámbitos, las necesidades de autoestima y autorrealización en relación a sentirse bien con uno mismo, todas estas vinculadas a orientar su conducta a la satisfacción de las necesidades de orden superior.

Según Maslow, cuando se satisfacen las necesidades de un nivel más básico, surge la motivación para alcanzar las necesidades del siguiente nivel en jerarquía. Aunque esta teoría ha sido cuestionada por su estructura jerárquica aún sigue siendo valiosa para dichos campos como el crecimiento personal y la gestión empresarial.

2. Teoría de los dos Factores de Herzberg

Se centra en los factores que influyen en la motivación y la satisfacción en el trabajo, Frederick identificó dos tipos de factores que afectan la experiencia laboral en las personas. Además, esta teoría insiste en la necesidad de un verdadero enriquecimiento del puesto de trabajo, bajo factores satisfactorios e insatisfactorios validados en base a la experiencia. Lo que supone que, al existir condiciones extrínsecas como el salario, el estatus, la seguridad entre otras, e intrínsecas como los sentimientos de logro y la responsabilidad, considerados como aspectos que repercuten en su logro por su relación.

Esta teoría supone que la insatisfacción no es un concepto unidimensional, ya que se requieren dos continuos para interpretar adecuadamente la satisfacción laboral, es decir, la satisfacción laboral es el resultado de motivaciones intrínsecas y la insatisfacción depende de la ausencia de factores externos.

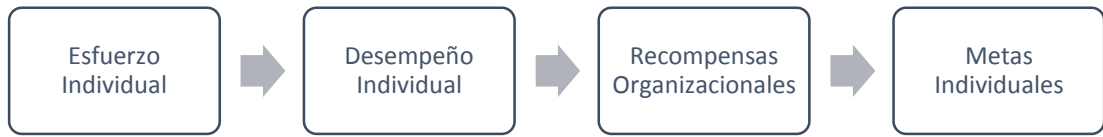
Su teoría destaca la importancia de cubrir las necesidades básicas de los empleados para evitar la insatisfacción, pero también subraya la necesidad de ofrecer oportunidades que generen satisfacción y motivación desde dentro del entorno laboral.

3. Teoría de las Expectativas de Vroom

El autor se centra en la relación entre las expectativas individuales y la motivación para el desempeño en el trabajo. Esta teoría se apoya en tres circunstancias o factores estos son:

- Expectativa: se refiere a la confianza que tiene alguien en que su esfuerzo dará lugar al logro de una meta deseada.
- Instrumentalidad: es la percepción que tiene alguien sobre si su buen desempeño se traducirá en recompensa o resultados esperados.
- Valencia: es el valor o importancia que alguien asigna a las recompensas o resultados que espera obtener. Vroom postula que los premios obtenidos con la realización del trabajo serán más o menos valiosos para el trabajador.

Ilustración 3 *Proceso de la Teoría de Vroom*



Nota: Teoría de Vroom

A: vínculo esfuerzo – desempeño

B: Vínculo desempeño – recompensa

C: Atractivo de la recompensa

A través de esta teoría se cree que, si las personas creen en su valor, ellas por si mismas se motivan a realizar cosas y se esfuerzan por lograr un alto desempeño para alcanzar una meta. Lo harán si saben que una vez alcanzada recibirán una recompensa que les dirá que su esfuerzo valió la pena. Por lo tanto, es posible decir que los factores que diferencian las causas de satisfacción e insatisfacción provienen de mecanismos de defensa específicos.

4. Teoría de la Equidad

Dicha teoría se enfoca en la percepción que tienen las personas sobre la equidad en las relaciones laborales, las personas comparan las recompensas que reciben por su trabajo con las recompensas que perciben que reciben otros en situaciones similares.

John Stacey Adams creó esta teoría que sostiene que la motivación, el desempeño y la satisfacción de un empleado dependen de su evaluación subjetiva de las relaciones entre las razones de esfuerzo, recompensa y la razón de esfuerzo recompensa de otros en situaciones laborales similares. Es decir, examina las diferencias en los logros de cada empleado después de comparar sus logros con los de otros. en situaciones parecidas. Para el autor esta teoría propone que los individuos estén motivados a ser tratados equitativamente.

Esta teoría considera tres situaciones de equidad e inequidad:

- Equidad: se presenta cuando el individuo percibe que su aporte recibe una recompensa justa.

- Sobrecompensación: se da cuando el individuo siente que está dando más de lo que recibe en comparación con los demás de su entorno laboral generando así un sentimiento de frustración.
- Sobre-recompensación: se manifiesta cuando el individuo siente que recibe más de lo que ofrece en comparación con sus colegas. Esto puede generar sentimientos de incomodidad y a la vez culpa, llevando a intentos por restablecer un equilibrio percibido.

5. Teoría del Equilibrio de Lawler

Hackman y Lawler encontraron una correlación más elevada entre varios atributos de la satisfacción, manifestando así que este modelo incorpora gran parte de la teoría de las necesidades y la función biológica última de los valores del sujeto a través de la dirección de sus acciones y elecciones de modo que se puedan satisfacer las propias necesidades.

Esta teoría se centra en la relación entre la motivación, el desempeño y las recompensas en el entorno laboral, además postula que la motivación está influenciada por la percepción del equilibrio entre los esfuerzos realizados, el desempeño alcanzado y las recompensas recibidas.

Este modelo se basa en cuatro principios clave:

- Equidad percibida: haciendo referencia a como una persona ve su esfuerzo y la recompensa recibida de manera balanceadas a comparación con la de los demás.
- Comparación social: indica que las personas constantemente evalúan lo que aportan y reciben haciendo alusión con sus otros compañeros.
- Descontento por desequilibrio: se da cuando alguien siente que lo que aporta es más o menos valorado en comparación con las recompensas.
- Acción correctiva: medida en pro o a favor de reajustar las percepciones de equilibrio en el individuo, ya sea cambiando el nivel de esfuerzo o reevaluando como se perciben las recompensas.

6. Teoría de la finalidad de Locke

La teoría de los valores, también conocida como la teoría de Locke, es un enfoque que describe cómo funciona el comportamiento humano. La suma de la cantidad de valor que le da el trabajador a cada aspecto de su trabajo se conoce como satisfacción laboral.

Es importante diferenciar la noción de valor de la actitud y necesidad. El nivel más fundamental de las actitudes está regulado por los valores. Las necesidades pueden variar de intensidad, pero en esencia son las mismas para todas las personas, mientras que los valores varían significativamente en intensidad y contenido.

Las necesidades guían a las personas hacia las necesidades de una determinada acción, mientras que los valores guían las elecciones o toma de decisiones, así como las reacciones emocionales resultantes.

Los principios éticos que plantea su teoría son:

- Racionalismo ético: manifestando que los valores éticos fundamentan en la razón y la ley natural, asimilando que los individuos tienen la capacidad de reconocer lo correcto de lo incorrecto mediante la comprensión y reflexión.
- Universalidad de los principios éticos: para el autor estos principios son universales y aplicables a toda la humanidad, arraigados en la originalidad de las cosas y válidos en importar el entorno.
- Respeto a los derechos naturales: a pesar de que su enfoque ético no trata de valorar específicamente acciones explícitas, esta teoría vincula la defensa de la protección de derechos como la vida, la libertad, y la propiedad.

Factores que influyen en la satisfacción laboral

Considerados como aspectos inalterables puesto que influyen de manera directa en la organización algunos de estos según (Zárraga, Molina, & Corona, 2018) son:

- Edad: en este contexto, se resalta que a medida que una persona envejece, suele experimentar mayor satisfacción, siendo probable que los colaboradores más jóvenes tengan nivel de satisfacción más bajos. Se reconoce que, en la actualidad, el trabajo se busca para alcanzar la

realización personal. Por ello, es común que a medida que alguien envejece, opte por permanecer en un trabajo estable en lugar de probar en distintos lugares.

- Sexo: es común que todavía se observen situaciones de exclusión entre géneros en la actualidad, como por ejemplo la disparidad salarial donde las mujeres reciben un salario inferior al de los hombres, incluso cuando ocupan el mismo puesto.
- Experiencia: esta delimita en gran medida el presente de las personas, puesto que evidencia sus logros en la vida laboral mismo que anteriormente han sido gratificantes para el individuo.
- Inteligencia: el nivel de estudios o formación de una persona no es un factor que influye directamente en la satisfacción, pero es una cualidad que si se toma en cuenta al momento de obtener un cargo ya que permite tener más oportunidades de escalar en la organización.
- Personalidad: la estabilidad emocional es importante cuando se trata de satisfacción ya que al estar relacionada con el trabajo en una organización es un factor clave del éxito o fracaso de nuestros actos causando negatividad o positivismo en el diario vivir.
- Grado ocupacional: un colaborador expresa un mayor nivel de gusto cuando el nivel ocupacional es alto, las características anteriormente mencionadas nos permiten obtener una visión mucho más amplia del nivel de satisfacción que una persona posee de acuerdo al rango laboral, todo esto en relación a la premisa la satisfacción permite expectativas de progreso amplias mientras que la insatisfacción aumenta el porcentaje de abandono del puesto.

La satisfacción es un estado positivo resultante de las experiencias, en consecuencia, esta puede ser clasificada en dos tipos de satisfacción extrínseca (abarca seguridad laboral y las condiciones de trabajo) e intrínseca (reconoce el nivel de responsabilidad y reconocimiento del trabajador) dependiendo del entorno. (Zárraga, Molina, & Corona, 2018)

Métodos de evaluación

La satisfacción laboral puede medirse mediante el uso de cuestionarios independientemente de sus causas, en consecuencia, La autora (Cantera , 1998) menciona dos tipos de métodos (directos e indirectos)

Por lo que se refieren los autores a los métodos directos, se destaca la utilización del cuestionario a través de preguntas cerradas. Este instrumento permite recoger la información a nivel de las actitudes de los empleados con relación a los aspectos relacionados con el trabajo. Entre los más conocidos se encuentran el índice general de la satisfacción de Brayfield y Rothe (1951) citado por (Cantera , 1998).

Ambos métodos, directo e indirecto inquieren a las personas sobre varios aspectos de su trabajo para obtener datos sobre las actitudes de los empleados con respecto a su trabajo. Otros métodos más comunes como las entrevistas tienen mayor riqueza cualitativa, pero son muy costosos en tiempo y recursos y requieren personal calificado para su aplicación y evaluación adecuada.

Algunos de los inventarios más usados son:

- (Mélia & Peiró, 1998) desarrollaron cuatro cuestionarios (S4/82, S10/12, S20/23, S21/ S26) como producto de una línea de investigación llevada a cabo en la universidad de Valencia.
- La Escala de Medición de Satisfacción Laboral (Álvarez, Vargas, & Martínez , 2022)
- Cuestionario de Satisfacción Laboral – Euroempleo.
- NTP 394: Satisfacción Laboral: encuesta evaluación.

1.3 Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral

El clima organizacional es un factor muy importante y preponderante en el logro de las metas por lo cual se debe considerar que sí existe en clima organizacional entonces como resultado tendremos satisfacción laboral misma que estará reflejada en el buen desempeño profesional de los trabajadores.

En nuestro país la mayor parte de personas dedica mucho tiempo para su jornada laboral, por ello es necesario contar con un clima organizacional idóneo y

adecuado con la finalidad de tener una mejor calidad de vida laboral y profesional, de este modo el personal se sentirá satisfecho y cómodo en su lugar de trabajo.

Dicho esto (Romaní, 2018) en su investigación aplicó métodos deductivo hipotéticos y cuantitativos, no obstante, el nivel de su indagación fue relevante ya que utilizó métodos de estudio como el diseño horizontal experimental para profundizar la correlación entre el clima y la satisfacción en una organización de la Ciudad de Lima. Actividad que está directamente relacionada con un censo de personal administrativo en 81 ciudades. La conclusión de su investigación es que existe una relación positiva e importante entre las variables anteriormente mencionadas y el personal, lo que se deduce en lo siguiente, si hay un buen clima organizacional, el nivel de satisfacción será superior.

OBJETIVOS

Objetivo General:

- Determinar el nivel de incidencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados del GADMIC del Cantón Pujilí.

Este objetivo se cumplió en base a un análisis comparativo a través del uso de Microsoft Excel validando las hipótesis planteadas sobre la influencia o no del clima organizacional en la satisfacción laboral.

Objetivos Específicos:

- Describir los factores imperantes que afectan en el clima organizacional de los empleados del GADMIC del Cantón Pujilí, mediante el uso del test Escala de Clima Organizacional (EDCO).

Se dio cumplimiento a este objetivo mediante la aplicación la Escala de Clima Organizacional (EDCO), la misma que consta de 40 ítems divididos en 8 dimensiones: relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección, valores colectivos.

- Identificar el nivel de satisfacción laboral de los empleados del GADMIC del Cantón Pujilí mediante el uso del Cuestionario de Satisfacción Laboral – Euroempleo.

Se llevo a cabo este objetivo a través del estudio de los resultados del Cuestionario de Satisfacción Laboral – Euroempleo, el cual consta de 23 ítems divididos en 4 dimensiones: percepción general, motivación y reconocimiento, área y ambiente de trabajo, formación e información.

- Correlacionar las variables de estudio, clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados del GADMIC Pujilí, con la finalidad de elaborar una propuesta alternativa de estrategias de comunicación asertiva para la mejora continua del GADMIC.

El cumplimiento de este objetivo se lo realizado mediante la elaboración de un Plan de Mejora del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral para beneficio de

los empleados y de la Institución, pues se detallan estrategias y claves para mejorar o corregir factores deficientes existentes.

CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA

2.1 Materiales

Este apartado proporciona una descripción breve de los materiales, procedimientos y enfoques que se utilizarán en la investigación actual sobre el tema: El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Empleados Del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural - GADMIC Del Cantón Pujilí, por lo mismo se mencionan los siguientes aspectos:

2.2 Descripción de los instrumentos de medición a utilizar

2.2.1 Variable Independiente: Clima Organizacional

Instrumento de medición: Escala de Clima Organizacional (EDCO).

Ficha técnica:

Tabla 1

Escala de Clima Organizacional EDCO

Nombre del Escala de Clima Organizacional (EDCO). instrumento		
Autores	Acero Yusset, Echeverri lina, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana, Sanabria Bibiana.	
Administración	Individual/Colectiva	
Edad de aplicación	Trabajadores con dependencia laboral	
Tiempo	40 minutos	
Áreas evalúa	<ul style="list-style-type: none">- Relaciones interpersonales- Estilos de dirección- Sentido de pertenencia- Retribución- Disponibilidad de recursos- Estabilidad- Claridad y coherencia en la dirección- Valores colectivos	

Materiales de aplicación	Cuadernillo.
Instrucciones de aplicación	<p>Para el examinador: deber conocer las características del grupo al cual va dirigida la prueba. Leer el instructivo y la prueba en su totalidad.</p> <p>Para el sujeto: Lea las instrucciones y sígala estrictamente.</p> <p>Recepción del cuestionario, el encuestado deberá responder de manera responsable las consignas, si tiene alguna duda el evaluador procederá a esclarecer las dudas.</p>
Interpretación	<p>El instrumento es de tipo Likert y se puntúa de 1 a 5 puntos con un total de 45 a 200 como mínimo y máximo posible, se establecen 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje se suma el resultado obtenido así:</p> <p>-Nivel Bajo: de 40 a 93 puntos.</p> <p>-Promedio: de 94 a 147 puntos.</p> <p>-Nivel Alto: Puntajes entre 148 y 200.</p>

Nota: Escala de Clima Organizacional EDCO (Acero, Echeverri, Lizarazo, Quevedo, & Sanabria, 2010)

2.2.2 Variable Dependiente: Satisfacción Laboral

Tabla 2

Cuestionario de Satisfacción Laboral – Euroempleo.

Nombre del instrumento	Cuestionario de Satisfacción Laboral – Euroempleo.
Autores	Coexphal, Euroempleo
Administración	Individual/ Colectiva
Edad de aplicación	Trabajadores con dependencia laboral
Tiempo	15 a 20 minutos
Áreas que evalúa	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción general - Motivación y reconocimiento

	<ul style="list-style-type: none"> - Área y ambiente de trabajo - Formación en información
Materiales de aplicación	Cuestionario
Instrucciones de aplicación	<p>Para el examinador: deber conocer las características del grupo al cual va dirigida la prueba. Leer el instructivo y la prueba en su totalidad.</p> <p>Para el sujeto: Lea las instrucciones y sígalas estrictamente.</p> <p>Recepción del cuestionario, el encuestado deberá responder de manera responsable las consignas, si tiene alguna duda el evaluador procederá a esclarecer las dudas.</p>
Interpretación	Instrumento con una escala aditiva, su puntuación es fruto de la sumatoria de los posicionamientos de las alternativas de selección en cada uno de los 26 ítems, asignando un valor de 1 a muy Insatisfecho y 4 muy Satisfecho la puntuación total oscila entre 26 y 104, de tal manera que una mayor puntuación es el claro reflejo de una satisfacción general satisfactoria.

Nota: Cuestionario de Satisfacción Laboral – Euroempleo.

2.3 Recursos

La siguiente tabla muestra los recursos que se van a utilizar, también los costos necesarios para el financiamiento de la investigación.

Tabla 3

Recursos para la investigación

RECURSOS	DETALLE	CANTIDAD	VALOR
INSTITUCIONALES	Biblioteca Virtual de la UTA	-	-
	Universidad Técnica de Ambato	-	-
	GADMIC-Cantón Pujilí	-	-
	Base de datos institucionales		

HUMANOS	Tutor del trabajo de investigación: Dr. Rodrigo Andrade Mg.	-	-
	Personal administrativo de la UTA.	-	-
	Autor: Joselyn Yadira Chiliquinga Tapia.	-	-
	Líder de Talento humano del GADMIC del Cantón Pujilí	-	-
	Empleados del GADMIC del Cantón Pujilí	-	-
TECNOLOGICOS	Computador	-	-
	Impresora	-	\$50
	Internet	-	\$40
MATERIALES	Resma de papel	\$5.00	\$15.00
	Impresiones y copias	\$26	\$54
	Test:		
	- Escala de Clima Organizacional (EDCO).	Libre	-
	- Cuestionario de Satisfacción Laboral – Euroempleo.	Libre	-
	Materiales de oficina (esferos, lápices, borrador, carpetas)		\$20.00
Empastado del trabajo final		\$	
MOVILIZACION	Transporte Publico	Hacia el GADMIC-Pujilí	\$50.00
FINANCIEROS	Alimentación	-	\$ 30
	Imprevistos	-	\$ 60

Presupuesto \$ 319

Total:

Como se puede identificar claramente el presupuesto para la ejecución completa del proyecto de investigación es de: \$319, el mismo que será financiado con recursos propios.

2.4 Metodología

La metodología se refiere al conjunto de métodos, técnicas y procedimientos utilizados para organizar y llevar a cabo el proceso de esta investigación con el tema: El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural - GADMIC del Cantón Pujilí, por lo mismo, se mencionan los siguientes aspectos:

2.4 Enfoque de la investigación

La direccionalidad de esta investigación adopta un enfoque de estudio mixto cualitativo y cuantitativo, puesto que ambos se trabajan de manera conjunta lo que permiten comprender la realidad de lo que se va a investigar. En consecuencia, la riqueza de la investigación con métodos mixtos radica en aprovechar las ventajas y fortalezas de cada enfoque.

El enfoque cuantitativo hace referencia a la obtención de datos en forma de valores que se pueden medir mediante números y estadísticas, mientras que el enfoque cualitativo se centra más en comprender situaciones mediante la recolección de datos narrativos, por tanto, indagará la temática presentada usando dicho enfoque. (Martinez, 2018)

2.5 Niveles o tipos de investigación

Exploratoria: la presente investigación tiene un nivel exploratorio, por cuanto este tipo de estudios se realizan cuando el investigador quiere familiarizarse con un fenómeno desconocido, todos los estudios nacen de la exploración y es el inicio para realizar investigaciones más profundas de correlación y/o explicación. (González & Covinos, 2021)

Descriptiva: la investigación es de carácter descriptivo porque tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utiliza criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sintética y comprobable con la de otras fuentes (Martinez, 2018)

Correlacional: Es de tipo correlacional, por cuanto, informa en qué medida un cambio en una variable es debido a la modificación experimentada en otra u otras variables. La intensidad y dirección de la relación se mide mediante el denominado coeficiente de correlación, cuyo estadístico depende de la naturaleza de las variables estudiadas (García & García, 2019)

Transversal: El enfoque metodológico empleado en este estudio es de tipo transversal, siendo un método no experimental destinado al análisis y recopilación de datos. Su objetivo principal es identificar la frecuencia de una condición en la población de estudio. Este diseño proporciona resultados descriptivos que, debido a sus características, resultan altamente útiles para ofrecer una detallada descripción de cómo una variable ha afectado a un grupo de personas en un momento específico. (García & García, 2019) Este estudio implica el uso seleccionado de instrumentos que permiten la evaluación del clima organizacional y la satisfacción laboral con el fin de obtener resultados absolutos e íntegros.

2.6 Modalidad de investigación

Bibliográfica o documental

La investigación propuesta es de tipo bibliográfico, debido a que mediante la recolección de información verificada a partir de materiales publicados como artículos científicos, libros, revistas, informes, artículos académicos y medios electrónicos se podrá sustentar de forma adecuada el conocimiento propuesto para este estudio. (Arteaga, 2023)

Esta modalidad de investigación tiene varias ventajas entre ellas ahorramos tiempo y esfuerzo por que conocemos el trabajo de otros investigadores mediante la indagación en diferentes fuentes bibliográficas, además, sus resultados e interpretaciones también nos permiten dar soporte teórico a la investigación.

De campo

Se utilizará la modalidad de campo, porque la investigación es sistemática hacia un problema real, cuyo objetivo es describir, interpretar y al mismo tiempo comprender sus orígenes a través de la investigación de causa y efecto, se utilizarán datos reales del Clima Organizacional del GADMIC Pujilí a través de evaluaciones a los funcionarios públicos.

2.7 Descripción del modelo de investigación

2.7.1 Operacionalización de las Variables

Tabla 4 Operacionalización de la Variable Independiente

Matriz de Operacionalización de la Variable Independiente: Clima Organizacional					
Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems		Técnicas e instrumentos
El comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos. En otras palabras, el CO retrata la continua interacción y la influencia recíproca	Relaciones interpersonales	Conexión que existe entre dos o más personas basada en sentimientos, emociones, intereses, actividades sociales y otros factores.	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones. Soy aceptado/a por mí grupo de trabajo. Los miembros del grupo son distantes conmigo. Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo/a. El grupo de trabajo valora mis aportes.		
	Estilos de dirección	Relaciones interactivas entre un grupo de personas y una persona que, por su posición en la estructura formal de la organización, ha sido designada para desempeñar la función de dirección.	Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo. El jefe es mal educado/a. Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo. Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias. El jefe desconfía del grupo de trabajo.		Técnica: Capacitación previa. Test de Clima Organizacional
	Sentido de pertenencia	Sentimiento de identidad que una persona desarrolla con la comunidad con la que	Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa. Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades. Estoy de acuerdo con mi asignación salarial.		EDCO.

entre las personas y las organizaciones. Es un importante campo de conocimiento para toda persona que deba tratar con organizaciones, ya sea para crear otras o cambiar las existentes, para trabajar o invertir en ellas o, lo más importante, para dirigir las. El CO es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento		interactúa para lograr objetivos compartidos.	Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa. Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes.
	Retribución	Es la recompensa que recibe un empleado a cambio de prestar sus servicios a una empresa privada o de administración pública en unas condiciones específicas.	Realmente me interesa el futuro de la Empresa. Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo. Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa. Sin remuneración no trabajo horas extras. Sería más feliz en otra empresa.
	Disponibilidad de recursos	Probabilidad de la existencia de los elementos necesarios para que el personal realice su trabajo, entre ellas está el recurso material, humano y tecnológico.	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo. El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado. El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo. Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo. La iluminación del área de trabajo es deficiente.
	Estabilidad	Cualidad laboral en la que existe una regularidad dinámica, da como efecto el	La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño. La empresa brinda estabilidad laboral.

<p>humano en las organizaciones. Aunque la definición ha permanecido, en realidad, las</p>		<p>empoderamiento y el sentido de pertenencia.</p>	<p>La empresa contrata personal temporal. La permanencia en el cargo depende de preferencias personales. De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.</p>
<p>organizaciones no son las que muestran determinados comportamientos, sino las personas y los grupos que participan</p>	<p>Claridad y coherencia en la dirección</p>	<p>Precisión con la que el personal dirige sus objetivos y metas a la cúspide, en coordinación con el tiempo y el espacio.</p>	<p>Entiendo de manera clara las metas de la empresa. Conozco bien como la empresa está logrando sus metas. Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas. Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa. Las metas de la empresa son poco entendibles.</p>
<p>y actúan en ellas. (Chiavenato I., 2009)</p>	<p>Valores colectivos</p>	<p>Principios, virtudes y cualidades que caracterizan a una persona o acción, se consideran de gran importancia y están expresados en la misión y visión de la organización vinculándose con el éxito competitivo y trascendental.</p>	<p>El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno. Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales. Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente. Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras. Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.</p>

Nota: Tomado de (Acero, Echeverri, Lizarazo, Quevedo, & Sanabria, 2010)

Tabla 5 Operacionalización de la Variable Satisfacción Laboral

Matriz de Operacionalización de la Variable Dependiente: Satisfacción Laboral					
Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos	
La satisfacción laboral es un agente que impulsa a las personas a actuar y genera un comportamiento que tienen impacto directo en el desempeño laboral de cada individuo. (Mora & Mariscal, 2019)	Percepción General	Es la forma en que interpretamos aspectos del entorno, dicha información la recibimos a través de nuestros sentidos.	¿Cómo se ha sentido trabajando en esta institución?		
	Motivación y Reconocimiento	Es una práctica que se puede utilizar para expresar aprecio, motivar a los empleados y promover el comportamiento deseado. El objetivo del reconocimiento laboral es alentar a los empleados y demostrar su buen desempeño en el lugar de trabajo.	El nivel de satisfacción en relación a las funciones y responsabilidades que usted realiza. ¿Están bien definidas en relación a su puesto de trabajo? Mi grado de satisfacción por trabajar en esta institución (comparado con otras instituciones que conozco) es: El grado de satisfacción con respecto al salario que recibo. El grado de satisfacción de la relación que tengo con mis compañeros de trabajo.	Técnica: Capacitación previa. Cuestionario de Satisfacción laboral - Euroempleo	

			<p>Su grado de satisfacción al expresar sus opiniones en su grupo de trabajo es</p> <p>¿Se siente parte del equipo en su área de trabajo?</p> <p>La satisfacción que tiene en cuanto a la calidad de comunicación que existe en su área de trabajo.</p> <p>Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área laboral</p> <p>Mi nivel de satisfacción al sentirme partícipe de los éxitos o fracasos que se dan en el área de trabajo.</p>
Área y Entorno productivo que			
Ambiente de trabajo	de	facilita el desempeño y bienestar de los trabajadores, asegurándose de que el lugar sea tranquilo, libre de ruidos, es decir, cuente como las instalaciones adecuadas que permitan un célebre desempeño laboral, haciendo referencia las condiciones físicas del	<p>Su grado de satisfacción en cuanto al conocimiento de los riesgos y las medidas de prevención relacionados a su puesto de trabajo.</p> <p>¿El trabajo en su área está bien organizado?</p> <p>¿La satisfacción que tiene en relación a las condiciones físicas de su área de trabajo es?</p> <p>¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la carga de trabajo?</p> <p>¿Su área de trabajo permanece limpia y libre de obstáculos?</p> <p>¿Su trabajo lo puede realizar de forma segura?</p> <p>Conoce y están claros los protocolos de emergencia</p>

	entorno y el plan de prevención de riesgos en el trabajo de la organización.	La institución le facilita los equipos de protección necesarios para su trabajo
Formación e Información	Comunicación asertiva en toda la estructura organizacional. Planes de desarrollo, capacitaciones tanto personal como profesionalmente.	<p>Recibo información de manera clara y precisa para desempeñar correctamente su trabajo.</p> <p>Recibo resultados de la supervisión de mi trabajo como Retroalimentación.</p> <p>El grado de satisfacción por el tipo de formación (capacitación) que me brinda la Institución.</p> <p>¿Cuándo se implantan nuevos mecanismos y es necesaria una formación específica la institución me lo proporciona?</p> <p>¿La Institución le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?</p>

Nota: Tomado de Escala de Satisfacción Laboral Euroempleo

2.8 Alcance de la investigación.

El presente estudio se fijará mediante un alcance exploratorio el cual es aplicado en fenómenos que no se han investigado previamente y se tiene el interés de examinar sus características. En este caso se investigará el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en los empleados del GADMIC del Cantón Pujilí, las cuales serán analizadas para describir factores del bienestar personal de los empleados y que se ven relacionados la cultura organizacional actual. (Galarza, 2020)

2.9 Población y muestra

En la investigación propuesta se toma como población a los servidores del GADMIC del Cantón Pujilí, ubicado en la Provincia de Cotopaxi.

Tabla 6

Población

Población, objeto de estudio	Frecuencia	Porcentaje
Empleados del GADMIC	503	100%

Población, objeto de estudio por GÉNERO	Masculino	Porcentaje	Femenino	Porcentaje
Empleados del GADMIC	297	59,05%	206	40,95%

Nota: Población del GADMIC del Cantón Pujilí.

Para la obtención de la muestra se utilizará el muestreo aleatorio, ya que todo elemento del universo tiene la misma probabilidad de ser parte de la muestra en base a la nómina existente.

Criterios de Inclusión

Se ha considerado que los empleados a participar en el siguiente estudio sean quienes cumplan y se encuentren dentro de los siguientes criterios de inclusión:

- Personal administrativo y operativo bajo el estatuto del Código de Trabajo y la Ley Orgánica de Servicio Público.
- Personal que ha trabajado más de dos años en la institución.

Formula de la muestra

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

N= 503

n= tamaño de la muestra

Nivel de confianza deseada = 95%

Z= 1.96 unidades estandarizadas

p = % de la población con características de éxito: 50% = 0,5

q = % de la población con características de fracaso: 1 – p = 50% = 0,5

e = nivel de error 5%

Desarrollo

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

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5 * 0,5)}{(0,05)^2 + \frac{(1,96)^2(0,5 * 0,5)}{503}}$$

$$n = \frac{(3,8416)(0,25)}{0,0025 + \frac{(3,8416)(0,25)}{503}}$$

$$n = \frac{(0,9604)}{0,0025 + \frac{(0,9604)}{503}}$$

$$n = \frac{(0,9604)}{0,0025 + 0.00190934393}$$

$$n = \frac{(0,9604)}{0,00440934393}$$

$$n = 218$$

Validez y confiabilidad

La pericia de juicio de expertos determina la validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados, ya que personas expertas en el área y campo de investigación han emitido sus criterios y juicios de valor sobre los instrumentos para correctivas y aplicaciones adecuadas, obteniendo de esta manera respaldos válidos.

- Escala de Clima Organizacional EDCO: la validez y confiabilidad del cuestionario que proporciona el alfa de Cronbach es de un 0.891, que a la vez oscila entre 0.876 a 0.899 en la escala global, lo cual significa una muy buena consistencia interna de la prueba.
- Cuestionario de Satisfacción Laboral de Euroempleo: los trabajos de investigación realizados con el instrumento le confieren validez al instrumento y la confiabilidad la proporciona el estadístico alfa de cronbach es de 0.88; 0.85 y 0.78 para la satisfacción general.

Procesamiento y análisis de la Evaluación de Clima Organizacional

En base a los datos obtenidos durante la aplicación del instrumento, y con su respectiva ponderación, se procederá a subir los datos recabados a la aplicación Excel, para de esta manera desarrollar un informe valorativo y final acerca del Clima Organizacional del GADMIC del Cantón Pujilí.

Obtención de los resultados de la evaluación de Satisfacción Laboral

El cuestionario proporciona datos confiables para las variables analizadas. En el caso específico del cuestionario de Satisfacción Laboral, el coeficiente de la escala de Cronbach muestra un resultado global de 0.890, lo que indica una excelente confiabilidad en general, por lo tanto, utilizar esta herramienta resulta una buena opción.

Para aplicar estos instrumentos, es esencial considerar ciertos aspectos:

- El investigador debe estar capacitado para administrar el instrumento y estar preparado para responder preguntas que puedan surgir.
- Es importante informar sobre la duración requerida para recopilar la información.
- Contar con tiempo suficiente y apropiado para llevar a cabo el proceso.
- Proporcionar instrucciones claras y comprensibles.
- Asegurar la confidencialidad de los resultados obtenidos.

Recolección de información

Tabla 7

Recolección de información y Descripción de las Preguntas Básicas.

Preguntas Básicas	Explicación
¿Para qué es?	Para analizar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral.
¿Con qué personas?	Con los empleados del GADMIC del Cantón Pujilí.
¿Sobre qué aspectos?	Sobre clima organizacional y satisfacción laboral.
¿Quién?	Joselyn Yadira Chilibingua Tapia
¿A quiénes?	A los empleados del GADMIC del Cantón Pujilí.
¿Cuándo?	En el periodo académico septiembre 2023-febrero 2024.
¿Dónde?	En el GADMIC del Cantón Pujilí.
¿Cuántas veces?	Una vez.
¿Qué técnica de recolección?	A través de la Escala de Clima Organizacional EDCO y el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Euroempleo.
¿Con que?	Con cuestionarios

Elaborado por: Joselyn Yadira Chilibingua Tapia (2023)

Fuente: Joselyn Yadira Chilibingua Tapia (2023)

Para la obtención de la información, se comenzó con la coordinación del docente tutor para la elaboración y el envío del oficio (Anexo 1) al Sr. Alcalde del GADMIC del Cantón Pujilí, que es el objeto de estudio, solicitando así la autorización para realizar la investigación. Después de haber obtenido aquel respaldo por parte de dicho establecimiento, se procede a realizar una socialización con los líderes de Talento Humano de la organización con el fin de explicar las actividades consideradas para llevar a cabo la investigación, y para ello se entregó en dicho departamento una copia de la carta de compromiso obtenida (Anexo 2).

Posteriormente, ya obtenido el compromiso y los permisos necesarios por parte de los representantes de la institución. Se realiza una constelación de ideas por cada variable estudiar (Anexo3), luego se procede a aplicar los instrumentos Escala de Clima Organizacional EDCO (Anexo 4) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral de EUROEMPLO (Anexo 5). La información obtenida fue tabulada y organizada de manera eficiente en una hoja de cálculo de Excel, teniendo en cuenta que la información fue revisada minuciosamente con la finalidad de corregir errores e integrar los resultados exitosamente. También se hizo uso de la prueba estadística del Chi Cuadrado verificando los niveles de aceptación obtenidos y los grados de libertad a comparación con los niveles existentes de la misma. De tal forma que se pudo correlacionar las variables estudiadas, para que de esta manera se puedan cumplir con los objetivos y verificar la hipótesis. Finalmente, se precede a realizar el análisis e interpretación de resultados, para posteriormente plantear conclusiones y recomendaciones.

En consecuencia, y en base al estudio realizado se elabora una propuesta de mejora sugerida para ser implementada en el GADMIC del Cantón Pujilí (Anexo 6), la misma cuenta con actividades que permiten mitigar circunstancias negativas y convertirlas en herramientas dirigidas a optimizar el bienestar institucional.

CAPÍTULO III.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis y discusión de los resultados.

3.1.1 Análisis de confiabilidad Alfa de Cronbach Variable Independiente

La presente investigación está conformada por el personal del GADMIC del Cantón Pujilí, lo que nos da una población de 503 colaboradores y un muestreo de la misma de 218 personas colaboradoras de la Institución, por lo mismo para ejecutar el análisis e interpretación de datos se hizo uso de dos cuestionarios uno para cada variable, es decir para la variable independiente clima organizacional se lo realizó mediante la aplicación de la Escala de Clima Organizacional (EDCO), el mismo que consta de 40 ítems divididos en 8 dimensiones: relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección, valores colectivos. Mientras que para la variable dependiente Satisfacción Laboral se aplicó el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Euroempleo, el cual está conformado por 23 ítems divididos en 4 dimensiones: percepción general, motivación y reconocimiento, área y ambiente de trabajo, formación e información.

En este sentido, se realiza el análisis e interpretación de los resultados obtenidos al aplicar la Escala de Clima Organizacional (EDCO) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Euroempleo, mismos que presentan su tabla, análisis e interpretación respectiva, logrando así realizar el análisis completo del estudio junto con el cumplimiento de los objetivos determinados en el mismo.

3.1.2 Análisis e interpretación de la Escala Clima Organizacional (EDCO)

Tabla 8

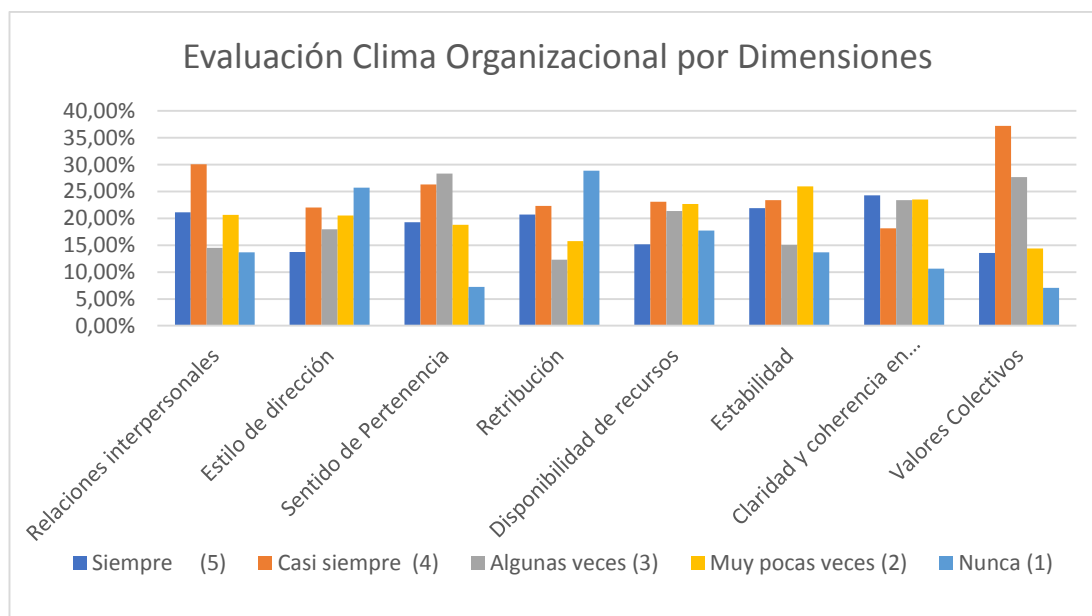
Evaluación del Clima Organizacional por dimensiones

Evaluación del Clima Organizacional por dimensiones					
Dimensiones	Siempre (5)	Casi siempre (4)	Algunas veces (3)	Muy pocas veces (2)	Nunca (1)
Relaciones interpersonales	21,10%	30,09%	14,50%	20,64%	13,67%
Estilo de dirección	13,76%	22,02%	17,98%	20,55%	25,69%
Sentido de Pertenencia	19,27%	26,33%	28,35%	18,81%	7,25%
Retribución	20,73%	22,29%	12,29%	15,78%	28,90%
Disponibilidad de recursos	15,14%	23,12%	21,38%	22,66%	17,71%
Estabilidad	21,93%	23,39%	15,05%	25,96%	13,67%
Claridad y coherencia en la dirección	24,31%	18,17%	23,39%	23,49%	10,64%
Valores Colectivos	13,58%	37,25%	27,71%	14,40%	7,06%

Nota: Dimensiones del Cuestionario EDCO

Ilustración 4

Evaluación del Clima Organizacional por dimensiones



Nota: Dimensiones del Cuestionario EDCO

Análisis e interpretación general de las dimensiones

En base a los resultados obtenidos con la aplicación del cuestionario de Clima Organizacional EDCO se manifiesta lo siguiente: existen cuatro dimensiones que deben ser tomadas en cuenta, puesto que sus puntajes evidencian problemas que se deben considerar ya que afectan a la fuerza laboral de la institución, a continuación, se realiza el análisis e interpretación respectivos:

La dimensión Estilo de dirección tiene 13.76% siempre, 22.02% casi siempre, 17.98% algunas veces, 20.55% muy pocas veces y 25.69% nunca, teniendo gran influencia en aspectos como el liderazgo y gestión del recurso humano a través de la dirección y de esta manera influyendo directamente en la relación existente entre jefe y subordinado.

La dimensión Sentido de pertenencia tiene 19.27% siempre, 26.33% casi siempre, 28.35% algunas veces, 18.81% muy pocas veces y 7.25% nunca, resultados que demuestran claramente un problema existente y considerable, debido a que al tener escasa existencia esta se verá reflejada en el rendimiento de la organización y en el bienestar de las personas que trabajan allí. Esta característica es necesaria para obtener lo mejor de cada uno en su área de trabajo con la finalidad de potenciar la organización a ser ejemplo en la sociedad.

La dimensión Disponibilidad de recursos tiene 15.14% siempre, 23.12% casi siempre, 21.38% algunas veces, 22.66% muy pocas veces y 17.71% nunca, suministrando información útil sobre el área de trabajo, la misma que nos permite identificar que los trabajadores pueden verse afectados con un alto riesgo de tipo físico en la organización.

La dimensión Claridad y coherencia en la dirección tiene 24.31% siempre, 18.17% casi siempre, 23.39% algunas veces, 23.49% muy pocas veces y 10.64% nunca, consideraciones de gran relevancia en el ámbito empresarial motivo por el cual si la organización no presta atención a este factor el impacto negativo se verá altamente reflejado en la misma, de otra manera al ser considerada la retroalimentación como refuerzo en la organización ayuda a los trabajadores a desarrollar su potencial y rendimiento, no obstante, comunicarla con éxito es igual a optimizar el correcto funcionamiento de la organización.

Por otra parte, las demás dimensiones tienen un porcentaje adecuado dentro de los parámetros de evaluación y, por lo tanto, no han sido tomadas en cuenta en esta parte de la investigación.

Dimensión: Estilo de dirección.

Tabla 9

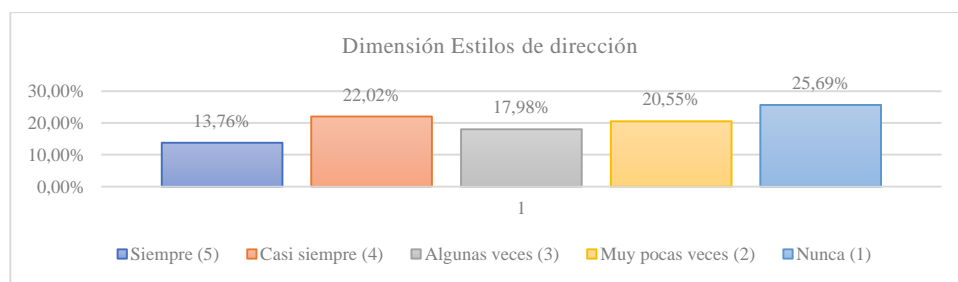
Dimensión Estilo de Dirección

Preguntas	Dimensión Estilos de dirección					Total	
	Siempre (5)	Casi siempre (4)	Algunas veces (3)	Muy pocas veces (2)	Nunca (1)		
Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo.	87	102	19	10	0	218	
El jefe es mal educado/a.	0	0	20	41	157	218	
Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.	48	97	58	15	0	218	
Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias.	15	24	63	68	48	218	
El jefe desconfía del grupo de trabajo.	0	17	36	90	75	218	
	Total	30	48	39	45	56	218
	Porcentaje	13,76%	22,02%	17,98%	20,55%	25,69%	100,00%

Nota: Puntuaciones de la dimensión Estilo de Dirección

Ilustración 5

Dimensión: Estilo de Dirección



Nota: Resultados de la dimensión Estilo de Dirección

Análisis:

De los 218 empleados encuestados que representan el 100% tenemos: 30 empleados que representan el 13.76% respondieron que siempre; casi siempre 48 empleados que representa el 22.02%; algunas veces 39 empleados que representa el 17,98%; muy pocas veces 45 empleados que representa el 20.55%; nunca 56 empleados que representa el 25.69%.

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos en esta dimensión se destaca la presencia de valores con un impacto significativo en las áreas como el liderazgo y la gestión del talento humano, derivaciones que afectan la existencia de las relaciones laborales en la institución. Por lo mismo (Rozo, Flórez, & Gutiérrez, 2019) destacan que los líderes y la dirección son un elemento clave en el proceso administrativo por darle el rumbo a la organización, todo esto relacionado con factores que se deben

ejercer tales como autoridad, comunicación, liderazgo, motivación, cambio organizacional adaptado a la innovación constante y a las competitividades a las cuales se quiere llegar.

Dimensión: Sentido de pertenencia.

Tabla 10

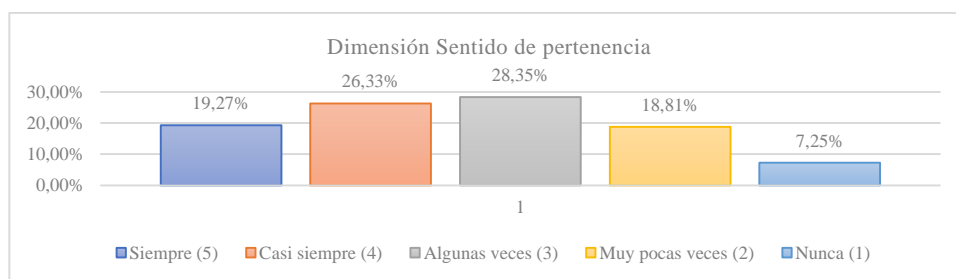
Dimensión: Sentido de Pertenencia

Dimensión Sentido de pertenencia						
Preguntas	Siempre (5)	Casi siempre (4)	Algunas veces (3)	Muy pocas veces (2)	Nunca (1)	Total
Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa.	100	58	46	14	0	218
Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades.	41	83	64	30	0	218
Estoy de acuerdo con mi asignación salarial.	69	60	60	29	0	218
Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa.	0	33	69	85	31	218
Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes.	0	53	70	47	48	218
Total	42	57	62	41	16	218
Porcentaje	19,27%	26,33%	28,35%	18,81%	7,25%	100,00%

Nota: Puntuaciones de la dimensión Sentido de Pertenencia.

Ilustración 6

Dimensión: Sentido de Pertenencia



Nota: Resultados de la dimensión Sentido de Pertenencia.

Análisis:

De los 218 empleados encuestados que representan el 100% tenemos: 42 empleados que representan el 19.27% respondieron que siempre; casi siempre 57 empleados que representa el 26.33%; algunas veces 62 empleados que representa el 28.35%; muy pocas veces 41 empleados que representa el 18.81%; nunca 16 empleados que representa el 7.25%.

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos en esta dimensión se enfatiza la presencia de información reveladora sobre el grado de sentido de pertenencia que

tienen los empleados sobre la institución aspecto que sin lugar a duda afecta su diario laboral. Según (Dávila & Jiménez , 2014) el sentido de pertenencia se considerase como una faceta adicional para el análisis de la vinculación psicológica para con la organización, además de describir que el compromiso organizacional cultiva la necesidad de pertenencia y también funciona como principio mediador en las organizaciones.

Dimensión: Disponibilidad de Recursos

Tabla 11

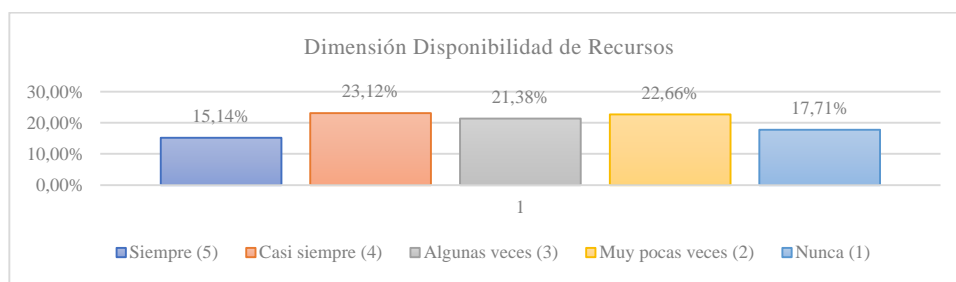
Dimensión: Disponibilidad de Recursos

Dimensión Disponibilidad de recursos						
Preguntas	Siempre (5)	Casi siempre (4)	Algunas veces (3)	Muy pocas veces (2)	Nunca (1)	Total
Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo.	84	88	42	4	0	218
El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado.	57	91	43	27	0	218
El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo.	0	25	71	67	55	218
Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo.	0	30	49	76	63	218
La iluminación del área de trabajo es deficiente.	24	18	28	73	75	218
Total	33	50	47	49	39	218
Porcentaje	15,14%	23,12%	21,38%	22,66%	17,71%	100,00%

Nota: Puntuaciones de la dimensión Disponibilidad de Recursos

Ilustración 7

Dimensión: Disponibilidad de Recursos



Nota: Resultados de la dimensión Disponibilidad de Recursos

Análisis:

De los 218 empleados encuestados que representan el 100% tenemos: 33 empleados que representan el 15.14% respondieron que siempre; casi siempre 50 empleados que representa el 23.12%; algunas veces 47 empleados que representa el 21.38%; muy pocas veces 49 empleados que representa el 22.66%; nunca 39 empleados que representa el 17.71%.

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos en esta dimensión se puede derivar información sobre el área de trabajo permitiéndonos identificar situaciones que pueden verse afectadas por el ambiente de tipo físico en la organización. Según (Grisales & Gallego, 2020) resulta imprescindible realizar un análisis de las condiciones de trabajo para observar si existen riesgos ergonómicos, psicosociales, en su caso de existir algún tipo de riesgo se tendrán que evaluar y determinar qué medidas se pueden adoptar para eliminarlas.

Dimensión: Claridad y coherencia en la dirección

Tabla 12

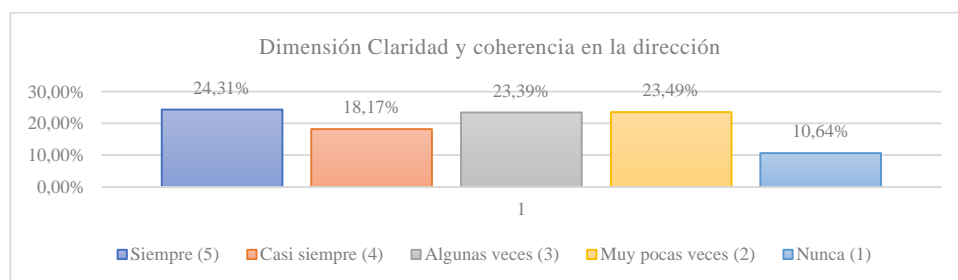
Dimensión Claridad y coherencia en la dirección

Dimensión Claridad y coherencia en la dirección						
Preguntas	Siempre (5)	Casi siempre (4)	Algunas veces (3)	Muy pocas veces (2)	Nunca (1)	Total
Entiendo de manera clara las metas de la empresa.	124	54	24	16	0	218
Conozco bien como la empresa está logrando sus metas.	80	56	46	36	0	218
Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas.	26	32	45	73	42	218
Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa.	29	22	78	63	26	218
Las metas de la empresa son poco entendibles.	6	34	62	68	48	218
Total	53	40	51	51	23	218
Porcentaje	24,31%	18,17%	23,39%	23,49%	10,64%	100,00%

Nota: Puntuación de la dimensión Claridad y Coherencia en la Dirección

Ilustración 8

Dimensión Claridad y coherencia en la dirección



Nota: Resultados de la dimensión Claridad y Coherencia en la Dirección

Análisis:

De los 218 empleados encuestados que representan el 100% tenemos: 53 empleados que representan el 24.31% respondieron que siempre; casi siempre 40

empleados que representa el 18.17%; algunas veces 51 empleados que representa el 23.39%; muy pocas veces 51 empleados que representa el 23.49%; nunca 23 empleados que representa el 10.64%.

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos en esta dimensión se puede observar que, si la institución no proporciona una retroalimentación adecuada sobre las funciones ejercidas por parte del personal, o este a su vez presente cuestiones o exigencias que no han sido tomadas en cuenta, afectando directamente a la organización, no obstante, se crearan conflictos de rol teniendo como base el desconocimiento de metas y resultados basados en sus propios esfuerzos. Según (Cisneros, 2018) la retroalimentación es un procesos completo y complejo que implica al menos tres aspectos primordiales: la conducta en relación a un comportamiento que debe ser evaluado, la mejora o el hecho de ser impulsado, la observación ya que esto radica en observar comportamientos determinantes que requieren de retroalimentación basándonos en datos ya existentes para que finalmente se dé el proceso de evaluación teniendo resultados favorables y duraderos en las organizaciones.

3.1.3 Análisis e interpretación del Cuestionario de Satisfacción Laboral de EUROEMPLEO

Tabla 13

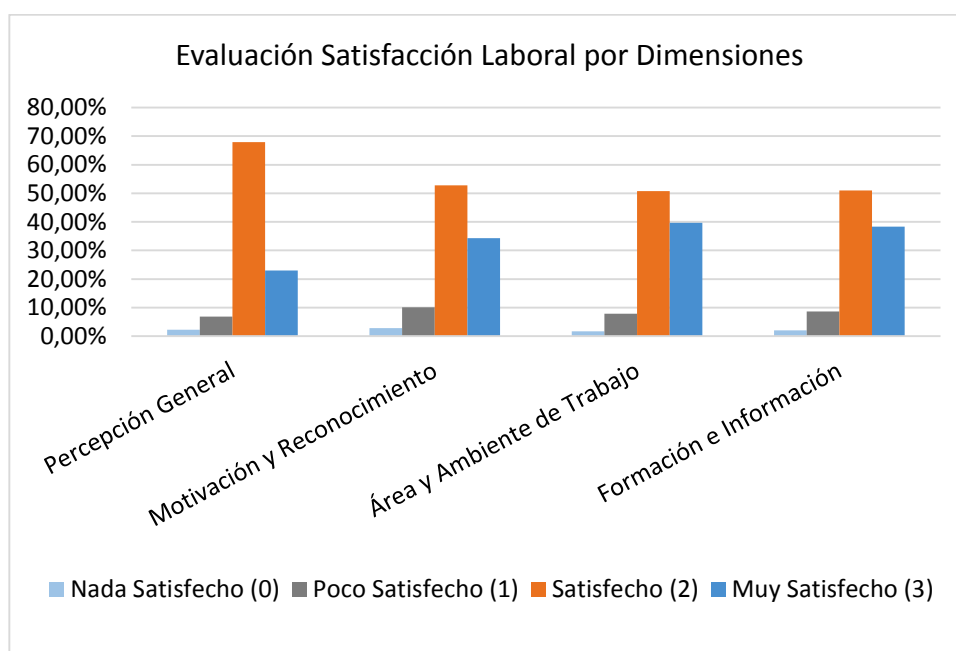
Evaluación de la Satisfacción Laboral por dimensiones

Evaluación Satisfacción Laboral por dimensiones				
Dimensiones	Nada Satisfecho (0)	Poco Satisfecho (1)	Satisfecho (2)	Muy Satisfecho (3)
Percepción General	2,29%	6,88%	67,89%	22,94%
Motivación y Reconocimiento	3,26%	13,66%	49,90%	33,18%
Área y Ambiente de Trabajo	1,66%	7,91%	50,80%	39,62%
Formación e Información	7,43%	8,99%	47,06%	36,51%

Nota: Puntuación general de las dimensiones de la Evaluación de Satisfacción Laboral.

Ilustración 9

Evaluación de la Satisfacción Laboral por dimensiones



Nota: Resultados generales de las dimensiones de la Evaluación de Satisfacción Laboral.

Análisis e interpretación general por dimensiones

Los resultados obtenidos a través de la aplicación del cuestionario de Satisfacción Laboral de EUROEMPLEO por dimensiones reflejan lo siguiente: existen dos dimensiones que deben ser tomadas en cuenta, puesto que sus puntajes evidencian problemas que afectan a la institución, a continuación, se realiza el análisis e interpretación respectivos:

La dimensión Motivación y reconocimiento tiene 33.18% muy satisfecho, 49.90% satisfecho, 13.66% poco satisfecho, 3.26% nada satisfecho, teniendo gran influencia en aspectos como el empoderamiento y comunicación asertiva.

La dimensión Formación e información tiene 36.51% muy satisfecho, 47.06% satisfecho, 8.99% poco satisfecho, 7.43% nada satisfecho, marcando un énfasis en la necesidad de implementar un plan de capacitación permanente con la finalidad de que los empleados reciban formación idónea al cargo y así puedan desenvolverse de mejor manera.

Dimensión: Motivación y reconocimiento

Tabla 14

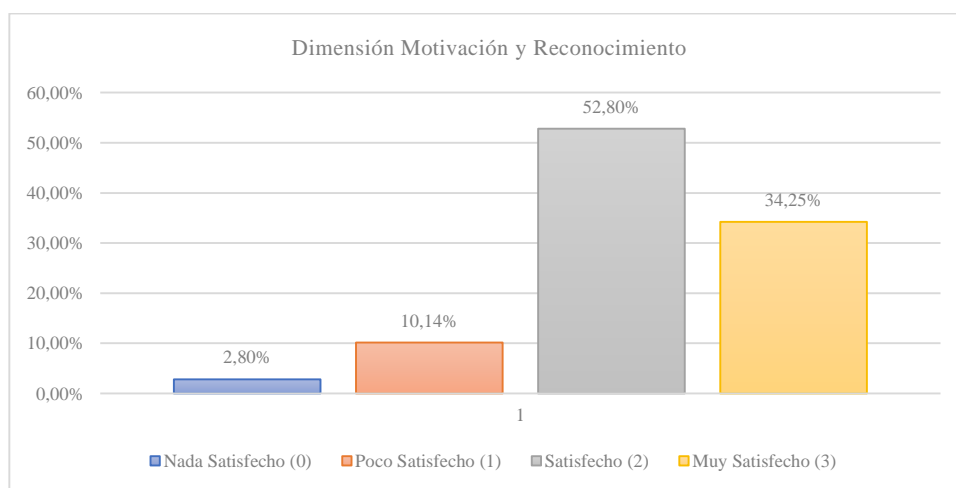
Dimensión: Motivación y reconocimiento

Dimensión Motivación y Reconocimiento					
Preguntas	Nada Satisfecho (0)	Poco Satisfecho (1)	Satisfecho (2)	Muy Satisfecho (3)	Total
El nivel de satisfacción en relación a las funciones y responsabilidades que usted realiza. ¿Están bien definidas en relación a su puesto de trabajo?	4	23	104	87	218
Mi grado de satisfacción por trabajar en esta institución (comparado con otras instituciones que conozco) es:	8	16	113	81	218
El grado de satisfacción con respecto al salario que recibo.	8	20	149	41	218
El grado de satisfacción de la relación que tengo con mis compañeros de trabajo.	6	27	111	74	218
Su grado de satisfacción al expresar sus opiniones en su grupo de trabajo es	5	36	128	49	218
¿Se siente parte del equipo en su área de trabajo?	7	27	106	78	218
La satisfacción que tiene en cuanto a la calidad de comunicación que existe en su área de trabajo.	6	36	118	58	218
Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área laboral	10	30	108	70	218
Mi nivel de satisfacción al sentirme participe de los éxitos o fracasos que se dan en el área de trabajo.	10	53	42	113	218
Total	7	30	109	72	218
Porcentaje	3,26%	13,66%	49,90%	33,18%	100,00%

Nota: Puntuación de la dimensión Motivación y Reconocimiento

Ilustración 10

Dimensión: Motivación y reconocimiento



Nota: Resultados de la dimensión Motivación y Reconocimiento

Análisis:

De los 218 empleados encuestados que representan el 100% tenemos: 10 empleados que representan el 3.26% se ubican en un nivel nada satisfecho; poco satisfecho 30 empleados que representan el 13.66%; satisfecho 109 empleados que representan el 40.90% y muy satisfecho 72 empleados que representan el 33.18%.

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos en esta dimensión se puede observar que existe cierto porcentaje de personas que muestran un grado de insatisfacción en relación a factores preponderantes en relación a la motivación y el reconocimiento dentro de la institución al momento de realizar sus actividades. No obstante, se debe considerar la necesidad de proveer a la organización de un plan que permita conllevar un proceso fructífero y productivo de acción conjunta con el personal y así lograr cumplir metas y objetivos en conjunto. Según (Cando, 2021) la motivación y el reconocimiento son características que contribuyen al grado de compromiso de la persona. Dicho esto, las organizaciones afrontan un gran desafío al motivar a los empleados para que produzcan los resultados deseados con calidad, eficiencia e innovación, y a la vez, la manera de recompensar dichas características a través de distintos medios hace que ponga en balance las prestaciones que suministra y los resultados que obtiene.

Dimensión: Formación e información

Tabla 15

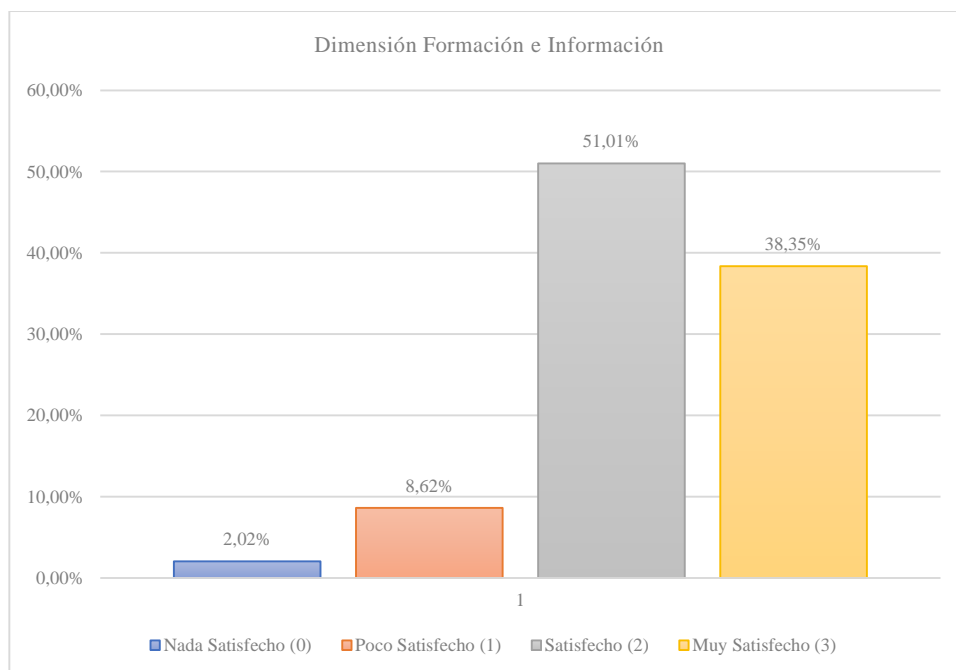
Dimensión: Formación e información

Dimensión Formación e Información					
Preguntas	Nada Satisfecho (0)	Poco Satisfecho (1)	Satisfecho (2)	Muy Satisfecho (3)	Total
Recibo información de manera clara y precisa para desempeñar correctamente su trabajo.	13	24	97	84	218
Recibo resultados de la supervisión de mi trabajo como retroalimentación.	10	23	115	70	218
El grado de satisfacción por el tipo de formación (capacitación) que me brinda la Institución.	25	26	100	67	218
¿Cuándo se implantan nuevos mecanismos y es necesaria una formación específica la institución me lo proporciona?	13	9	104	92	218
¿La Institución le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?	20	16	97	85	218
Total	16	20	103	80	218
Porcentaje	7,43%	8,99%	47,06%	36,51%	100,00%

Nota: Puntuación de la dimensión Formación e Información.

Ilustración 11

Dimensión: Formación e información



Nota: Puntuación de la dimensión Formación e Información.

Análisis: De los 218 empleados encuestados que representan el 100% tenemos: 16 empleados que representan el 7.43% se ubican en un nivel nada satisfecho; poco satisfecho 20 empleados que representan el 8.99%; satisfecho 103 empleados que representan el 47.06% y muy satisfecho 80 empleados que representan el 36.51%.

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos en esta dimensión se puede observar variabilidad alta entre las puntuaciones satisfecho y poco satisfecho, debido a la predominante necesidad de potenciar el aprendizaje y el desarrollo del personal en las organizaciones, además del hecho de adquirir conocimiento y desarrollar habilidades que el profesional precise para ser más eficaz en su puesto de trabajo. (Zárraga, Molina, & Corona, 2018) en la actualidad las organizaciones exigen que las personas posean conocimientos suficientes, cuenten con las habilidades necesarias para alcanzar el éxito, por ello la capacitación del personal es una prioridad, es el recurso más valioso y se incrementa y perfecciona con el entrenamiento constante y la formación del personal en tiempo y espacio adecuados.

3.2 Verificación de la Hipótesis

Con la finalidad de comprobar la hipótesis establecida en la presente investigación junto con la relación existente entre las variables: V.I “Clima Organizacional” y la V.D “Satisfacción Laboral” se emplea la prueba estadística del Chi cuadrado, misma que demanda el uso de la siguiente fórmula para su respectivo calculo:

Fórmula:

$$x^2 = \frac{(Fo - Fe)^2}{Fe}$$

X²= Chi cuadrado

Fe= Frecuencia Esperada

Fo= Frecuencia observada

3.2.1 Formulación de la Hipótesis

El clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los empleados del GADMIC del Cantón Pujilí.

H0 (Hipótesis nula): el clima organizacional NO influye en la satisfacción laboral de los empleados del GADMIC del Cantón Pujilí.

H1 (Hipótesis alternativa): el clima organizacional SI influye en la satisfacción laboral de los empleados del GADMIC del Cantón Pujilí.

3.2.2 Proceso para la verificación de la Hipótesis

a. Especificación del estadígrafo

Tabla 16

Puntuaciones finales de la variable Independiente

Dimensión: Estilo de dirección		
Opciones de Respuesta	Nº Encuestados	Porcentaje
Siempre (5)	30	13,76%
Casi Siempre (4)	48	22,02%
Algunas veces (3)	39	17,98%
Muy pocas veces (2)	45	20,55%
Nunca (1)	56	25,69%
Total	218	100,00%

Tabla 17*Puntuaciones finales de la variable dependiente*

Dimensión Motivación y Reconocimiento		
Opciones de Respuesta	N° Encuestados	Porcentaje
Muy Satisfecho (3)	72	33,18%
Satisfecho (2)	109	49,90%
Poco Satisfecho (1)	30	13,66%
Nada Satisfecho (0)	7	3,26%
Total	218	100,00%

b. Determinación del nivel de significancia

En esta parte de la investigación se utilizó un margen de error para la aplicación del Chi cuadrado de 5% con un intervalo de confianza del 0,05 de tal manera que el grado de significancia es de 5%.

α = Nivel de Significación

α = 5%=0,05

c. Determinación de los grados de libertad**Variable Dependiente**

GL= Grados de libertad GL= (Columnas 5) (Filas 2)

GL= (5-1)*(2-1)

GL= (4)*(1)=4

Por lo tanto, se cuenta con grados de libertad igual a 4 y con un nivel de significancia igual a 0.05 dato que equivale a 9,4877 según la tabla de distribución del Chi cuadrado.

d. Calculo de las frecuencias esperadas**Tabla 18***Frecuencias observadas*

Frecuencias observadas						
Clima Organizacional	30	48	39	45	56	218
Satisfacción Laboral	72	109	30	7	-	218
Total	102	157	69	52	56	436

Tabla 19*Frecuencias Esperadas*

Frecuencias esperadas						
Clima Organizacional	51	78.5	34.5	26	28	218
Satisfacción Laboral	51	78.5	34.5	26	28	218
Total	102	157	69	52	56	436

Las frecuencias observadas se consiguieron del cruce de las variables, actividad que permitió dar continuidad al cálculo de las frecuencias esperadas, donde se multiplico el total de cada columna por el total de cada fila, entre el total de las filas.

e. Cálculo del Chi Cuadrado**Tabla 20***Cálculo del Chi Cuadrado*

Cálculo del Chi Cuadrado				
O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
30	51	-21	441	8.64
48	78.5	-30.5	930.25	11.85
39	34.5	4.5	20.25	0.58
45	26	19	361	13.88
56	28	28	784	28
72	51	21	441	8.64
109	78.5	30.5	930.25	11.85
30	34.5	-4.5	20.25	0.58
7	26	-19	361	13.88
0	28	-28	784	28
436	436			125.9

f. Análisis de la prueba estadística Chi cuadrado

Tabla 21

Análisis de la prueba estadística Chi cuadrado

Análisis de la prueba estadística Chi cuadrado		
Grados de Libertad	Chi Cuadrado Calculado	Chi Cuadrado Tabla
4	125.9	9.488

Nota: Resultado de la prueba estadística Chi Cuadrado.

Ilustración 12

Cálculo Chi Cuadrado



Nota: Representación gráfica del cálculo de Chi Cuadrado.

3.2.3 Decisión final

En base a los resultados arrojados en la prueba estadística Chi cuadrado, en donde se obtuvo el valor calculado de 125.9 con grados de libertad 4 y con un nivel de significancia del 0.05, se determinó que este valor es mayor al de la tabla de distribución del Chi cuadrado siendo este: 9.488, lo que lleva a rechazar la H0 (Hipótesis nula) y aceptar la H1 (Hipótesis alternativa), es decir el clima organizacional SI influye en la satisfacción laboral de los empleados del GADMIC del Cantón Pujilí.

3.2.4 Discusión de los resultados

La presente investigación hace énfasis en la correlación significativa existente entre las variables estudiadas, (Clima Organizacional y Satisfacción Laboral), es decir, la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral es un tema de estudio

crucial en la gestión de recursos humanos y en la mejora del rendimiento organizativo. En tal sentido, los resultados obtenidos indican que al menos el 88% de los evaluados se encuentran satisfechos en cuanto al clima organizacional que perciben, mientras que el 12% restante se encuentran en niveles con un límite de aceptación. En este estudio se propuso determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados del GADMIC del Cantón Pujilí, en este contexto (Burbano & Campi, 2022) , quienes abordaron en su estudio esta temática llegaron a revelar hallazgos complejos en referencia al papel que juega la gestión del Talento Humano en las organizaciones, en consecuencia, (Corichi, Hernández, & García , 2023) consideran la importancia de contar con un conjunto de técnicas e instrumentos diseñados para descubrir anomalías que repercuten en el progreso organizacional y a la vez también, contar con instrumentos que permitan neutralizar situaciones negativas.

En la misma línea (Pilligua & Artega , 2019) en su estudio realizado en Hardepex Cía. Ltda. cuyos resultados arrojan que más del 86% del personal se siente satisfecho en relación al clima organizacional existente, no obstante, el valor restante 14% de los evaluados marca dimensiones que derivan incidencias por mejorar en relación a factores como el Liderazgo y la carrera profesional. Los autores concluyen que las organizaciones deben prestar atención, en generar ambientes laborales adecuados en los trabajadores, para que estos, a su vez puedan mejorar su nivel de producción, esto también, en correspondencia a factores preponderantes relacionados al manejo del personal por parte de los altos mandos, donde se evidencia apatía entre las partes, jefes y subordinados, actuando de forma independiente y poniéndose barreras, que, a su vez, limitan la colaboración como estrategia para la productividad.

Por lo mencionado, se deduce que, es de suma importancia el estudio del clima organizacional y la satisfacción laboral, ya que, no solo beneficia a los empleados individualmente, sino que también impacta positivamente en el rendimiento y la eficiencia general de la organización. es decir, al hacer esto se hace una inversión estratégica que puede contribuir significativamente al éxito a largo plazo de la organización. (Rozo, Flórez, & Gutiérrez, 2019)

En referencia la valoración de la influencia del clima organizacional en la satisfacción del personal, el estudio tuvo como propósito brindar información confiable y válida para poder identificar la forma de actuar del personal que colabora

en la institución, así, en la evaluación se utilizaron cuestionarios que buscan reformar positivamente la concepción del trabajador como parte activa e importante de la empresa, así mismo, el análisis de resultados se realiza bajo el marco de las variables, dimensiones e indicadores de esta investigación, mediante la utilización de referenciales de aciertos similares sobre la base de los planteamientos establecidos en las bases teóricas de la misma.

Ciertamente, a la luz de los resultados obtenidos en el estudio desarrollado por (Calpa, y otros, 2019) donde se menciona que al tener una población de gran valor es valiosa la idea de promover el desarrollo de estrategias que promueven estilos de vida saludables, para ello es incipiente generar escenarios como el lugar de trabajo y la familia mismo que generen una demanda de acciones interdisciplinarias desde diferentes campos, con ello se estaría transversalizando las acciones hacia todos los grupos etarios y escenarios mediante un marco de acción que vincule diferentes tipos de estrategias correccionales a la problemática dada. Sin embargo, en el nivel de satisfacción que se sitúan los resultados se divide en tres rangos, siendo así, 108 colaboradores asumen su nivel de satisfacción en relación al clima organizacional como superior al deseado, mientras que 85 colaboradores permanecen en un nivel medio y tan solo 17 de ellos tienen una percepción baja, por lo que esto representa un nivel de riesgo medio bajo para la organización.

En este sentido, el plantear acciones en pro de la calidad de vida laboral es esencial en cualquier organización, debido a su gran impacto en los miembros de la misma, así como también en el desempeño general de la institución.

Con los enfoques planteados, el estudio surgió con el propósito de contribuir con información confiable y válida para lograr comprender que el clima organizacional puede afectar directamente en la satisfacción del personal al influir en diversos aspectos del entorno laboral y las experiencias de los empleados. Una atención consciente a la mejora del clima organizacional puede conducir a un aumento significativo en la satisfacción y el compromiso de los empleados.

CAPÍTULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Realizada la investigación se concluye que:

- Se utilizaron los resultados de la prueba estadística de Chi cuadrado para determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral. Se encontró un valor calculado de 125.9 con grados de libertad 4 y un nivel de significancia de 0.05, lo que indica que es mayor al valor de la tabla de distribución de Chi cuadrado de 9.488, lo que significa que se rechazó la hipótesis nula H_0 y se aceptó la hipótesis alternativa H_1 . Por lo tanto, el clima organizacional SI influye en la satisfacción laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural Cultural GADMIC del Cantón Pujilí, indicando que si no se cuentan con las distintas características su nivel de satisfacción se verá afectada y por ende las actividades que realizan serán improductivas. Además, la carencia del interés de implantar buenas relaciones interpersonales y el compromiso de los líderes en el cumplimiento de servicios y beneficios sociales son aspectos que generan desmotivación en los colaboradores e imposibilitan que este el factor humano contribuya al éxito profesional y organizacional.
- Se constato a través de la aplicación de la Escala de Clima Organizacional (EDCO) 4 de las 8 dimensiones influyen de manera representativa en el clima del GADMIC del Cantón Pujilí, puesto que sus niveles bajos cuyos puntajes arrojan derivaciones que muestran cualidades que se deben tomar en cuenta, y por esta razón afectan al personal, en consecuencia, dichas dimensiones son: Estilo de dirección, Sentido de pertenencia, Disponibilidad de recursos, Claridad y coherencia en la dirección, no obstante se considera que una de las dimensiones con más influencia es la dimensión estilo de dirección debido a que su presencia es un determinante en la moral de los empleados y en la productividad. Su eficacia se refleja en el logro de los objetivos, la consumación de métodos de organización y en la eficacia de los sistemas de control, he ahí la importancia de su influencia en la gestión del talento humano de manera adecuada.

- Mediante el uso del Cuestionario de Satisfacción Laboral de EUROEMPLEO aplicado a 218 empleados del GADMIC del Cantón Pujilí se obtuvieron los siguientes resultados, la existencia de dos dimensiones con rasgos problemáticos o de insatisfacción: Motivación y reconocimiento y la dimensión de Formación e información, puesto que sus niveles son bajos y cuyos resultados se encuentran en el límite de aceptabilidad, motivos por los cuales los empleados se muestran insatisfechos en aspectos como el feedback de actividades elaboradas, procesos de capacitación y cuestiones de desarrollo profesional.

4.2 Recomendaciones

- Considerar el impacto del clima organizacional en la satisfacción laboral, ya que este es crucial para el bienestar del capital humano y el logro de metas y objetivos de la institución.
- Es importante que en el GADMIC del Cantón Pujilí, se implementen acciones orientadas a reducir el impacto de las dimensiones consideradas en esta investigación mediante una mejora continua de la gestión del talento humano por parte de los altos mandos, ya que esta manera se podrá organizar y dirigir de mejor manera la institución, todo esto a través de la incorporación de programas de capacitación y adiestramiento del personal en relación a los puestos de trabajo, no obstante también es necesario el empleo de estrategias mucho más efectivas sobre el proceso de manejo y retención del personal optimizando así el empoderamiento institucional y la eficiencia en la organización, ambos predictores del éxito organizacional.
- Tomar en consideración que cada una de las dependencias que conforman el GADMIC del Cantón Pujilí deben preocuparse en acoger las sugerencias y opiniones de sus subordinados, es decir, establecer prácticas de responsabilidad social institucional, ya que, si estos pueden balancear aspectos sobre el clima organizacional y su satisfacción en relación a sus labores, el éxito de la organización será total de lo contrario esta ira en decadencia.
- La aplicación del plan de acción propuesto por parte del investigador, con el fin de mitigar factores negativos incidentes en la Institución relacionados con el clima y satisfacción laboral.

C. MATERIALES DE REFERENCIA

Referencias Bibliográficas

- Acero, Y., Echeverri, L., Lizarazo, S., Quevedo, A., & Sanabria, B. (2010). Escala de Clima Organizacional (EDCO). Santafé de Bogotá, Colombia: Fundación Universitaria Konrad Lorenz. Recuperado el 25 de Octubre de 2023, de <https://cpc.konradlorenz.edu.co/articulos/>
- Alcalá, E. M. (2011). *El clima organizacional en una institución pública de educación superior*. Tuxtepec, México: Universidad del Papaloapan Campus Tuxtepec. Recuperado el 25 de Octubre de 2023, de https://www.unpa.edu.mx/tesis_Tux/
- Álvarez, E., Vargas, A., & Martínez, C. (12 de Noviembre de 2022). ESCALA DE MEDICION DE LA SATISFACCIÓN LABORAL. México, México: Universidad Veracruzana. doi:<https://doi.org/10.37467/revhuman.v12.4730>
- Arce, C. A. (Marzo de 2017). Curso de actualización en gestión del clima organizacional. *Gestión de la comunicación interna y el clima organizacional*. Lima, Perú: Pontifica Universidad Católica del Perú. Recuperado el 2 de Enero de 2024 de <https://administrativo.pucp.edu.pe/gestion-del-talento-pucp/clima-y-cultura/clima-organizacional/>
- Arteaga, G. (26 de 10 de 2023). *Test SITEFORME*. Recuperado el 25 de Octubre de 2023, de <https://www.testsiteforme.com/investigacion-bibliografica/>
- Asamblea Nacional, L. (28 de MARZO de 2010). LEY ORGANICA DE SERVICIO PUBLICO, LOSEP REGLAMENTOS EN BASE A ARTICULOS. Ecuador: Finanzas.gob.ec. Recuperado el 6 de Noviembre de 2023, de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAAb.pdf
- Avalos, A., & Barreto, J. (2022). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores en una empresa comercializadora de equipos tecnológicos. Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/cb1ac959-2d28-4d1d-8a25-221314bf95a4/content>
- Brito, J. (Junio de 2018). El clima organizacional como estrategia de mejora en una organización. *7(13)*, 132. México: Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración: RICEA. Recuperado el 24 de Octubre de 2023, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=23185>
- Burbano, J. S., & Campi, C. (Septiembre de 2022). Clima organizacional y satisfacción laboral de los servidores públicos de los GADM del Ecuador. *6(45)*. Babahoyo, Ecuador: Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E Investigación. doi:<https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol6iss45.2022pp297-312>

- Bustos, P., Miranda, M., & Peralta, R. (26 de Noviembre de 2020). *El clima Organizacional*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Calpa, A., Santacruz, G., Álvarez, M., Zambrano, C., Hernández, E., & Matabanchoy, S. (18 de Diciembre de 2019). Promoción de estilos de vida saludables; estrategias y escenarios. Pasto, Colombia. doi:<https://doi.org/10.17151/hpsal.2019.24.2.11>
- Cando, C. (Agosto de 2021). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad del capital humano en el. *Tesis en opción al título de Magíster*, 86. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil. Recuperado el 14 de Octubre de 2023, de <http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/1562/Satisfacci%C3%B3n%20laboral%20y%20su%20influencia%20en%20la%20productividad%20del%20capital%20humano%20en%20el%20C3%A1rea%20administrativa%20del%20Grupo%20Empresarial%20ADMG%20del%20cant%>
- Cantera, J. (1998). Evaluación de la satisfacción laboral: Métodos directos e. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo - INSST. Recuperado el 25 de Octubre de 2023, de http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_212.htm
- Charry, H. O. (Junio de 2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *9(1)*. Lima, Perú: Scielo Perú - Comunic@cción. Recuperado el 18 de Diciembre de 2023, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es
- Chiavenato, & Ibarra. (2013). Administración, ambiente organizacional y satisfacción en el trabajo: fundamentos filosóficos, conceptuales y sociológicos. *Tercera Edición*. (F. Empresarial, Ed.) CDMX, México: MC GRAW HILL. Recuperado el 14 de Octubre de 2023, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63158922004>
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. *Segunda*, 546. México, México: McGraw Hill. Recuperado el 25 de Octubre de 2023, de https://learn.mheducation.com/mcgrawhill_contactomx.html
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. La Dinámica del éxito en las organizaciones. *Segunda*, 524. México, México: Mc Graw Hill, Interamericana Editores, S.A. Recuperado el 24 de Octubre de 2023, de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf
- Cisneros, A. R. (Septiembre de 2018). El feedback como herramienta para mejorar el desempeño laboral en el sector comercial de Plásticos de la Provincia de Tungurahua. 93. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 11 de Diciembre de 2023, de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28872>
- Corichi, A., Hernández, T., & García, M. (31 de Julio de 2023). El clima organizacional: un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas. México: Universidad Autónoma del Estado De Hidalgo. Recuperado el 25 de Octubre de 2023, de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html>


- Cota, J. (01 de Mayo de 2017). Método para evaluar el clima organizacional del area docente de un centro de Bachillerato Tecnológico de CD. Obregón, Sonora. 15. Sonora, México: Universidad Nacional de la Plata. Recuperado el 24 de Octubre de 2023, de <https://www.redalyc.org/journal/5116/511653854004/html/>
- Dávila, C., & Jiménez , G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizaciona: predictor de bienestar. *32(2)*, 31. Lima, Perú: Revista de Psicología Universidad Católica del Perú. Recuperado el 9 de Diciembre de 2023, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s0254-92472014000200004&script=sci_arttext
- Espinoza, E., Quimí, J., Escobar, K., & Camacho, I. (Diciembre de 2020). Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en empresas que prestan servicios de salud ocupacional: un estudio en la ciudad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador: Revista de Psicología. UNEMI. doi:<https://doi.org/10.29076/issn.2602-8379vol4iss7.2020pp21-39p>
- Galarza, C. (27 de Octubre de 2020). Los alcances de la investigación. *9(2)*, 10. Quito, Ecuador: Ciencia america. Recuperado el 25 de Octubre de 2023, de <file:///C:/Users/paois/Downloads/Dialnet-LosAlcancesDeUnaInvestigacion-7746475.pdf>
- Gan , F., & Gaspar, B. (Noviembre de 2007). Manual de Recursos Humanos 10 programas para la Gestión y el Desarrollo del Factor Humano en las Organizaciones actuales. *Segunda*, 406. Barcelona, España: Editorial UOC. Recuperado el 24 de Octubre de 2023, de https://www.academia.edu/43621077/Manual_de_Recursos_Humanos
- García, M., & García, M. P. (2019). Actualización. Los métodos de investigación. Técnicas de recogida y análisis de información. España: Editum. Docente. Recuperado el 14 de Octubre de 2023, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=787917>
- Goncalves, A. (2007). Dimensiones del clima organizacional. La Habana, Cuba: Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC). Recuperado el 25 de Octubre de 2023, de <http://www.qualidade.org/articles/dec97/dec97.htm>
- Gonzáles , J., & Covinos, M. (Junio de 2021). Diseño y metodología de la investigación. Arequipa: Enfoques Consulting EIRL. Recuperado el 14 de Octubre de 2023, de <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Gonzáles, J., Ramírez, R., Terán, N., & Palomino, G. (26 de febero de 2021). Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México. Ciudad de México, México: Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318
- Grisales, M. J., & Gallego, L. A. (Junio de 2020). Condiciones laborales y su relación con la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa del sector privado en la ciuda de Pereira. 33. Pereira, Colombia: Revista de Psicología, Universidad Católica de Pereira. Recuperado el 11 de Diciembre de 2023, de <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/6228/1/DDMPSI276.pdf>
- Guevara, X. (2018). Clima organizacional Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa. 100. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Andina Simón

Bolívar. Recuperado el 25 de Octubre de 2023, de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6169>

- Guevara, X. (2018). Clima organizacional: nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa. *Tesis (Maestría en Investigación en Educación)*. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Educación., 100. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10644/6169>
- Hualcas, M. (01 de Diciembre de 2021). Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en una empresa de Hidrocarburos. *17(4)*. Trujillo, Perú: Revista Ciencia y Tecnología. Obtenido de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/4068>
- Huamán, A. (10 de Mayo de 2023). Clima organizacional y desempeño laboral en una Caja Municipal. *8(2)*. Perú: Innova Research Journal. doi:<https://orcid.org/0000-0002-8644-8089>
- Iglesias, A., & Torres, J. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. 197-209. Cuba, Cuba: Revista Cubana de Enfermería. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2018/cnf181o.pdf>
- Jiménez, D., Méndez, C., Aranciba Morales, & Cortes, T. (12 de Noviembre de 2020). La importancia del clima y cultura organizacional para la atención en instituciones de salud. 53-60. Universidad Y Sociedad. Recuperado el 14 de Octubre de 2023, de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1751>
- Martinez, C. (24 de Enero de 2018). Investigación Descriptiva: Tipos. Colombia: lifeder. Recuperado el 14 de Octubre de 2023, de <https://www.lifeder.com/investiga->
- Méla, J., & Peiró, J. (1998). Cuestionario de satisfacción laboral s10/12. Cuestionario de satisfacción laboral s20/23. Cuestionario de satisfacción laboral s4/82. Cuestionario de satisfacción laboral s21/26. *Cuestionarios de Satisfacción Laboral*. México: Universidad de Valencia. Recuperado el 25 de Octubre de 2023, de http://www.uv.es/meliajl/research/cuest_satisf/
- Méndez. (2019). Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: un método de análisis para su intervención. Colombia: Universidad del Rosario. Recuperado el 14 de Octubre de 2023, de <https://editorial.urosario.edu.co/gpd-clima-organizacional-en-colombia.html>
- Meza, S., Morgan, J., & Díaz, E. (25 de Enero de 2019). *Intervención en el clima laboral para el desarrollo organizacional de una empresa de servicios logísticos*. . Querétaro, México: Universidad Autónoma de Querétaro. Desarrollo Gerencial. doi:<https://doi.org/10.17081/dege.11.1.3010>
- Mg. Pinzón, F. A. (13 de Agosto de 2020). Reflexión sobre el clima organizacional, la percepción del colaborador y la gestión del talento humano. *5, 1*. Revista CITAS. doi:<https://doi.org/10.15332/24224529.6081>
- Mora, J., & Mariscal, Z. (01 de Diciembre de 2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. Revista Dilemas Contemporaneos. Educación, Política y Valores. doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i1i1.1307>

- Pérez, N., & Rivera, P. (2015). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana. Iquitos, Perú: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Recuperado el 19 de Noviembre de 2023, de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/3810>
- Pico, V. (Diciembre de 2020). Estudio de Clima Organizacional y su incidencia en la Satisfacción laboral de los trabajadores en una Institución de Salud de la ciudad de Guayaquil - Ecuador. *Tesis en opción al título de Magister en:*, 129. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil. Obtenido de <http://biblioteca.uteg.edu.ec/xmlui/handle/123456789/1497>
- Pilligua, C., & Artega, F. (29 de Mayo de 2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. XV(28). Colombia: Universidad El Bosque. Recuperado el Enero de 2024, de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007>
- Quimbita, J. (Febrero de 2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Florícola Ever Green Roses S.A. 84. Latacunga, Cotopaxi, Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi, Facultad de Ciencias Administrativas. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/4482>
- Rivera, J. G. (Octubre 27 de 2014). Escena interactiva para el cálculo del Chi-cuadrado crítico y el p-valor. GEOGEBRA. Recuperado el 12 de Diciembre de 2023, de <https://www.geogebra.org/material/show/id/YQCfcR2J>
- Romaní, A. L. (2018). El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo. *Tesis de maestría*. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el 2 de Noviembre de 2023, de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/13648>
- Rozo, A., Flórez, A., & Gutiérrez, C. (Diciembre de 2019). Liderazgo organizacional como elemento clave para la dirección estratégica. 7(2), 62-67. Cúcuta, Colombia: Aibi Revista de investigación, administración e ingeniería. doi:10.15649/2346030X.543
- Sumba, R., Moreno, P., & Villafuerte, N. (1 de Febrero de 2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. 8, 1, 28. doi:<https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569>
- Viracocha, W. (01 de Marzo de 2021). CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA PAMBAFLOR S.A. 86. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 24 de Octubre de 2023, de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32385>
- Zárraga, L., Molina, V., & Corona, E. (18 de Junio de 2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad de servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. 7(18), 17. México, México: RECAL. Recuperado el 15 de Octubre de 2023, de <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/637968306002.pdf>

Anexo 1 Oficio dirigido al Sr Alcalde GADMIC del Cantón Pujilí

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL	
---	--	---

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
INTERCULTURAL DEL CANTÓN PUJILÍ
DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO

Ambato, 06 de Octubre del 2023

Documento N° 4166 N° Folio 01

Fecha 10/10/2023

Señor
Nombre José Arroyo Cabrera Firma 

Alcalde

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Pujilí

Presente

De mi consideración

Con un cordial y respetuoso saludo, me dirijo a su autoridad, para expresarle nuestras sinceras felicitaciones por su ardua labor en beneficio de nuestro noble cantón.

El objetivo de la presente, es para solicitarle comedidamente, se sirva autorizar a la Sra. Joselyn Yadira Chiliquina Tapia, con CI. 0503967850, estudiante de la Carrera de Psicología Industrial de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato, con el fin de desarrollar el Proyecto de Investigación en esta noble institución, con el tema: El clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural - GADMIC del Cantón Pujilí.

Por la favorable atención expreso mi agradecimiento y aprovecho la oportunidad para reiterarle mi más alta consideración y estima

Atentamente,


Dr. Rodrigo Andrade Albán Mg
COORDINADOR DE LA CARRERA DE PSICOPEDAGOGÍA, PSICOLOGÍA EDUCATIVA,
PS. INDUSTRIAL, DOCENCIA EN INFORMÁTICA.



Anexo 2 Carta Compromiso

**Universidad Técnica de Ambato**
Consejo Académico
Universitario

Av. Colombia 02-11 y Chile (Cda. Ingahurca) - Teléfonos: 593 (03) 2521-081 / 2822-960; correo-e: hcusecregeneral@uta.edu.ec

Ambato – Ecuador

ANEXO 3
FORMATO DE LA CARTA DE COMPROMISO.

CARTA DE COMPROMISO

Pujilí, 13 de Octubre del 2023

Doctor.
Dr. Marcelo Núñez
Presidente:
Unidad de Titulación
Carrera de Psicología Industrial
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

Ing. José Arroyo Cabrera en mi calidad de Alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural – GADMIC del Cantón Pujilí, me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del Trabajo de Titulación: "El clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural – GADMIC del Cantón Pujilí propuesto por la estudiante Joselyn Yadira Chilibingua Tapia portador de la Cédula de Ciudadanía 0503997850, estudiante de la Carrera de Psicología Industrial de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato.

A nombre de la Institución a la cual represento, me comprometo a apoyar en el desarrollo del proyecto.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente

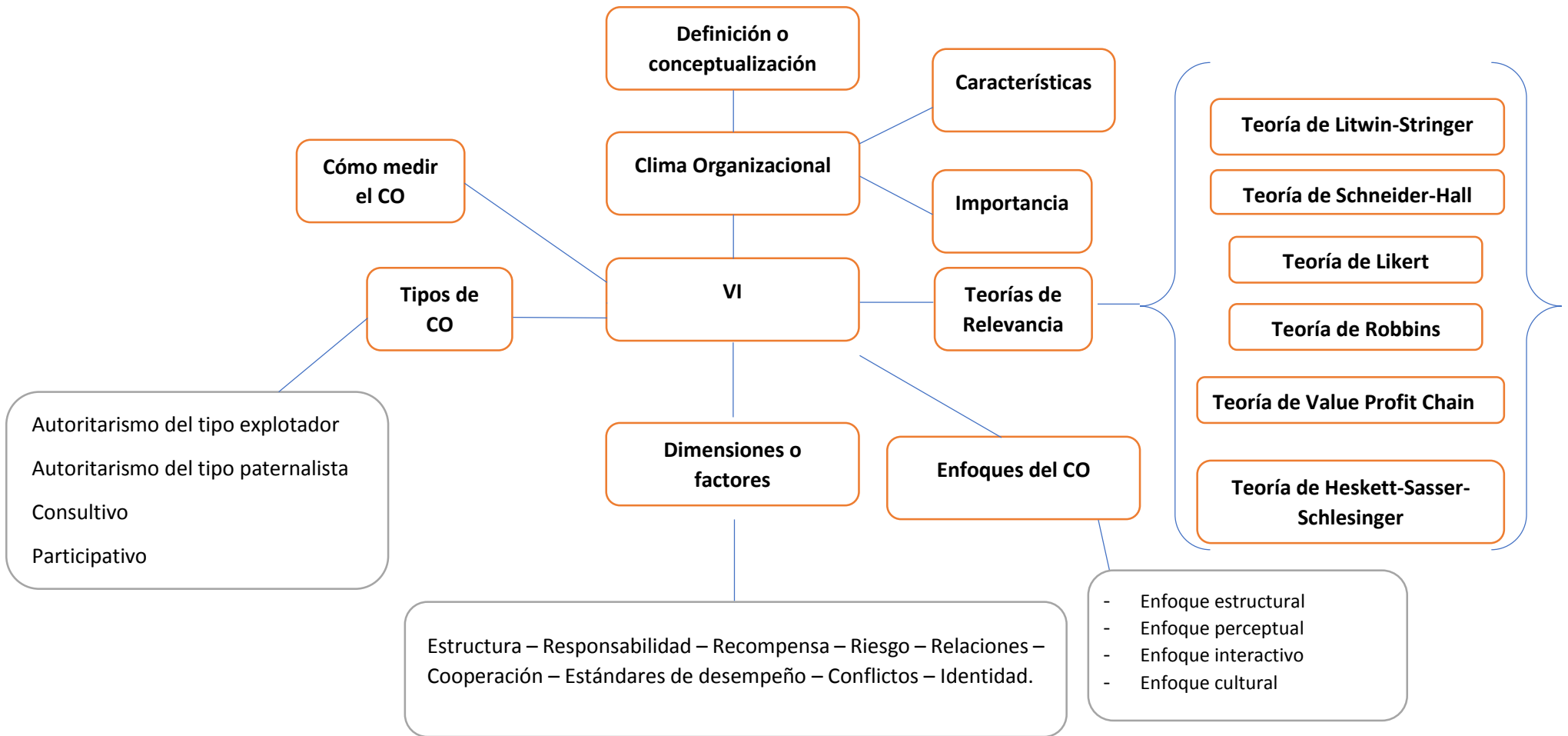

Alcalde: Sr. José Arroyo Cabrera
Cédula de Ciudadanía: 0502662406
No teléfono convencional: 032725762
No teléfono celular: 0999559005
Correo electrónico institucional: jose.arroyo@pujili.gob.es

INSTRUCTIVO DEL REGLAMENTO PARA LA TITULACIÓN DE GRADO EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

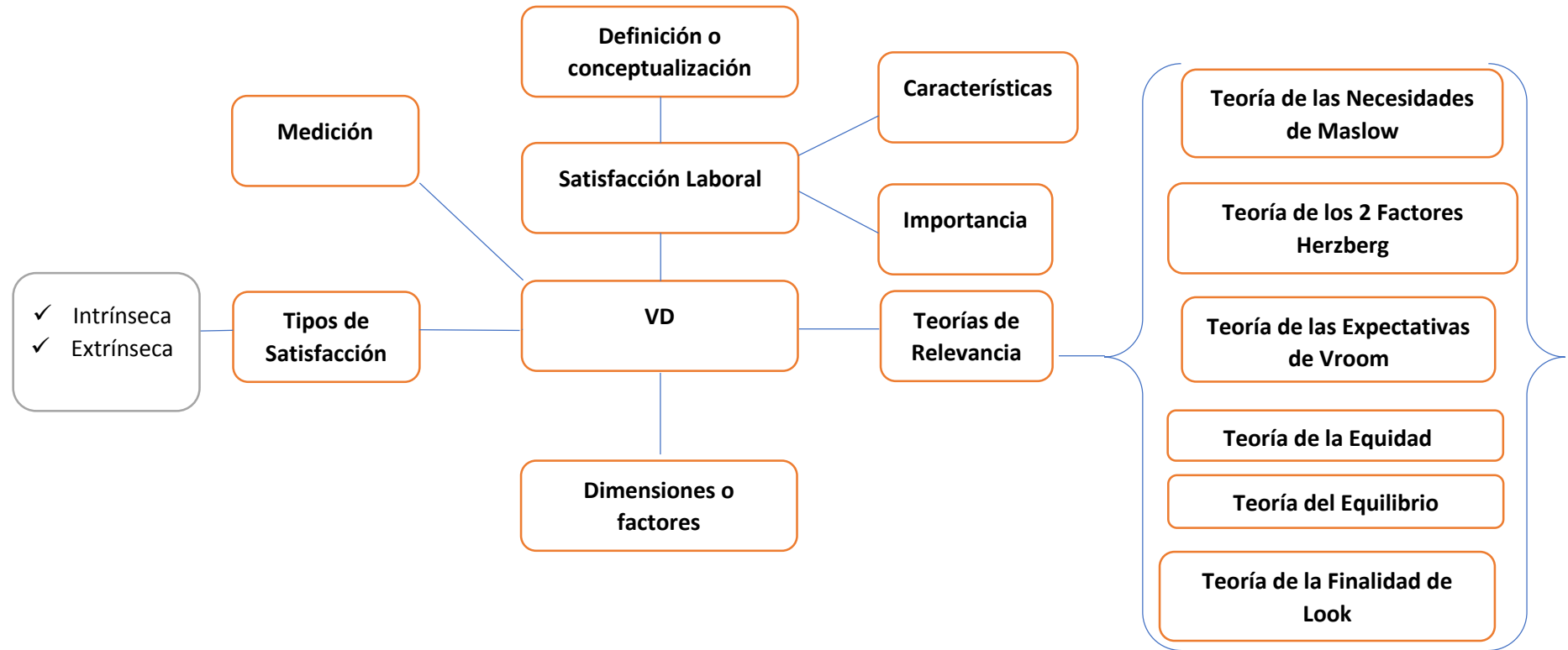
Página 5 de 38

Anexo 3 Constelaciones de las variables estudiadas

Constelación de la variable independiente: Clima Organizacional



Constelación de la variable dependiente: Satisfacción laboral



Anexo 4 Cuestionarios Aplicados

Escala de Clima Organizacional (EDCO)

Evaluación de clima organizacional- Escala EDCO

Ficha técnica del instrumento.

Nombre del instrumento: Escala de clima organizacional EDCO.

Autores: Acero Yuset, Echeverri Lina, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana, Sarabia Bibiana.

Procedencia: Santafé de Bogotá, D.C. Fundación Universitaria Konrad Lorenz.

Propósito: con el estudio de clima organizacional en una empresa, se pretende identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los individuos tienen dentro de la organización y la organización sobre ellos. Adicionalmente proporcionar retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos de organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados tanto en actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

Significación: una puntuación se considera alta o baja según el número de los ítems o afirmaciones. La puntuación mínima posible de 40 y la máxima de 200.

Un puntaje alto indica una alta frecuencia relacionada con un buen clima organizacional y un puntaje bajo indica una baja frecuencia relacionada con problemas dentro de la organización.

Grupo de referencia (población destinataria): ese cuestionario va dirigido a funcionarios de una empresa u organización.

Extensión: la prueba consta de 40 ítems. El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de 40 minutos.

Material a utilizar: cuestionario escala EDCO

Un computador con el programa Acces y un diskete.

Escalas: para determinar si el clima organizacional puntúa entre alto medio o bajo se realizará de la siguiente forma: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (40y 200) se establecen tres intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado obteniendo así:

- ✓ **Nivel bajo:** De 40 a 93 puntos.
- ✓ **Nivel medio:** De 94 a 147 puntos
- ✓ **Nivel alto:** Puntajes entre 148 y 200.

Subescalas: en EDCO hay subescalas que valoran características y específicas del clima organizacional y estas son:

1. Relaciones interpersonales.
2. Estilo de dirección.
3. Sentido de pertenencia.
4. Retribución.
5. Disponibilidad de recursos.
6. Estabilidad.
7. Claridad y coherencia en la dirección.
8. Valores colectivos.

Características de los ítems.

Los ítems están conformados por una afirmación o juicio que está relacionado con el clima organizacional y una escala valorativa que le permite al sujeto exteriorizar su reacción eligiendo uno los cinco puntos de la escala.

Instrucciones de aplicación:

Para el examinador: te doy a conocer las características del grupo el cual va dirigida la prueba. Leer el instructivo y la prueba en su totalidad. Saber manejar Access.

Debe tener en cuenta qué tipo de personas va dirigido la prueba específicamente.

Antes de aplicar la prueba el experimentador debe conocer la empresa donde se va a aplicar. Debe asegurarse que se disponga de los equipos necesarios como son: computador, programa de Access verificando que este funcione adecuadamente.

Que los participantes de la prueba tengan conocimientos en el manejo del computador.

Para el sujeto: lea las instrucciones y sigalas estrictamente.

PRUEBA EDCO - ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional: se define como el grupo de características que describen una organización y que la distinguen de otras organizaciones, son de permanencia relativa en el tiempo e influyen en la conducta de las personas en la organización.

A continuación, usted encontrará una prueba que consta de 40 preguntas la cual busca medir el clima organizacional.

Para contestar las preguntas lea cuidadosamente lo enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una x sobre la opción con la cual esté de acuerdo, como se muestra en el siguiente ejemplo:

Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo:

		X		
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

Conteste absolutamente todas las preguntas evitando hacerlo al azar.

La presente prueba es confidencial y anónima, solo se realizará con fines investigativos. El tiempo de duración de la prueba es de 40 minutos.

Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba.

● Edad: _____

● Sexo: Masculino Femenino

● Dependencia donde trabaja _____ ● Código _____

● Cargo que desempeña _____ ● Antigüedad _____

● Nombre del jefe inmediato _____

PRUEBA EDCO - ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

La presente prueba es confidencial y anónima, solo se realizará con fines investigativos. El tiempo de duración de la prueba es de 40 minutos.

Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba.

● Edad: _____ ● Sexo: Masculino Femenino

● Dependencia donde trabaja _____ ● Código: _____

● Cargo que desempeña _____ ● Antigüedad: _____

● Nombre del jefe inmediato _____

PLANTILLA DE CALIFICACION EDCO

1. Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

2. Soy aceptado/a por mi grupo de trabajo.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

3. Los miembros del grupo son distantes conmigo.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

4. Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo/a.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

5. El grupo de trabajo valora mis aportes.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

6. Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

7. El jefe es mal educado/a.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

8. Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

9. Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

10. El jefe desconfía del grupo de trabajo.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

11. Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

12. Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

13. Estoy de acuerdo con mi asignación salarial.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

14. Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

15. Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

16. Realmente me interesa el futuro de la Empresa.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

17. Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

18. Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

19. Sin remuneración no trabajo horas extras.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

20. Sería más feliz en otra empresa.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

21. Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

22. El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

23. El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

24. Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

25. La iluminación del área de trabajo es deficiente.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

26. La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

27. La empresa brinda estabilidad laboral.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

28. La empresa contrata personal temporal.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

29. La permanencia en el cargo depende de preferencias personales.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

30. De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

31. Entiendo de manera clara las metas de la empresa.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

32. Conozco bien como la empresa está logrando sus metas.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

33. Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

34. Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

35. Las metas de la empresa son poco entendibles.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

36. El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

37. Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

38. Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

39. Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

40. Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

CORRECCIÓN EDCO

En el caso de ítems positivos la calificación sería de la siguiente manera:

Siempre = 5

Casi siempre = 4

Algunas veces = 3

Muy pocas veces = 2

Nunca = 1

Los ítems positivos son: 1,2,5,6,8,11,12,13,16,17,21,22,27,30,31,32,36,37,38,40.

Un ejemplo de este tipo de ítems es:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

En el caso de ítems negativos la calificación sería de la siguiente manera:

Siempre = 1

Casi siempre = 2

Algunas veces = 3

Muy pocas veces = 4

Nunca = 5

Los ítems negativos son: 3,4,7,9,10,14,15,18,19,20,23,24,25,26,28,29,33,34,35,39.

Un ejemplo de este tipo de ítems es:

Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

Anexo 5

Cuestionario de Satisfacción Laboral - EUROEMPLEO

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL - EUROEMPLEO

El presente cuestionario tiene como objetivo medir el grado de SATISFACCIÓN LABORAL de los funcionarios del GADMIC del Cantón Pujilí.

Fecha de aplicación:	
Edad:	Género:
Profesión u ocupación:	Estado civil:
Departamento o dependencia:	
Tiempo de servicio en la institución: () 2 a 6 años () 7 a 11 años () 12 a 16 años () 17 a 25 años () 25 en adelante	

En los siguientes postulados Usted deberá marcar con una X su grado de satisfacción con respecto a los enunciados.

Importante: Debido a que el cuestionario es aplicado en forma anónima, es valioso que todos los ítems se respondan con absoluta sinceridad, para obtener información real que ayudara a conocer la situación actual de los funcionarios de la institución en cuanto al grado de satisfacción que tienen con su trabajo.

Percepción General

N°	PREGUNTA	0 Nada Satisfecho	1 Poco Satisfecho	2 Satisfecho	3 Muy Satisfecho
1	¿Cómo se ha sentido trabajando en esta institución?				

Motivación y Reconocimiento

N°	PREGUNTA	0 Nada Satisfecho	1 Poco Satisfecho	2 Satisfecho	3 Muy Satisfecho
2	El nivel de satisfacción en relación a las funciones y responsabilidades que usted realiza. ¿Están bien definidas en relación a su puesto de trabajo?				
3	Mi grado de satisfacción por trabajar en esta institución (comparado con otras instituciones que conozco) es:				
4	El grado de satisfacción con respecto al salario que recibo.				
5	El grado de satisfacción de la relación que tengo con mis compañeros de trabajo.				
6	Su grado de satisfacción al expresar sus opiniones en su grupo de trabajo es				
7	¿Se siente parte del equipo en su área de trabajo?				
8	La satisfacción que tiene en cuanto a la calidad de comunicación que existe en su área de trabajo.				
9	Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área laboral				
10	Mi nivel de satisfacción al sentirme participe de los éxitos o fracasos que se dan en el área de trabajo.				

Área y Ambiente de trabajo

N°	PREGUNTA	0 Nada Satisfecho	1 Poco Satisfecho	2 Satisfecho	3 Muy Satisfecho
11	Su grado de satisfacción en cuanto al conocimiento de los riesgos y las medidas de prevención relacionados a su puesto de trabajo.				
12	¿El trabajo en su área está bien organizado?				
13	¿La satisfacción que tiene en relación a las condiciones físicas de su área de trabajo es?				
14	¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la carga de trabajo?				
15	¿Su área de trabajo permanece limpia y libre de obstáculos?				
16	¿Su trabajo lo puede realizar de forma segura?				
17	Conoce y están claros los protocolos de emergencia				
18	La institución le facilita los equipos de protección necesarios para su trabajo				

Formación e Información

N°	PREGUNTA	0 Nada Satisfecho	1 Poco Satisfecho	2 Satisfecho	3 Muy Satisfecho
19	Recibo información de manera clara y precisa para desempeñar correctamente su trabajo.				
20	Recibo resultados de la supervisión de mi trabajo como retroalimentación.				
21	El grado de satisfacción por el tipo de formación (capacitación) que me brinda la institución.				
22	¿Cuándo se implantan nuevos mecanismos y es necesaria una formación específica la institución me lo proporciona?				
23	¿La institución le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?				

SUGERENCIAS: (Señale aquellas sugerencias que considere necesarias para una mejora en el desempeño de sus funciones).

.....

.....

.....

.....

Gracias por su colaboración!!!

Anexo 6 Propuesta

Anexo 4 Propuesta



“PLAN DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL GADMIC DEL CANTÓN PUJILÍ”



Gobierno Autónomo Descentralizado
Municipal Intercultural
del Cantón Pujilí

Autor: Joselyn Yadira Chilingua Tapia

Tutor: Dr. Rodrigo Andrade Albán Mg.

Diciembre 2023- enero 2024

AMBATO – ECUADOR






GADMIC DEL CANTÓN PUJILÍ
PLAN DE MEJORA DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION
LABORAL

CÓDIGO: P.M.CO.SL
REVISIÓN: 001
FECHA DE EMISIÓN: Enero 2024
PÁGINA: 2 DE 10

Contenido

Anexo 4 Propuesta.....	1
1. Preambulo:.....	3
2. Estadísticas sobre el clima organizacional.....	3
3. Justificación.....	4
4. Beneficios de promover la mejora del clima laboral.....	5
5. Alcance.....	6
6. Objetivo General.....	6
9. Metas.....	7
10. Estrategias.....	7
11. Temáticas propuestas:.....	9
12. Costo del plan de capacitación.....	12
13. Bibliografía.....	14

	GADMIC DEL CANTÓN PUJILÍ	CÓDIGO: P.M.CO.SL
	PLAN DE MEJORA DEL CLIMA	REVISIÓN: 001
	ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION	FECHA DE EMISIÓN: Enero 2024
	LABORAL	PÁGINA: 3 DE 10

1. Preámbulo:



Para la elaboración de la presente propuesta de mejora de Clima Organizacional del GADMIC del Cantón Pujilí, se tuvo en cuenta diferentes factores de desarrollo social basados en el análisis de los resultados obtenidos en la presente investigación, mismos que han sido derivados a través de la aplicación de los cuestionarios: Escala de Clima Organizacional (EDCO) y Cuestionario de Satisfacción Laboral de EUROEMPLO, actividad que permite incorporar estrategias y acciones dentro de la gestión empresarial encaminadas a fortalecer el clima organizacional y mitigar cuestiones que ponen en peligro la estabilidad de la institución.

2. Estadísticas sobre el clima organizacional

La atmósfera laboral representa uno de los aspectos intangibles de mayor relevancia para las empresas, aunque en muchas ocasiones tiende a ser subestimado. Según estudios como el de (Alcalá, 2011), los aspectos más apreciados por los trabajadores son la vertiente económica y las facilidades para lograr un equilibrio entre la vida laboral y personal. Sin embargo, para comprender mejor este tema, se presentan los siguientes datos:

Un 63 % de los encuestados destaca la importancia crucial de la remuneración que reciben por sus labores.

Para el 55 %, son cruciales los servicios que facilitan la conciliación entre la vida laboral y personal.

El 40 % de los participantes en la encuesta considera indispensable que exista un ambiente laboral positivo y que se desarrollen actividades que estimulen su deseo de colaborar.

Además, un informe de **Condeco** afirma que el 64 % de los líderes empresariales globales considera que el trabajo flexible tiene un impacto positivo en la productividad.

Por eso es común que actualmente el trabajo remoto sea la elección principal para aquellos que buscan climas laborales relajados y positivos en ambientes conocidos. Además, debes saber que para gestionar el clima laboral de una organización se requiere voluntad, esfuerzo, constancia y recursos.

Sin duda, la mejora del ambiente laboral es un desafío que implica actuar proactivamente para crear y mantener las condiciones de trabajo que precisa la empresa y así alcanzar los resultados deseados.

3. Justificación

El aporte de (Charry, 2018) hace hincapié en la importancia del conocimiento del clima organizacional misma que se basa en la influencia que este ejerce sobre el comportamiento de los trabajadores, siendo fundamental su diagnóstico para el diseño de instrumento que permitan su gestión.

No obstante, se considera que toda organización debe responder a un mundo cambiante y competitivo con un nivel de comunicación armónica e interactiva, marcando un antes y después en el proceso comunicativo.





GADMIC DEL CANTÓN PUJILÍ
PLAN DE MEJORA DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION
LABORAL

CÓDIGO: P.M.CO.SL
REVISIÓN: 001
FECHA DE EMISIÓN: Enero 2024
PÁGINA: 4 DE 10

Para (Arce, 2017) el clima organizacional se define como la percepción que tienen los miembros de una organización en relación a su funcionamiento estructural y dinámico, misma que influye en los niveles de satisfacción y motivación, entre otros factores. Claro está que también se involucran situaciones o momentos que implican la necesidad de plasmar acciones reactivas a estas con la intención de usar aspectos negativos en una posibilidad de usarlos como base para emprender algo exitoso.



Un elemento primordial aplicado en el ámbito organizacional dentro de los planes de acción es la capacitación, mismo que se fortalece a través de espacios integrativos y de desarrollo social con la participación conjunta del personal fortaleciendo así también la convivencia organizacional, según lo anteriormente mencionado se determina la necesidad de encaminar el plan de capacitaciones

en dos tipos a nivel de crecimiento personal, también profesionalmente. A continuación se plantean estrategias de mejora mismas que están establecidas con la finalidad de servir como soporte institucional es la gestión de procesos de acción y mejoramiento del clima organizacional. (Charry, 2018)

4. Beneficios de promover la mejora del clima laboral

Un buen ambiente de trabajo es no solo deseable sino necesario para crear equipos de trabajo armónicos y eficientes. Aun así, estos no son los únicos motivos que debes tener en cuenta para promover mejores climas de trabajo. Estos entornos saludables permiten también:

- **Atraer nuevos talentos:** Las nuevas generaciones buscan una experiencia laboral completa y no solo una fuente de ingresos; es decir, que el tiempo invertido en una organización sea de calidad. Para ello, un buen clima laboral es indispensable. Recuerda que cada vez más personas buscan que sus trabajos se adecuen a sus formas de vida.


- **Elevar la motivación laboral:** Un clima laboral positivo hace que los empleados se sientan bien al ir a trabajar, y esto proporciona la motivación necesaria para mantenerlos productivos y activos durante todo el día. Diversos estudios han demostrado que los empleados más saludables desempeñan mejor su trabajo.
- **Aumentar la productividad:** Las estadísticas de productividad en general han demostrado que tener altos niveles de bienestar en el lugar de trabajo significa la diferencia entre una organización próspera y una que está lejos de serlo. Al mantener a tus empleados cómodos los incitas a ser más productivos.
- **Facilitar el trabajo en equipo:** Los climas de trabajo son determinantes del tipo de relación que se establece entre los miembros de una organización. En ambientes altamente competitivos y tóxicos puede existir poco interés de colaborar con los demás. Por otro lado, en ambientes cálidos y amables puede ser más fácil trabajar en conjunto.
- **Dar una buena imagen empresarial:** Como hemos revisado, si cuentas con un espacio de trabajo óptimo es muy probable que comiences a atraer más talentos en el mercado laboral. Esto se debe a que das una buena imagen empresarial al anteponer el bienestar de tu empresa y sus colaboradores.

5. Alcance


El presente plan de mejora está dirigido para ser ejecutado en conjunto con todos los miembros que laboran en el GADMIC del Cantón Pujilí.




6. Objetivo General

 Mejorar la eficiencia, la productividad y la satisfacción de los empleados, asegurando al mismo tiempo una gestión más efectiva de los recursos humanos. Esto se logrará mediante la implementación de medidas específicas destinadas a abordar áreas clave de desarrollo identificadas en nuestra evaluación interna.

7. Objetivo Especifico:

 Optimizar el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural - GADMIC del Cantón Pujilí mediante la implementación del presente plan de mejora.

	GADMIC DEL CANTÓN PUJILÍ	CÓDIGO: P.M.CO.SL
	PLAN DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL	REVISIÓN: 001 FECHA DE EMISIÓN: Enero 2024 PÁGINA: 5 DE 10

8. Importancia

La implementación del presente plan de mejora es primordial para optimizar el entorno laboral positivo que a la vez impulse el rendimiento, la retención del talento humano y la satisfacción de los empleados, lo que a su vez beneficia a la institución en términos de productividad y reputación.

9. Metas


A través del estudio realizado se considera que la necesidad predominante en la institución es la falta de capacitación al personal y la falta de comunicación, por ende, a continuación se plantean estrategias que permitan combatir estas circunstancias y mejorarias.

10. Estrategias

El abordaje de este estudio considera los siguientes aspectos en relación al factor "capacitación":


Según (Gan & Gaspar, 2007) una fuerza laboral muy bien capacitada no solo mejora la productividad, por el contrario a su vez contribuye a aumentar la moral de los empleados y la creación de un ambiente de trabajo totalmente positivo. En la parte posterior se mencionan algunas de las estrategias que podrían ser aplicadas en las distintas dependencias del GADMIC según la necesidad.

- **ANC "Análisis de Necesidades de Capacitación:** el estudio detallado permite identificar las áreas específicas donde se necesita capacitación. Lo que incluye el desarrollo de habilidades técnicas, habilidades blandas, conocimientos específicos siendo aspectos necesarios para potenciar el recurso humano.
- **Capacitación personalizada:** desplegar programas de capacitación adaptados a las necesidades específicas del empleado o grupo de

	GADMIC DEL CANTÓN PUJILÍ	CÓDIGO: P.M.CO.SL
	PLAN DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL	REVISIÓN: 001 FECHA DE EMISIÓN: Enero 2024 PÁGINA: 6 DE 10

empleados, situación que aumenten la relevancia y la eficacia al momento de capacitar.

- 📌 **Capacitación in situ:** requiere la implementación de sesiones de capacitación directas, es decir ser capacitado en el contexto de su entorno laboral habitual.
- 📌 **E-Learning y Capacitación Online:** el mundo cambiante ofrece variedad de recursos digitales asequibles con información flexible. Este elemento es especialmente útil para equipos de trabajo distribuidos geográficamente.
- 📌 **Coaching Empresarial:** elementos que sirven de guía, retroalimentación y apoyo continuo. Elemento que se considera efectivo para el desarrollo de liderazgo y habilidades de dirección.
- 📌 **Talleres y seminarios:** Organizar talleres y seminarios interactivos para abordar temas específicos. Lo cual también puede incluir invitados expertos en la materia ya sean externos o temas superiores con conocimientos actualizados.
- 📌 **Capacitaciones basadas en juegos de rol y simulaciones:** este recurso permite enseñar habilidades en un entorno controlado y práctico, siendo una estrategia efectiva para el entrenamiento de habilidades de comunicación, ventas, atención al cliente.
- 📌 **Feedback y Evaluación Continua:** Fomentar el aprendizaje grupal y la discusión para permitir que los empleados aprendan unos de otros y fomenten la colaboración. También, proporcionar retroalimentación constante y evaluar la efectividad de los programas de capacitación para realizar ajustes según se crea conveniente de acuerdo a las necesidades.
- 📌 **Desarrollo de Carrera y Planes de Sucesión:** Integrar la capacitación con el desarrollo de carrera, medio que ofrece la oportunidad de crecimiento profesional y personal en la institución, efectuando así el empoderamiento institucional.

	GADMIC DEL CANTÓN PUJILÍ	CÓDIGO: P.M.CO.SL
	PLAN DE MEJORA DEL CLIMA	REVISIÓN: 001
	ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION	FECHA DE EMISIÓN: Enero 2024
	LABORAL	PÁGINA: 7 DE 10

📌 **Incentivos y reconocimientos:** ofrecer incentivos por completar con éxito las capacitaciones, estos pueden ser certificados, reconocimientos o posibles beneficios en términos profesionales.

📌 **Fomento de un Clima Organizacional Positivo:**

Introducir iniciativas que promuevan un clima laboral saludable, como actividades de team building, programas de bienestar, y una comunicación interna efectiva.

📌 **Sistema de Evaluación del Desempeño:**

Establecer un sistema de evaluación del desempeño claro y equitativo que motive a los empleados, fomente el desarrollo profesional y permita identificar áreas de mejora.

📌 **Optimización de la Gestión de Datos:**

Implementar soluciones tecnológicas para mejorar la gestión de datos relacionados con el personal, garantizando la seguridad, precisión y accesibilidad de la información.

📌 **Inversión en Tecnología y herramientas de Aprendizaje:**

Actualizarse constantemente en el uso de herramientas tecnológicas que faciliten el proceso de enseñanza aprendizaje en la institución. (Iglesias & Torres, 2018)

Nota: La combinación de dos o varias estrategias permite crear un programa de capacitación integral que no solamente mejore las habilidades y conocimientos de los empleados sino que también contribuya a la relación entre su motivación y el compromiso para con la institución.

11. Temáticas propuestas:

1. Verificar el estado de los sitios de trabajo de la institución en cuanto a condiciones físicas y la existencia de recursos materiales necesarios para las labores diarias de los empleados, de ser necesario y al existir alguna anomalía tratar de solucionarla en conjunto jefes y subordinados.

2. Considerar los siguientes temas a tratar en las capacitaciones posteriores.

Nivel de Intervención	Temas	Recursos	Responsables
Organización-Individuo	<ul style="list-style-type: none"> - Estilos de Dirección, definición, tipos. - Impacto del Estilo de Dirección en el Clima Organizacional. 	Humanos: Investigador o ponente. Tecnológicos: Computadora Proyector Institucionales: Dependencias del GADMIC Pujilí	Departamento de RR.HH Líderes de las diferentes dependencias del GADMIC del Cantón Pujilí.
Organización-Individuo	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptabilidad del liderazgo. - Liderazgo Transformacional: Inspirando cambio e innovación. 	Humanos: Investigador o ponente. Tecnológicos: Computadora Proyector Institucionales: Dependencias del GADMIC Pujilí	Departamento de RR.HH Líderes de las diferentes dependencias del GADMIC del Cantón Pujilí.
Organización-Individuo	<ul style="list-style-type: none"> - Construyendo resiliencia en el liderazgo. 	Humanos: Investigador o ponente. Tecnológicos: Computadora Proyector Institucionales: Dependencias del GADMIC Pujilí	Departamento de RR.HH Líderes de las diferentes dependencias del GADMIC del Cantón Pujilí.

Organización- Individuo	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación efectiva en el Trabajo en equipo. "Estrategias de escucha activa, feedback constructivo" - Importancia de la comunicación multicultural en la organización. "Estrategias para superar las barreras lingüísticas y culturales" 	Humanos: Investigador o ponente. Tecnológicos: Computadora Proyector Institucionales: Dependencias del GADMIC Pujili	Departamento de RR.HH Líderes de las diferentes dependencias del GADMIC del Cantón Pujili.
Organización- Individuo	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de comunicación en tiempos de crisis. - Comunicación y Colaboración en Entornos laborales de trabajo remotos o híbridos: 	Humanos: Investigador o ponente. Tecnológicos: Computadora Proyector Institucionales: Dependencias del GADMIC Pujili	Departamento de RR.HH Líderes de las diferentes dependencias del GADMIC del Cantón Pujili.

c

Herramienta de apoyo para el desarrollo del proceso (SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL)



12. Costo del plan de capacitación

La presente propuesta de capacitación no requiere de un presupuesto específico ya que no implica costes adicionales. Esto se debe a que todas las actividades se pueden realizar utilizando recursos ya disponibles en la institución, como computadoras, proyectores y espacios destinados para la capacitación. Asimismo, no se prevé la

necesidad de materiales didácticos externos, lo que contribuye a la ausencia de gastos adicionales. Todo lo empleado en el plan de capacitación está valorado y ajustado de acuerdo con los recursos actuales y disponibles en la institución.

Nota: existe muy buen personal dentro de la institución, de allí nace la idea de aprovechar el talento interno donde los empleados con habilidades o conocimientos específicos puedan impartir sus conocimientos a los demás colegas utilizando un enfoque de aprendizaje mixto combinando sesiones presenciales y recursos en línea ampliando las oportunidades de aprendizaje y adaptabilidad a los diferentes estilos de aprendizaje, no obstante se cree necesario implementar métodos de seguimiento a las capacitaciones con la finalidad de medir su efectividad.

Para finalizar se sugiere entregar un reconocimiento o certificado de participación a las diferentes capacitaciones por parte de la institución.



13. Bibliografía

- Arce, C. A. (Marzo de 2017). Curso de actualización en gestión del clima organizacional. *Gestión de la comunicación interna y el clima organizacional*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado el 2 de 2024 de Enero, de <https://administrativo.pucp.edu.pe/gestion-del-talento-pucp/clima-y-cultura/clima-organizacional/>
- Cherry, H. O. (Junio de 2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *9(1)*. Lima, Perú: Scielo Perú - Comunicación. Recuperado el 18 de Diciembre de 2023, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&ting=es
- Gan , F., & Gaspar, B. (Noviembre de 2007). Manual de Recursos Humanos 10 programas para la Gestión y el Desarrollo del Factor Humano en las Organizaciones actuales. Segunda, 406. Barcelona, España: Editorial UOC. Recuperado el 24 de Octubre de 2023, de https://www.academia.edu/43621077/Manual_de_Recursos_Humanos
- Iglesias, A., & Torres, J. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. 197-209. Cuba, Cuba: Revista Cubana de Enfermería. Recuperado el 24 de Octubre de 2023, de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubent/cnf-2018/cnf1810.pdf>

LIJÍ
MUNICIPALIDAD