



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

TEMA:

**Análisis del clima organizacional y su influencia en la satisfacción
laboral de los trabajadores del área administrativa en una
empresa de tecnología en la ciudad de Guayaquil.**

AUTORAS:

**FÉREZ BAJAÑA, DESIREÉ DEL ROCÍO
VARGAS DUMES, CLEMENTINA MERCEDES**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

TUTORA:

PSIC. CABEZAS CÓRDOVA, BELÉN ELIZABETH, MGS.

Guayaquil, Ecuador

28 de agosto del 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Férez Bajaña, Desireé Del Rocío y Vargas Dumes, Clementina Mercedes**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional**.

TUTORA:

f. _____
Psic. Cabezas Córdova, Belén Elizabeth, Mgs.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____
Mgs, Galarza Colamarco, Alexandra Patricia

Guayaquil, a los 28 días del mes de agosto del año 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Férez Bajaña, Desireé Del Rocío**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Análisis del clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa en una empresa de tecnología en la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 28 días del mes de agosto del año 2018

LA AUTORA

f. _____
Férez Bajaña, Desireé Del Rocío



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Vargas Dumes, Clementina Mercedes

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Análisis del clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa en una empresa de tecnología en la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 28 días del mes de agosto del año 2018

LA AUTORA

f. _____
Vargas Dumes, Clementina Mercedes



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

AUTORIZACIÓN

Yo, Férez Bajaña, Desireé Del Rocío

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Análisis del clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa en una empresa de tecnología en la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 28 días del mes de agosto del año 2018

LA AUTORA

f. _____
Férez Bajaña, Desireé Del Rocío



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

AUTORIZACIÓN

Yo, Vargas Dumes, Clementina Mercedes

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Análisis del clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa en una empresa de tecnología en la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 28 días del mes de agosto del año 2018

LA AUTORA

f. _____
Vargas Dumes, Clementina Mercedes



Guayaquil, 23 de agosto del 2018

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

INFORME DE PLAGIO

URKUND	
Documento	Análisis del clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de una empresa de tecnología en la ciudad de Guayaquil.docx (D40945799)
Presentado	2018-08-23 12:17 (-05:00)
Presentado por	desi_fb_94@hotmail.com
Recibido	belen.cabezas.ucsg@analysis.orkund.com
	0% de estas 34 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

Tema: “Análisis del clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa en una empresa de tecnología en la ciudad de Guayaquil”

Estudiantes:

- Desireé del Rocío Férez Bajaña
- Clementina Mercedes Vargas Dumes

Docente Tutor: Psic. Belén Cabezas Córdova, Mgs.

FIRMA

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por darme la fuerza y perseverancia para llegar hasta este tan anhelado momento.

A quienes son los pilares fundamentales de mi vida, mis padres Sonia Bajaña y Ernesto Férrez, gracias por su esfuerzo y sacrificio, por su apoyo incondicional, por sus palabras de aliento en los momentos difíciles, por guiarme día a día con su ejemplo, por enseñarme a ser mejor persona cada.

A mis hermanos Ernesto Férrez y Dérek Férrez por apoyarme y siempre cuidar de mí y a mi querido amigo perruno Theo que con su inocencia y locura alegra mis días.

A mi prima Daniela Bajaña, por ayudarme y pasar noches en vela junto a mí y a mis amigos que me ayudaron y me acompañaron durante este proceso.

A mis abuelitos, tíos, por siempre velar por mi bienestar y por siempre alentarme a seguir mis objetivos.

A mi compañera de tesis Clementina Vargas quien me acompañó en todo este proceso de lograr la meta tan anhelada, lo cual no hubiera sido posible sin el trabajo en equipo. A mi tutora de tesis Belén Cabezas, gracias por su paciencia y guiar nuestro trabajo con conocimientos.

Desireé Férrez Bajaña

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres, por enseñarme a ser perseverante, y su amor y confianza me motivan a esforzarme día a día y luchar por mis metas, a mis hermanos, que estuvieron presente durante todo este proceso siempre con su apoyo incondicional y finalmente a mis familiares y amigos que han estado presente durante esta etapa importante de mi vida.

Desireé Férez Bajaña

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por la vida, las bendiciones recibidas y por haberme permitido culminar esta etapa de mi vida, logrando el objetivo que años atrás me propuse.

A mis padres Elsa Mercedes Dumes del Pezo y Miguel Vicente Vargas Guevara, quienes con sus luchas constantes me enseñaron que sin importar las adversidades que se nos presenten en el camino, debemos continuar, ser constante y no darnos por vencidos. Gracias porque siempre han sido mi guía, ese rayito de luz que me ilumina para continuar.

A mis hermanos, que con sus consejos y apoyo han sido un pilar fundamental en mi vida y con su admiración me han hecho sentir orgullosa de mi. Gracias infinitas por ser parte de esto y caminar junto a mí; por sus atenciones, su amor y su cariño incondicional en todo momento. No es el primer logro, pero tampoco será el último. ¡Vamos por muchos más!

A mi querida familia, que ha estado presente en los buenos y malos momentos. Por ser mi ejemplo y admiración para lograr cada uno de mis metas.

A mis amigos, quienes, con sus consejos, conocimientos y su apoyo incondicional me alentaron en todo momento. Gracias por las alegrías regaladas en los momentos de estrés.

A mis profesores que han compartido durante todos estos años sus conocimientos y anécdotas de vida convirtiéndose así en ejemplos a seguir. A la Universidad, por acogerme en sus aulas y darme apertura en cada una de sus instalaciones.

A mis compañeros de trabajo y a mis superiores, porque han sido parte de este crecimiento.

Y para finalizar a la empresa en donde por alrededor de 4 años he desarrollado mis actividades laborales, las mismas que me han permitido ejercer actividades que están relacionadas directamente con mi rama profesional, permitiendo formar mi carácter y adquirir experiencia.

Desde pequeña, he sido amante de las frases motivacionales, y este momento, se merece marcarlo con una en especial: "Lucha constantemente y no permitas que nada te detenga".

DEDICATORIA

¡Que nadie se quede fuera, este logro va para todos!

Y en especial para mis Padres que desde lo alto del cielo han sido mi luz, mi guía y mi fortaleza para lograr alcanzar todas las metas propuestas y cumplir con el anhelo que ellos tenían de verme convertir en una profesional en la rama que fue mi deseo seguir.

Clementina Vargas Dumes



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**
FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

ALEXANDRA PATRICIA GALARZA COLAMARCO, MGS
DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

SOFÍA VIVIANA CARRILLO SALDARREAGA, MGS.
COORDINADOR DEL ÁREA

f. _____

LCDA. PRISCILA SÁNCHEZ
OPONENTE

ÍNDICE

ÍNDICE.....	XII
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XVI
ÍNDICE DE TABLAS.....	XIV
RESUMEN.....	XVIII
INTRODUCCIÓN.....	2
Objetivos.....	6
Objetivo general.....	6
Objetivos específicos.....	6
CAPÍTULO I.....	7
1. MARCO TEÓRICO.....	7
1.1. Clima Organizacional.....	7
1.2. Satisfacción laboral.....	17
1.3. Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral.....	23
CAPÍTULO II.....	28
2. METODOLOGÍA.....	28
2.1. Enfoque metodológico.....	28
2.2. Determinar y describir el método principal.....	35
2.3. Población.....	36
2.4. Procedimiento.....	36
CAPITULO III.....	42

3. ANÁLISIS DE RESULTADOS	42
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	62
5. ANEXOS.....	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Puntajes de Clima Organizacional	29
Tabla 2 CO Dimensión de Realización Personal	29
Tabla 3 CO Dimensión Involucramiento Personal	30
Tabla 4 CO Dimensión Supervisión	30
Tabla 5 CO Dimensión Comunicación	31
Tabla 6 CO Dimensión Condiciones laborales	31
Tabla 7 Puntajes de Satisfacción Laboral	33
Tabla 8 SL Dimensión Condiciones físicas y/o materiales.....	33
Tabla 9 SL Dimensión Beneficios Laborales y/o remunerativos	33
Tabla 10 SL Dimensión Políticas Administrativas	34
Tabla 11 SL Dimensión Relaciones Sociales	34
Tabla 12 SL Dimensión Desarrollo Personal	34
Tabla 13 SL Dimensión Desarrollo de tareas	35
Tabla 14 SL Dimensión Relación con la autoridad	35
Tabla 15 CO Puntaje individual.....	38
Tabla 16 SL Puntaje individual	39
Tabla 17 CO Puntajes totales	40
Tabla 18 SL Puntaje totales.....	41
Tabla 19 Puntaje por dimensiones – Encuesta de Clima organizacional.....	44
Tabla 20 Puntaje por dimensiones –Satisfacción laboral.....	45

Tabla 21 Análisis por niveles de mando	58
Tabla 22 Análisis por género	59

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Efectos de la satisfacción en la organización	21
Gráfico N° 2 Subáreas participantes – Encuesta de Clima organizacional / Satisfacción Laboral.....	42
Gráfico N° 3 Porcentaje por Sexo de participantes – Encuesta de Clima organizacional / Satisfacción Laboral.....	43
Gráfico N° 4 Puntaje por dimensiones – Encuesta de Clima organizacional	44
Gráfico N° 5 Puntaje por dimensiones –Satisfacción laboral	45
Gráfico N° 6 Porcentajes para la dimensión de Realización personal – Clima Organizacional.....	46
Gráfico N° 7 Porcentajes para la dimensión de Involucramiento personal – Clima Organizacional.....	47
Gráfico N° 8 Porcentajes para la dimensión de Supervisión – Clima Organizacional.....	48
Gráfico N° 9 Porcentajes para la dimensión de Comunicación – Clima Organizacional.....	49
Gráfico N° 10 Porcentajes para la dimensión de Condiciones laborales – Clima Organizacional.....	50
Gráfico N° 11 Porcentajes para la dimensión de Condiciones físicas y /o materiales – Satisfacción laboral	51
Gráfico N° 12 Porcentajes para la dimensión de Beneficios laborales y/o remunerativos – Satisfacción laboral	52
Gráfico N° 13 Porcentajes para la dimensión de Políticas administrativas – Satisfacción laboral.....	53
Gráfico N° 14 Porcentajes para la dimensión de Relaciones sociales – Satisfacción laboral.....	54

Gráfico N° 15 Porcentajes para la dimensión de Desarrollo personal – Satisfacción laboral.....	55
Gráfico N° 16 Porcentajes para la dimensión de Desarrollo de tareas – Satisfacción laboral.....	56
Gráfico N° 17 Porcentajes para la dimensión de Relación con la autoridad– Satisfacción laboral.....	57

RESUMEN

El presente trabajo de investigación realiza un análisis sobre el Clima Organizacional del área administrativa en una empresa de tecnología en la ciudad de Guayaquil, en la cual se busca caracterizar como es su clima y conocer el nivel de satisfacción laboral de su personal; con los resultados obtenidos, conocer cómo influye una variable sobre la otra, y comprobar la hipótesis que se presenta a continuación: verificar si existe una relación significativa entre el clima y la satisfacción de los colaboradores en una empresa de tecnología en la ciudad de Guayaquil. La muestra del estudio lo conforman 30 trabajadores, miembros de 6 subáreas del área administrativa (Administrativo Financiero, Contabilidad, Compras, Legal, Recursos Humanos y Tesorería). Para lograr los objetivos planteados, se utilizó la escala CL – SPC de clima laboral creada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo en el año 2004, la encuesta tiene 50 reactivos divididas en 5 dimensiones; y para medir la variable satisfacción laboral se empleó la escala SL – SPC de satisfacción laboral, elaborada por la Psicóloga antes mencionada en el año 1999, la encuesta tiene 36 reactivos divididos en 7 dimensiones.

Realizar un estudio de clima organizacional y satisfacción laboral es de vital importancia para la organización, porque permite conocer el estado actual de la empresa y poder elaborar planes de acción para lograr mejoras.

Palabras Claves: clima organizacional, satisfacción laboral, variables, dimensiones, organización, relación descriptiva

ABSTRACT

This research work makes an analysis about the Organizational Climate of the administrative area in a technology company in Guayaquil city, which seeks to characterize how is its climate and know the level of job satisfaction of its staff; with the results obtained, know how one variable influences the other, and check the hypothesis presented below: verify if there is a significant relationship between climate and employee satisfaction in a technology company in the Guayaquil city. The study sample consists of 30 workers, members of 6 sub-areas of the administrative area (Administrative Financial, Accounting, Purchasing, Legal, Human Resources and Treasury). To achieve the proposed objectives, the CL - SPC scale of work climate created by Psychologist Sonia Palma Carrillo in 2004, the survey has 50 items divided into 5 dimensions; and to measure the variable of job satisfaction, was used the SL - SPC scale of job satisfaction, elaborated by Psychologist previously mentioned in 1999, the survey has 36 items divided into 7 dimensions.

Carrying out a study of organizational climate and job satisfaction is of vital importance for the organization, because it allows us to know the current state of the company and to be able to draw up action plans to achieve improvements.

Keywords: organizational climate, job satisfaction, variables, dimensions, organization, descriptive relationship

INTRODUCCIÓN

A través del tiempo las organizaciones fueron evolucionando debido a los diferentes cambios que a nivel mundial se presentaron, entre ellos podemos mencionar cambios sociales, económicos, políticos y culturales. En sus inicios estas organizaciones se enfocaban en obtener resultados sin tomar en consideración todos los factores que estuvieran involucrados, este tipo de enfoque comienza a dar un cambio cuando se empieza a poner atención y preocupación por mantener un clima laboral que motive al personal y genere satisfacción, logrando así mejorar las estrategias para alcanzar los objetivos planteados en la organización.

Actualmente, mediante estudios se ha comprobado que para mantener y mejorar la productividad hace falta mejorar mucho más en las organizaciones y que uno de los pilares importantes para lograrlo es tener un clima organizacional adecuado, pero conseguirlo no es fácil, debido a que no depende solo de las personas o el salario que reciba, sino de un conjunto de factores tales como: trabajo en equipo, ambiente laboral, oportunidades de crecimiento, entre otros, que de no ser los adecuados provocara que el colaborador realice sus actividades con desánimo e incremente la probabilidad de abandono del puesto de trabajo.

La empresa de tecnología en la cual se llevó a cabo este estudio se encuentra en el mercado desde hace varias décadas, siendo líder en integración de sistemas y de reconocido prestigio en el mercado regional que provee soluciones globales en tecnología de punta en informática y comunicaciones.

El presente trabajo de investigación se centra en analizar el clima organizacional y medir el nivel de satisfacción que tienen los trabajadores del área administrativa en una empresa de tecnología en la ciudad de Guayaquil e identificar cuál es la relación entre las dos variables, posteriormente se

propondrán estrategias para tratar las dimensiones de mayor repercusión tanto en el clima organizacional como en la satisfacción laboral.

Tema de la investigación

Análisis del clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa en una empresa Tecnológica en la ciudad de Guayaquil.

Justificación

En la actualidad es importante que las organizaciones realicen evaluaciones que les permita conocer cuáles son las variables que deben ser mejoradas para mantener un clima laboral adecuado, donde su personal pueda desarrollar sus actividades con eficacia, logrando de esta manera aumentar los niveles de satisfacción y desempeño de estos dentro de la empresa.

De aquí nace la importancia de conocer el clima organizacional y la satisfacción laboral del área administrativa en una empresa de tecnología en la ciudad de Guayaquil, ya que a pesar de que, hace varios años no se ha hecho un análisis de clima, existen variables que aseguran un buen ambiente organizacional. Además, el evaluar el clima generará otras ventajas como identificar estrategias que permitan mejorar las condiciones de trabajo para el personal que labora dentro de la organización y que, a su vez consolide la marca y la haga más atractiva a los nuevos talentos.

Dentro de la empresa en mención, existen aspectos formales como una estructura organizacional definida, manuales de procesos, reglamento interno y un código de conducta. La investigación fue posible realizarla bajo la aprobación de la Gerencia General, pero manteniendo el proceso con discreción y que los resultados obtenidos, sean utilizados exclusivamente con fines académicos.

Planteamiento del problema de investigación

La empresa Tecnológica de estudio es líder en integración de sistemas y posee un reconocido prestigio en el mercado regional, ya que provee soluciones globales en tecnología de punta en informática y comunicaciones. En los últimos 3 años ha tenido un crecimiento importante, no solo en su

planilla de colaboradores, sino que también ha logrado posicionarse en el mercado a nivel internacional.

La problemática por tratar surge a raíz, de que hace varios años atrás no se ha realizado un análisis de clima organizacional, si bien es cierto los colaboradores se sienten considerablemente satisfechos con lo que le ofrece la organización; sin embargo, se ha notado la presencia de ciertos factores que están incidiendo en la satisfacción laboral.

En el presente trabajo de titulación se pretende conocer como es el clima organizacional de la empresa en mención; y bajo la aprobación de la Gerencia General nos enfocaremos únicamente en el área administrativa, aplicando una encuesta de clima y una encuesta de satisfacción que nos permita conocer el nivel de ambas variables para que, a su vez, con el análisis de los resultados se puedan presentar conclusiones e inferencias de cómo influye una variable sobre la otra.

Hipótesis

Comprobar si existe una relación entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa en una empresa de tecnología en la ciudad de Guayaquil.

Variables

En este trabajo de investigación, la variable independiente es el clima organizacional y la variable dependiente es la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa.

Formulación del problema de investigación

¿Cómo influye el clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa en una empresa Tecnológica en la ciudad de Guayaquil?

- ¿Cuáles son las dimensiones que predominan en el clima organizacional del área administrativa en una empresa Tecnológica en la ciudad de Guayaquil?
- ¿Cuáles son las principales dimensiones que determinan el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa en una empresa Tecnológica en la ciudad de Guayaquil?
- ¿Cómo influye el clima organizacional en la satisfacción laboral en los trabajadores en una empresa Tecnológica en la ciudad de Guayaquil?

Objetivos

Objetivo general

Identificar las principales dimensiones que se presentan en el clima organizacional y en la satisfacción laboral del área administrativa en una empresa Tecnológica en la ciudad de Guayaquil.

Objetivos específicos

- Caracterizar el clima organizacional, identificando cuáles son las dimensiones que predominan.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral, identificando cuáles son las dimensiones que predominan.
- Analizar de qué manera influye el clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa Tecnológica en la ciudad de Guayaquil.
- Establecer conclusiones y recomendaciones de acuerdo con los resultados obtenidos previamente.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Clima Organizacional

❖ Definiciones.

Hoy en día el clima organizacional es un tema de vital importancia para todas las organizaciones, ya que este puede ser una ventaja o un obstáculo para la satisfacción laboral de los colaboradores, afectando de manera positiva o negativa la productividad de la organización.

Para abordar el tema en el presente trabajo se citará varios autores importantes tanto tradicionales como contemporáneos, para lograr así una mayor claridad en el tema. Entre los autores destacados están, Litwin y Stringer, Likert, Gonçalves, Dessler, entre otros.

Desde sus inicios este ha sido un tema de estudios para autores de este campo, quienes han tratado de definir qué es y cómo medirlo, denominándolo de varias formas como atmósfera laboral, ambiente laboral, clima organizacional entre otras, siendo esta última la más usada.

Litwin y Stringer (como se citó en García, 2009) refieren que: “El clima organizacional comprende los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización” (p.46).

El enfoque de Litwin y Stringer da a entender que el comportamiento de los colaboradores no es producto de los factores internos y externos de la organización, sino que este puede variar de acuerdo con el punto de vista que tiene el colaborador acerca de dichos factores y se verá influenciado por situaciones que haya tenido que pasar el colaborador dentro de la organización y su relación con la misma

Las percepciones que hacen referencia al clima organizacional tienen sus inicios en una gran variedad de factores, entre ellos están los factores de liderazgo y prácticas de dirección, como lo son los tipos de supervisión, también están los factores del sistema formal y estructura organizacional, los

cuáles hace referencia al sistema de comunicaciones, promociones, remuneraciones, entre otros, y otros factores que son producto del comportamiento del colaborador en su lugar de trabajo, como por ejemplo la interacción con otros miembros de la organización, incentivos, beneficios sociales entre otros.

Como lo menciona Palma (2004), “el Clima Laboral se entiende como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales”.

Las definiciones mencionadas anteriormente son corroboradas por Chiang, Salazar, Martín y Nuñez (2011) al plantear que: “El tratamiento del clima organizacional como percepción genérica de situaciones ha tenido la ventaja de permitir evaluaciones sumarias del contexto en investigaciones que de otra manera estarían focalizadas en gran parte en el nivel individual” (p.6).

Por otra parte, Chiavenato (2009) menciona que “el clima organizacional representa el ambiente interno que hay entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación existente” (p.50).

Las estructuras y factores del sistema organizacional son los que determinan el clima organizacional, de acuerdo con las percepciones de los colaboradores, el clima organizacional es el origen de ciertos comportamientos que se ven reflejados en la organización, y como consecuencia en el clima formando así un ciclo.

❖ Dimensiones.

Las dimensiones son variables medibles que intervienen en el clima organizacional y a su vez tienen influencia en el comportamiento de los miembros de una organización.

Los distintos autores que han trabajado el tema de clima organizacional no han llegado a una conclusión sobre el tipo de dimensiones que se deberían evaluar para obtener una información más exacta sobre el estado del clima organizacional. En el presente trabajo de investigación se mostrarán

distintos autores con sus propuestas de dimensiones para medir el clima organizacional.

Entre las teorías para estudiar el clima organizacional se destaca la teoría desarrollado por Litwin y Stringer en 1968, quienes para medir el clima organizacional diseñaron un cuestionario en el cual se postulan 9 dimensiones.

1. Estructura

Es la percepción que tienen los colaboradores sobre los distintos aspectos de la organización como los procedimientos, normas, trámites que deben realizar para el cumplimiento de sus tareas entre otro. Una adecuada estructura organizacional favorece el flujo de comunicaciones.

2. Responsabilidad (empowerment)

Es el grado de autonomía que los trabajadores tienen en la toma de decisiones en asuntos relacionados a sus tareas, es importante el tipo de supervisión que reciben ya que es más una supervisión general lo cual hace que el colaborador sienta mayor seguridad y confianza.

3. Recompensa

Es la percepción que tienen los colaboradores sobre la remuneración recibida por el pago de las tareas bien hechas, hace referencia al mayor uso del premio que del castigo.

4. Desafío

Hace referencia a los retos a los cuales se enfrentan los colaboradores al momento de realizar sus actividades laborales, son riesgos calculados para lograr los objetivos planteados.

5. Relaciones

Es la apreciación que tiene los colaboradores sobre el ambiente de trabajo y las relaciones sociales que mantienen tanto con sus pares como con sus jefes.

6. Cooperación

Es la percepción del colaborador acerca del grado de apoyo por parte de los directivos y los demás miembros del grupo de trabajo. Es el apoyo mutuo existente.

7. Estándares

Es la percepción de los colaboradores acerca del profesionalismo exigido, normas de rendimiento propuestas por la organización.

8. Conflictos

Mide la capacidad de los colaboradores de aceptar opiniones discrepantes, la capacidad de enfrentar y solucionar problemas con celeridad.

9. Identidad

Mide el sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la organización, compartir objetivos con la organización y sentirse identificado con sus valores corporativos.

Pritchard y Karasick (1973) miden el clima a través de 11 dimensiones:

1. Autonomía

Nivel de libertad que tiene el colaborador en el proceso de toma de decisiones y la forma de desenvolverse para solucionar los problemas.

2. Conflicto y cooperación

Hace referencia al nivel de apoyo que reciben los colaboradores tanto de sus compañeros como por parte de la organización para el cumplimiento de las tareas.

3. Relaciones sociales

Relaciones de amistad que se percibe dentro de la organización.

4. Estructura

Normas, políticas, y guías que engloban la organización y que influyen en la realización de la tarea.

5. Remuneración

Forma de compensación por la tarea realizadas.

6. Rendimiento

Es la relación entre la compensación y la tarea realizada.

7. Motivación

Formas de incentivar a los colaboradores que desarrolla a organización.

8. Estatus

Hace referencia a las diferencias entre los distintos niveles jerárquicos.

9. Flexibilidad e innovación

Mide el grado de apertura al cambio que tiene la organización.

10. Centralización de la toma de decisiones

Hace referencia a la manera en que se toman las decisiones entre los niveles jerárquicos.

11. Apoyo

Es el grado de apoyo que da la alta gerencia a los colaboradores ante situaciones de conflicto.

Sonia Palma, Psicóloga investigadora de la Universidad Ricardo Palma Lima Perú, desarrolló en 2004 una escala CL-SPC la cual la divide en 5 dimensiones:

1. Realización Personal (Autorrealización)

Es la percepción que tiene el colaborador con respecto a las posibilidades de crecimiento personal y profesional.

2. Involucramiento Personal

Nivel de compromiso e identificación que tiene el colaborador con los valores y objetivos organizacionales.

3. Supervisión

Supervisión y apoyo en orientación a las tareas por parte de los jefes.

4. Comunicación

Nivel de Fluidez, claridad, coherencia y precisión en la transmisión de la información.

5. Condiciones laborales

Contar con las herramientas necesarias para el cumplimiento de las tareas.

Los autores Noriega y Pría, en su trabajo de investigación: Instrumento para evaluar el clima organizacional en los Grupos de Control de Vectores, mencionan cinco dimensiones:

Estructura organizacional: se refiere a los sistemas formales y las políticas (obligaciones, procedimientos, directrices, entre otros) bajo lo cual se estructura el grupo, se establecen, transmiten, concilian y controlan las tareas.

Liderazgo: entendido como el grado en que los "jefes" influyen para fomentar individual y colectivamente un desempeño coherente con el logro exitoso de los objetivos de trabajo; forma en que se relacionan, comunican, orientan, apoyan y dan participación a los miembros del grupo.

Toma de decisiones: cubre cómo se involucran los miembros del grupo en la elección de alternativas de acción que afectan globalmente el trabajo y se concede libertad para acometer las tareas y solucionar los problemas cotidianos, incluye la pertinencia de las decisiones y la delegación entre niveles jerárquicos.

Motivación: se refiere a los procedimientos instrumentados para promover en los miembros del grupo el deseo de trabajar bien, incluye los beneficios y forma de responder a las expectativas y necesidades, materiales y espirituales.

Comportamiento individual: esta dimensión se refiere a conductas personales y actuaciones que influyen y/o determinan en la labor desempeñada por el grupo.

En cada dimensión fueron establecidos cuatro criterios:

Estructura organizacional: contenido de trabajo, relaciones de coordinación, control y comunicación de tareas.

Liderazgo: estilo del liderazgo, poder/influencia, estímulo al trabajo en equipo y estímulo a la excelencia.

Toma de decisiones: niveles, participación, idoneidad y capacidad resolutive.

Motivación: remuneración, reconocimiento, estimulación y condiciones de trabajo.

Comportamiento individual: estabilidad laboral, disciplina, responsabilidad y sentido de pertenencia. (Noriega y Pría, 2011, p.117-118)

❖ **Tipos de clima organizacional.**

Likert (1967) Definió el clima organizacional en dos tipos, los cuales son:

Clima autoritario, el cual se divide en dos tipos:

Autoritarismo explotador

En este tipo de clima la dirección demuestra que no posee confianza en sus empleados, las interacciones entre jefes y colaboradores es poca o inexistente, se trabaja bajo un ambiente de temor, represivo y desfavorable para el cumplimiento de las tareas, las decisiones son tomadas solo por la dirección, siendo ellos quienes plantean los objetivos y la forma de cómo llegar a ellos. Por lo general se desarrolla una organización informal que no está de acuerdo con los intereses de la organización formal.

Autoritarismo paternalista

En este tipo de clima al contrario del tipo anteriormente mencionado, existe un poco más de confianza entre la dirección y los colaboradores, la motivación de los colaboradores se maneja a través de castigos y recompensas. La mayor parte de las decisiones son tomadas por la dirección, quienes tratan de proteger a sus empleados, pero no dejándose llevar del todo por su conducta, ahí se evidencia una relación tipo padre e hijo.

En este tipo de clima no es tan frecuente la formación de una organización informal.

Clima participativo, el cual el autor lo divide en dos tipos:

Consultivo

La característica principal de este tipo de clima es la confianza que existe entre jefes y empleados, la comunicación principalmente es de manera descendente, la interacción entre superiores y subordinados es dinámica y fluida, los trabajadores pueden tener cierta autonomía en la toma de decisiones en la relación a su ámbito de acción, según el nivel organizacional que ocupen.

Participación en grupo

El autor menciona que en este tipo de clima existe una relación de completa confianza entre jefes y empleados basadas en responsabilidades compartidas y en la amistad, las interacciones de todos los niveles se pueden ver afectas por las decisiones que se tomen. Una de las formas de motivar a los colaboradores es a través de la participación y se evalúa de acuerdo a los objetivos de rendimiento, siendo así para este tipo de clima el trabajo en equipo la mejor manera de lograr los objetivos.

Por otro lado, el clima organizacional se lo podría referenciar como ambiente de trabajo donde la organización realiza sus actividades e implanta su dominio, dividiéndolo en cuatro tipos. Chiavenato (2011) afirma:

Ambiente homogéneo y estable: es simple y previsible. En este tipo de ambiente de trabajo, las organizaciones adoptan una estructura organizacional simple, poco diferenciada, es decir, con pocos departamentos para enfrentarse a los agentes ambientales involucrados (clientes, proveedores, competidores) homogéneos y no diferenciados. Las organizaciones pueden adoptar un modelo burocrático y rígido para tratar todos los agentes ambientales de manera rutinaria, estandarizada, repetitiva y conservadora para abordar los eventos ambientales estables y poco sujetos a cambio.

Ambiente heterogéneo y estable: es complejo y previsible. En este tipo de ambiente de trabajo, las organizaciones adoptan una estructura organizacional diferenciada, esto es, con varios departamentos capaces de enfrentar recíprocamente cada uno de los segmentos ambientales involucrados (clientes, proveedores, competidores), en virtud de la heterogeneidad ambiental, las organizaciones adoptan un modelo burocrático y rígido para tratar los diversos agentes ambientales de manera rutinaria, repetitiva y conservadora con el fin de abordar los eventos ambientales estables y poco sujetos a cambio.

Ambiente de trabajo homogéneo e inestable: es simple pero imprevisible. En este tipo de ambiente de trabajo, las organizaciones adoptan una estructura organizacional poco diferenciada, es decir, con pocos departamentos para enfrentarse con los agentes ambientales involucrados homogéneos y no diferenciados.

Ambiente de trabajo heterogéneo e inestable: es el más complicado y desafiante de todos por ser complejo e imprevisible. En este tipo de ambiente de trabajo, las organizaciones necesitan adoptar una estructura organizacional diferenciada, con varios departamentos capaces de ocuparse de cada uno de los segmentos ambientales involucrados, en virtud de la heterogeneidad ambiental. Al mismo tiempo, las organizaciones necesitan adoptar un modelo

flexible y maleable para tratar con los diversos agentes ambientales de manera cambiante, creativa e innovadora. (p.27)

❖ **Características.**

Para obtener un diagnóstico del clima organizacional es preciso tomar en cuenta una serie de características, de tal forma que los procesos que se realizan sean más efectivos, ya que este es una variable que está compuesta por varios elementos y puede descomponerse de acuerdo a ellos, los cuales pueden ser el tipo de liderazgo, tamaño de la organización, estilos de comunicación entre otros, para ello diversos estudiosos del tema mencionan varias características del clima organizacional para un mejor estudio del tema.

En el clima organizacional es evidente el cambio temporal de las actitudes de las personas, esto puede deberse a diferentes razones, entre ellas: los días de pago, días de cierre mensual, entrega de aguinaldos, incremento de salarios, reducción de personal, cambio de directivos. (Calcina, 2013, p.24)

Asi mismo podemos destacar documentos tecnicos como el del Ministerio de Salud Publica del Perú en: Metodologia para el estudio del clima organizacional, define cuatro características fundamentales, del clima. Mencionan:

Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.

Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.

Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.

Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas y planes de gestión, etc.). (Ministerio de Salud Publica del Perú, 2009, p.17)

Por otro lado Rodríguez (como se citó en Calcina, 2013) menciona que el clima organizacional se caracteriza por:

Ser permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales; el comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima de una empresa; el clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los

trabajadores; los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes; diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima; problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma de que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir que sus empleados pueden estar insatisfechos. (p.24)

❖ **Beneficios de hacer un estudio de clima organizacional**

Realizar un estudio de clima organizacional siempre es favorable para la organización ya que se conoce el estado actual de la empresa y se puede realizar planes de acciones para prevenir problemas futuros, la Dra. Alina Segredo en su trabajo de investigación Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Segredo (2013) refiere que:

Actualmente se le da gran importancia a la valoración del clima organizacional en las instituciones porque representa un elemento esencial en el desarrollo de su estrategia organizacional planificada y posibilita a los directivos tener una visión futura de la organización, es además, un elemento diagnóstico de la realidad cambiante del entorno, puesto que permite identificar las necesidades reales de la institución en relación con el futuro deseado, para de esta forma trazar las acciones que deben iniciarse en el presente y que permitirán alcanzar la visión del futuro diseñado para la institución. (p.387)

❖ **Factores que afectan el clima organizacional**

Según Guillen (2003) citado en Casana (2015), menciona que los factores que influyen en el clima organizacional son:

- **Factores de Jerárquicos:** Hace referencia a los jefes, superiores, quienes son los responsables de fomentar las buenas relaciones y un ambiente de armonía dentro de la organización, desde los mandos altos hasta los mandos bajos, deben generar el respeto hacia todos.
- **Factores estructurales:** Hace referencia a una mala administración de la organización, no se encuentran bien definidos las relaciones jerárquicas, procesos y políticas, lo cual afecta el clima organizacional

ya que el trabajo se vuelve más ineficiente, generando así un ambiente de conflicto debido a que trabajan a la defensiva y pierden tiempo en buscar culpables en lugar de buscar soluciones.

- **Factores estratégicos:** Hace referencia a cuando en la organización no se cuenta con las herramientas de gestión necesarias, los objetivos no están claros y políticas poco viables.

Cabe enfatizar que cada organización es distinta, con una personalidad que la diferencia de otras lo cual hace que los trabajadores perciban su entorno laboral de una manera diferente de acuerdo con el tipo de estructura, jerarquía, metas de la organización, todo esto genera la percepción que tiene el trabajador sobre el clima organizacional la cual puede ser positiva o negativa.

1.2. Satisfacción laboral

❖ Definiciones.

En la actualidad las organizaciones no se enfocan mayormente en buscar aumentar los niveles de satisfacción de sus colaboradores, ya que en algunos casos puede verse como un gasto innecesario o un despilfarro y no como una inversión o una forma de tomar ventaja de la situación.

Puesto que mientras más altos sean los niveles de satisfacción de los colaboradores los niveles de rotación y ausentismo podrían disminuir y a su vez aumentar la productividad de la organización permitiendo así un crecimiento de la misma.

La satisfacción laboral es una de las principales maneras en la que la organización puede evidenciar, la motivación, el grado de compromiso e identificación de los colaboradores hacia la organización.

Chiang, Martín y Núñez (2010) en su libro de Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, mencionan que “la satisfacción laboral es el conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos del mismo” (p.156).

En el mismo sentido los autores un año después. Chiang, Salazar, Huerta y Nuñez (2011) mencionan: “La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de trabajo; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas donde quiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad” (p.7).

La satisfacción laboral es una de las principales maneras en la que la organización puede evidenciar, la motivación, el grado de compromiso e identificación de los colaboradores hacia la organización. Robbins y Judge, (2009) manifiestan: “El término satisfacción en el trabajo se define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características” (p.79).

Por otra parte, Salessi (2014) menciona que “la satisfacción laboral es un constructo complejo y controvertido, sobre el cual no existe un modelo explicativo único ni una definición consensuada”.

Entendiéndose como satisfacción laboral, el sentir que tiene el colaborador en referencia a las tareas que realiza, la valoración y reconocimiento que se le da a la misma y el logro de las metas propuestas, es decir si un colaborador se enfrenta a una tarea que demande de mucho esfuerzo, pero se le proporciona todas las herramientas necesarias para llevar a cabo la misma, la recompensa va acorde a la actividad realizada y otorgándole los beneficios que le corresponden, generando así bienestar en el colaborador y por consecuencia altos niveles de satisfacción

❖ Dimensiones.

La Psicóloga. Sonia Palma en 1999 creó un instrumento para medir la satisfacción laboral de los trabajadores de Lima Metropolitana, el cual denominó escala SL-SPC, mismo que lo divide en 7 dimensiones las cuales son:

1. Condiciones físicas y/o materiales

Hace referencia a la infraestructura donde se desarrollan las actividades cotidianas del trabajo y la proporción de las herramientas para llevar a cabo las mismas.

2. Beneficios Laborales y/o remunerativos

Nivel de satisfacción con relación a los incentivos recibidos como pago por las tareas.

3. Políticas Administrativas

Normativas y lineamientos enfocados en la regulación de las relaciones laborales de los colaboradores.

4. Relaciones Sociales

Nivel de bienestar con respecto a las relaciones del colaborador con otros miembros de la organización.

5. Desarrollo Personal

Posibilidades que tiene el colaborador de realizar actividades que favorezcan su autorrealización.

Locke (1976) citado en Chiang, Martín y Núñez, (2010) identifican siete variables:

1. La Satisfacción con el trabajo

Que incluye el interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.

2. La satisfacción con el salario

Que hace referencia al aspecto cuantitativo del sueldo, a la equidad respecto al mismo o al método de distribución.

3. La satisfacción con las promociones

Referida a las oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción

4. La satisfacción con el reconocimiento

Que incluye los elogios por la realización del trabajo, los créditos por el trabajo realizado o las críticas.

5. La satisfacción con los beneficios

Tales como el horario, los descansos, la composición física del lugar de trabajo, la ventilación o la temperatura.

6. Desarrollo de tareas

Apreciación que tiene el colaborador sobre el desarrollo de sus actividades.

7. Relación con la autoridad

Percepción que tiene el colaborador con respecto a su relación con su jefe y las tareas que realiza. (p.166,167)

❖ Tipos de satisfacción laboral

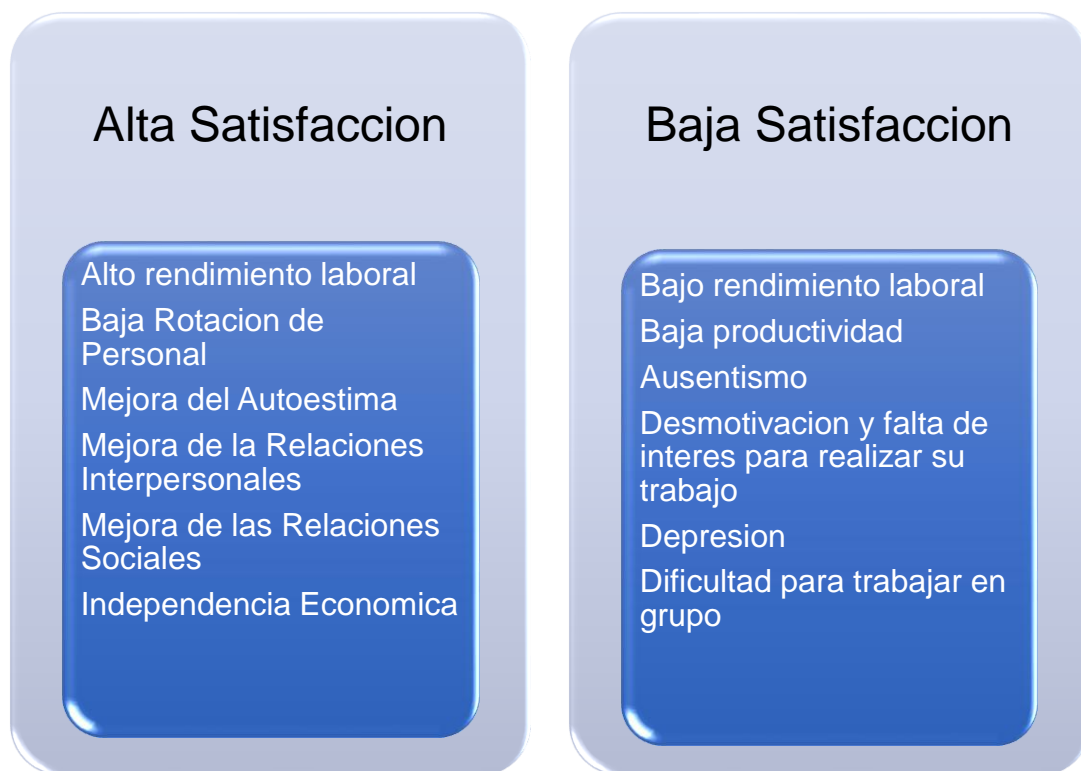
Landy y Conte (2005) citado en Casana (2015) describen cuatro tipos de satisfacción:

- Satisfacción laboral progresiva: Hace referencia a que el nivel de satisfacción aumenta en relación con el nivel de aspiraciones que tenga el colaborador.
- Satisfacción laboral estable: Hace referencia a un nivel de satisfacción promedio, en el cual el colaborador mantiene su nivel de satisfacción y su nivel de aspiraciones, enfocando sus esfuerzos para mejorar otros aspectos de su vida, lo cual puede ser consecuencia de la poca motivación e incentivos que recibe por parte de la organización.
- Satisfacción laboral conformista: Se refiere al poco interés por parte del colaborador de salir de la zona de confort, es el poco o nulo esfuerzo por querer progresar tanto en el aspecto laboral como en lo personal.

- Seudo – satisfacción: Hace referencia a los factores compensan sus necesidades diarias pero que al final no contribuyen en su desarrollo personal ni profesional, es decir es una satisfacción falsa.

❖ **Efectos de la satisfacción en las organizaciones**

El grado de Satisfacción Laboral puede tener efectos positivos o negativos en diferentes ámbitos de la vida de un trabajador, puede influir en sus actitudes ante la vida, su familia, su salud física y de hasta de forma indirecta puede llegar a estar relacionada con su salud mental. De aquí podemos mencionar algunos efectos positivos y negativos relacionados con la misma.



12Gráfico N° 1 Efectos de la satisfacción en la organización

❖ **La satisfacción en el trabajo y el ausentismo.**

De aquí podemos mencionar los efectos que tienen la satisfacción en el trabajo y el ausentismo. Robbins y Judge (2009) refieren que:

Existe una relación negativa consistente entre la satisfacción y el ausentismo, pero la correlación va de moderada a débil. Si bien tiene sentido que los empleados insatisfechos pierdan su empleo, hay otros factores que afectan la relación y reducen el coeficiente de correlación. (p.90)

El ausentismo en el trabajo se puede generar de las situaciones que el colaborador vive dentro de la organización ya que estas en ciertos casos pueden generar incomodidad, malestar para el colaborador, incluso le puede llegar a generar afecciones a su salud dando como consecuencia que el colaborador falte a las jornadas de trabajo o se puede dar el caso en el que el colaborador llega a asistir a su lugar de trabajo pero no rinde al cien por ciento de su desempeño, ocasionando así un bajo total en las horas trabajadas y a su vez un generando así una disminución en la productividad.

❖ **La satisfacción en el trabajo y la rotación de empleados**

De aquí podemos mencionar los efectos que tienen la satisfacción en el trabajo y la rotación de empleados. Robbins y Judge (2009) refieren que:

La satisfacción también se relaciona de manera negativa con la rotación, pero la correlación es más fuerte que la que existe con el ausentismo. Sin embargo, otra vez hay factores como las condiciones del mercado de trabajo, las expectativas sobre las oportunidades alternas de trabajo y la extensión de la antigüedad con la organización, que son restricciones importantes para la decisión de dejar el trabajo que se tenga actualmente. (p.90)

La rotación de empleados hace referencia al número de ingresos y salidas del personal, esta rotación surge como una de las consecuencias de la insatisfacción del personal, ya que el colaborador al no sentirse a gusto con las condiciones de trabajo, las pocas o nulas oportunidades de desarrollo tanto personal como profesional, es muy común que busquen nuevas oportunidades laborales en otros lugares, generando así la pérdida de los recursos.

❖ **La satisfacción en el trabajo y el desempeño**

Ser reconocidos nuestros esfuerzos en el ámbito laboral. Que nos sintamos bien con lo que hacemos. Que nos sintamos bien con nuestro trabajo. Robbins y Judge (2009) afirman: “Cuando se reúnen datos sobre la

satisfacción y la productividad para la organización como un todo, se encuentra que las empresas que tienen más empleados satisfechos tienden a ser más eficaces que aquellas con pocos satisfechos” (p.88).

El desempeño en el trabajo se ve reflejado en las tareas que realizan el colaborador, el esfuerzo que hace para la realización de las mismas y su comprensión de las metas a lograr, obteniendo de esa forma recompensas a nivel personal del colaborador como por ejemplo la autorrealización y a nivel organizacional obtener mejora en las condiciones de trabajo o lograr un ascenso, entendiendo así que mientras mejor es la satisfacción de los colaboradores mejor será su desempeño.

1.3. Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral

Para un correcto funcionamiento de la organización es necesario conocer cuales son las percepciones que tiene el colaborador acerca de la misma, sobre los procesos que se llevan a cabo en su entorno laboral y procesos, ya que esto influye de cierta forma en el comportamiento de los colaboradores. Villamil y Sánchez (2012) refieren que el clima organizacional esta fuertemente enlazado con el nivel de satisfacción que presentan los colaboradores, ya que el grado de satisfacción de los colaboradores depende de que tanto se sientan identificados con el clima en el cual lleva a cabo sus actividades.

Así mismo Brunet (2011) afirma que el clima organizacional se encuentra estrechamente relacionado con la satisfacción laboral y esta a su vez con el desempeño de los colaboradores, tambien indica que el nivel de satisfacción depende de las necesidades que satisfaga.

Recibir una recompensa justa por el desarrollo eficaz de la tarea genera un aumento en los niveles de satisfacción de los colaboradores, lo cual hace referencia a la organización ya que a traves de un adecuado sistema de incentivos o logro de metas, esta retribuye a los trabajadores de acuerdo a los esfuerzos realizados, logrando así por parte de la organización que sus trabajadores sientan bienestar en relación a la tarea realizada y genere a su vez compromiso con la misma.

Los autores Chiang, Martín y Núñez (2010) en su libro de Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral elaboran un cuadro en el cual mencionan varios estudios realizados sobre la relación de ambas variables y los resultados obtenidos de dichos estudios.

ANO	AUTOR	ESTUDIO	RESULTADOS
1969	Friedlander y Margulies	<p>El impacto que pueden tener los sobre la satisfacción, los componentes del clima organizacional y los valores que los individuos desarrollan en su trabajo. Se relacionaron las dimensiones de Clima Organizacional:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Desenganche. 2. Obstáculos o trabas. 3. Espíritu de trabajo. 4. Intimidad o familiaridad. 5. Distanciamiento. 6. Énfasis en la producción. 7. Confianza e impulso. 8. Consideración. <p>Dimensiones de Satisfacción laboral:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Relaciones interpersonales. 2. Tareas que aplican autorrealización. 3. Oportunidades para progresar 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El clima organizacional es un determinante significativo de la satisfacción individual. 2. El grado de impacto que el clima produce sobre la satisfacción laboral varía según el tipo de satisfacción. 3. Los valores del trabajo ayudan a los individuos a moderar los diversos impactos de manera compleja.
1971	Payne y Pheysey	Relacionaron ocho escalas clima organizacional con tres medidas de satisfacción	A partir de datos obtenidos en una organización, 16 de las 24 correlaciones posibles se situaron entre 0.20. y 0.44 alcanzado valores significativos. Luego el clima organizacional es un determinante significativo de la satisfacción laboral
1973	Pritchard y Karasick	<p>Estudio basado en las necesidades personales y sus relaciones con el clima, la satisfacción del trabajo y el desempeño, relaciona las siguientes dimensiones de clima:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyo 2. Centralización 3. Estructuración con satisfacción laboral 	<p>Encuentra que las necesidades personales y el clima están débilmente unidas con la satisfacción y el desempeño de los directivos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Un clima alto en apoyo está unido con una alta satisfacción de los directivos 2. Un clima bajo en centralización con una alta necesidad de autonomía produce más satisfacción. 3. El desempeño es mejor en un clima altamente estructurado para los directivos con alta necesidad de orden

Fuente: Chiang, Martín y Núñez 2010

ANO	AUTOR	ESTUDIO	RESULTADOS
1975	Downey, Hellreigel y Slocum	<p>Estudian la influencia el clima organizacional sobre la satisfacción laboral.</p> <p>Las dimensiones de clima organizacional que midieron:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Toma de decisiones. 2. Afecto. 3. Riesgo. 4. Apertura. 5. Recompensa. 6. Estructura. <p>Las cinco dimensiones de la satisfacción laboral:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacción con el trabajo en sí mismo. 2. Satisfacción con los supervisores inmediatos. 3. Satisfacción con el sueldo. 4. Satisfacción con los compañeros. 5. Satisfacción con las oportunidades de promoción. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La dimensión de clima de toma de decisiones mostró una influencia positiva y significativa sobre la satisfacción con el sueldo, la supervisión los compañeros y la promoción. 2. La dimensión de clima de apertura mostró una influencia positiva y significativa con el trabajo. 3. La dimensión de clima de recompensa mostró una influencia significativa y positiva sobre la satisfacción con el sueldo, la supervisión, los compañeros y la promoción. 4. La dimensión de clima de estructura mostró una influencia positiva y significativa sobre la satisfacción con el sueldo y la promoción. <p>Por los tanto, los resultados de este estudio ofrecen evidencia empírica de que algunas dimensiones de clima influyen sobre facetas de las satisfacción laboral.</p>
1997	Subirats González-Roma, Peiró y Mañas	<p>Observaron que algunas dimensiones de clima agregado presentaban efectos trans-nivel sobre determinadas variables individuales:</p> <p>Dimensiones de clima:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Clima agregado de apoyo. 2. Clima agregado de metas. 	<p>Se observó que tras controlar el efecto de las correspondientes percepciones individuales de clima:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El clima agregado de apoyo presentó un efecto positivo sobre la satisfacción con el ambiente de trabajo. 2. el clima agregado de metas mostró una influencia positiva sobre la satisfacción con el ambiente laboral. <p>En ambos casos el impacto estimado del componente agregado fue sólo ligeramente inferior a la estimación del impacto del componente individual (clima psicológico).</p>

Fuente: Chiang, Martín y Núñez 2010

Chiang, Martín y Núñez (2010) mencionan que la satisfacción laboral depende mucho de la valoración que el trabajador le da a las características que representan o describen los estímulos que modifican su entorno laboral, mientras que el clima organizacional hace referencia a la percepción que tiene el trabajador sobre el conjunto de características de su organización. Los autores Chiang, Martín y Núñez (2010), después de realizar un análisis de trabajos en los cuales se estudian la relación de estas dos variables llegaron a la conclusión de que:

1. La satisfacción se centra sobre algo particular mientras que el clima se refiere a la organización como un todo.
2. La satisfacción es valoración afectiva, el clima es descripción de cómo es la organización.
3. La unidad de análisis en la satisfacción es el individuo particular, en el clima es la organización como tal.
4. La construcción de instrumentos de medida para ambos constructos debe diferenciarlos.
5. Se debería establecer una distinción lógica y empírica entre ambos conceptos lo cual es posible:
 - Si el clima se conceptualiza como una característica de las organizaciones que se refleja en las descripciones de los individuos.
 - Si la satisfacción se conceptualiza como una respuesta afectiva evaluativa de los individuos a aspectos relevantes para ellos en la organización. (p.270)

Manosalvas, Manosalvas y Quintero (2015) en su trabajo de investigación sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral, mencionan que si existe una correlación entre estas variables e indican que si la percepción del nivel del clima es favorable, la satisfacción será de igual manera, representada en cada una de sus dimensiones.

Rodríguez, Paz, Lizana y Cornejo (2011) mencionan que actualmente hay autores que coinciden en decir que ambas variables son independiente, el clima organizacional es descriptivo mientras que la satisfacción laboral hace referencia a el valor que le da la persona a su trabajo. Aunque son variables evidentemente relacionadas, no todas las dimensiones comparten de igual manera dicha relación.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA

2.1. Enfoque metodológico

El presente trabajo de titulación es de tipo descriptivo y se utilizó una metodología cuantitativa para el levantamiento de información.

Dicho de otro modo, la investigación cuantitativa es un proceso secuencial que analiza la realidad objetiva desde la probabilidad, por cuanto existe bondades al investigar desde este paradigma como la generalización de sus resultados que resultan de una muestra de una población mayor, el investigador puede tener control del fenómeno y ha de estudiar desde el razonamiento deductivo. (Raven, 2014, p.187)

Dentro de la investigación se evaluaron las variables de clima organizacional y satisfacción laboral y la información obtenida será expresada en números o porcentajes; los resultados de ambas encuestas serán analizadas para presentar un diagnóstico que detalle de qué manera influye el clima en la satisfacción laboral.

Escala de clima laboral CL – SPC

Para la medición del clima organizacional se utilizó la escala de clima laboral CL – SPC creada en el año 2004 por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo en Lima, Perú. Su campo de aplicación es a trabajadores con relación de dependencia ya sea en empresas públicas o privadas, con una duración de 15 minutos.

En este cuestionario el puntaje se lo obtiene sumando los valores que la persona encuestada le asignó a cada pregunta, teniendo en cuenta que este cuestionario utiliza la escala de Likert teniendo cinco opciones de respuestas las cuales eran, 1 totalmente desacuerdo, 2 desacuerdo, 3 indeciso, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo, siendo 5 la puntuación más alta y 1 la puntuación más baja.

Una vez obtenida la sumatoria de los puntajes totales del cuestionario se determinará de acuerdo con la tabla de calificación proporcionada por la autora el tipo de clima organizacional, teniendo en cuenta que la percepción del clima varía de acuerdo a los puntajes obtenidos ya que mientras más

altos sean los puntajes la percepción del clima será más favorable y viceversa. Teniendo en cuenta que el puntaje mínimo a obtener es 50 y el puntaje máximo es 250.

Categoría	Dimensiones	Puntaje total
Muy favorable	42 – 50	210 – 250
Favorable	34 – 41	170 - 209
Media	26 – 33	130 - 169
Desfavorable	18 – 25	90 - 129
Muy desfavorable	10 – 17	50 - 89

Tabla 1 Puntajes de Clima Organizacional

Mide 5 dimensiones distribuidos en 50 ítems:

Dimensión I: Realización Personal (Autorrealización) (10 ítems).

Realización Personal (Autorrealización)	
1	Existen oportunidades de progresar en la institución
2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados
3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.
4	Se valora los altos niveles de desempeño
5	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.
6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.
7	Los jefes promueven la capacitación que se necesita
8	La empresa promueve el desarrollo del personal.
9	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.
10	Se reconocen los logros en el trabajo

Tabla 2 CO Dimensión de Realización Personal

Dimensión II: Involucramiento Personal (10 ítems)

Involucramiento Personal	
11	Se siente comprometido con el éxito en la organización.
12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo
13	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.
14	Los trabajadores están comprometidos con la organización
15	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.
16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.
17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.
18	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.
19	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.
20	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral

Tabla 3 CO Dimensión Involucramiento Personal

Dimensión III: Supervisión (10 ítems)

Supervisión	
21	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan
22	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.
23	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.
24	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo
25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.
26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.
27	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.
28	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.
29	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.
30	Existe un trato justo en la institución

Tabla 4 CO Dimensión Supervisión

Dimensión IV: Comunicación (10 ítems).

Comunicación	
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.
32	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.
33	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.
34	Existen suficientes canales de comunicación
35	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía
36	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.
37	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.
38	El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.
39	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas
40	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización

Tabla 5 CO Dimensión Comunicación

Dimensión V: Condiciones laborales (10 ítems)

Condiciones laborales	
41	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.
42	Los objetivos de trabajo son retadores.
43	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades
44	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.
45	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.
46	Existe buena administración de los recursos.
47	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.
48	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.
49	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros

Tabla 6 CO Dimensión Condiciones laborales

La validez de esta escala fue sometida a a criterios de jueces para validar contenido, sometiéndose a una aplicación piloto para establecer la discriminación de los ítems. La confiabilidad Se obtuvo a través del

coeficiente alfa de Cronbach, con un índice de 0,63, aplicado a 473 trabajadores entre profesores y empleados administrativos de tres universidades privadas de Lima. Las correlaciones obtenidas son positivas significativas al ($p < 0,05$) entre los cinco factores de clima organizacional Palma (2004).

Escala Satisfacción Laboral (SL – SPC)

Para medir la variable satisfacción laboral se empleó la escala Satisfacción Laboral (SL – SPC) la cual también fue elaborada por la profesora e investigadora de la Universidad Ricardo Palma, Sonia Palma en Lima, Perú en 1999, su campo de aplicación es en personas mayores de 18 años tanto en hombres como para mujeres.

La aplicación tiene una duración de 15 minutos, este cuestionario utiliza una escala de Likert con 5 opciones de respuestas: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo y totalmente de acuerdo. Las alternativas de respuestas van del 1 al 5, siendo 1 la puntuación más baja y 5 la puntuación más alta. Obteniendo como puntaje máximo 180 y como puntaje mínimo 36.

Dentro del cuestionario existen ítems negativos (6, 7, 10, 11, 12, 13, 14, 17, 27, 28, 35) para los cuales se considera una puntuación inversa.

Satisfacción Laboral	Dimensiones							Puntaje total
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
Alta satisfacción	23+	18+	23+	19+	29+	29+	29+	168+
Satisfacción	20-22	15-17	20-22	17-18	26-28	26-28	25-28	149-167
Promedio	15-19	9-14	15-19	12-16	19-25	19-25	19-24	112-148
Insatisfacción	11-14	7-8	11-14	10-11	14-18	14-18	14-18	93-111
Baja	0-10	0-6	0-10	0-9	0-13	0-13	0-13	0-92

satisfacción								
--------------	--	--	--	--	--	--	--	--

Tabla 7 Puntajes de Satisfacción Laboral

Mide 7 dimensiones y consta con un total de 36 preguntas. Los ítems están distribuidos de la siguiente manera:

Dimensión I: Condiciones físicas y/o materiales (5 ítems).

Condiciones físicas y/o materiales	
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores
2	El ambiente donde trabajo es confortable
3	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable
4	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.
5	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.

Tabla 8 SL Dimensión Condiciones físicas y/o materiales

Dimensión II: Beneficios Laborales y/o remunerativos (4 ítems).

Beneficios Laborales y/o remunerativos	
6	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.
7	Me siento mal con lo que hago
8	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable
9	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.

Dimensión III: Políticas Administrativas (5 ítems).

Políticas Administrativas	
10	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.
12	Me disgusta mi horario.
13	El horario de trabajo me resulta incómodo.
14	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.

Tabla 10 SL Dimensión Políticas Administrativas

Dimensión IV: Relaciones Sociales (4 ítems).

Relaciones Sociales	
15	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.
16	Me agrada trabajar con mis compañeros.
17	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.

Tabla 11 SL Dimensión Relaciones Sociales

Dimensión V: Desarrollo Personal (6 ítems).

Desarrollo Personal	
19	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser
20	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.
21	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo
22	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo
23	Mi trabajo me hace sentir realizado.
24	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)

Tabla 12 SL Dimensión Desarrollo Personal

Dimensión VI: Desarrollo de tareas (6 ítems).

Desarrollo de tareas	
25	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra
26	Me siento realmente útil con la labor que realizo.
27	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.
28	Mi trabajo me aburre.
29	Me gusta el trabajo que realizo.
30	Me siento complacido con la actividad que realizo.

Tabla 13 SL Dimensión Desarrollo de tareas

Dimensión VII: Relación con la autoridad (6 ítems)

Relación con la autoridad	
31	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)
32	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.
33	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo
34	La relación que tengo con mis superiores es cordial.
35	No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).
36	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.

Tabla 14 SL Dimensión Relación con la autoridad

Se estimó la validez correlacionando el puntaje total de la Escala SL-SPC con las del Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (versión abreviada) en una su muestra de 300 trabajadores. La validez es de 0.5. Se estimó la confiabilidad de acuerdo con el puntaje obtenido en el coeficiente Alfa de Cronbach ítem - puntaje total permitió determinar que la confiabilidad es de 0.79. Palma (1999).

2.2. Determinar y describir el método principal

Al implementar en la investigación la metodología antes mencionada, el método a utilizar es el deductivo. El autor Cegarra (2004) menciona que el método planteado “consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquellas” (p.82).

El método deductivo va de lo general a lo particular y es uno de los pilares claves del enfoque cuantitativo. Por lo tanto, a partir de las teorías

establecidas sobre clima organizacional y de los resultados obtenidos se determinará que tanto influye el clima en el desempeño laboral.

2.3. Población

La empresa Tecnológica cuenta con un total de 310 trabajadores, divididos en 90 trabajadores ubicados en la sucursal en la ciudad de Quito y 210 trabajadores ubicados en la matriz de la ciudad de Guayaquil.

La estructura de la organización la componen 3 áreas claves, Administrativo, Comercial y Servicios; a petición de la organización, para lograr la obtención de resultados más efectivos, y ya que contamos con la apertura y flexibilidad en tiempo para gestionarlo, se ha delimitado que las encuestas serán aplicadas al personal de Guayaquil específicamente a los colaboradores del área Administrativa.

La población cuenta con un total de 30 colaboradores, la misma que está subdividida en 6 subáreas: Administrativo Financiero con 3 colaboradores, Compras con 7 colaboradores, Contabilidad con 5 colaboradores, Legal con 2 colaboradores, Recursos Humanos con 9 colaboradores y Tesorería con 4 colaboradores

2.4. Procedimiento

En la recolección de datos de las variables se emplearon las escalas creadas por la Psicóloga Sonia Palma para las variables de clima organizacional y satisfacción laboral. Para la aplicación de los instrumentos se solicitó la autorización de la Gerencia General y una vez aprobada, se compartió un link mediante el correo institucional; dicho link los direccionaba a la plataforma de Google formulario para que puedan responder los reactivos.

Una vez obtenidos los resultados de ambas encuestas se procedió a analizar de manera individual la encuesta de clima organizacional (ver tabla

15) como la encuesta de satisfacción laboral (ver tabla 16), los datos de cada encuesta permitieron conocer la percepción de cada colaborador ante las variables mencionadas.

Una vez obtenidos los puntajes, se realizó un análisis por dimensiones y para obtener el puntaje total por dimensión (ver tabla 17 y 18) se multiplicó el número de personas que respondieron en cada criterio por el valor asignado: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indeciso (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5), por último, el valor total de la dimensión se lo dividió para 30 el cual fue el número total de nuestra probación.

Calculo:

1. = No. de respuesta por criterio x valor del criterio

2. = Sumatoria de todos los valores de la dimensión

3. =
$$\frac{\text{Suma total de las dimensiones}}{\text{Valor total de la población}}$$

Posteriormente se sumaron los totales de cada dimensión para obtener el resultado global de la encuesta y poder determinar cómo es el clima organizacional y el nivel de satisfacción de acuerdo a la tabla de calificaciones propuesta por la autora.

No. DE EMPLEADOS

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	5	4	2	5	1	5	5	4	5	2	5	4	2	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	3	3	3	3	4	4	
2	4	4	2	5	3	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	2	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	
3	4	5	4	5	2	5	4	5	4	5	4	4	5	4	1	5	3	5	3	4	2	4	3	4	2	4	5	5	5	4	
4	4	5	2	4	2	5	4	4	5	4	4	4	3	2	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	2	4	5	5	2	4	
5	4	4	2	5	2	5	5	4	5	4	4	4	3	2	5	5	2	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	2	4	
6	5	5	3	5	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	3	5	4	5	5	4	4	4	
7	4	5	3	4	4	5	5	3	5	2	2	4	2	2	5	4	2	4	4	3	4	3	4	5	3	5	5	3	3	3	
8	4	4	4	5	1	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	5	2	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	
9	4	5	3	4	2	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	5	3	5	5	2	4	4	
10	3	4	3	5	2	5	5	4	5	4	3	4	2	2	4	5	2	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	3	4
11	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	
12	5	4	4	4	2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	
13	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	
14	4	4	4	5	2	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	
15	4	4	4	4	1	4	5	4	5	3	4	4	4	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	
16	5	4	4	4	1	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
17	3	4	4	5	2	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	
18	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	
19	5	4	4	3	2	4	5	3	5	1	2	4	4	2	4	5	2	4	5	3	4	4	2	4	3	4	5	5	4	3	
20	4	4	4	4	2	4	5	3	5	2	4	4	3	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	
21	4	5	4	4	2	4	5	4	4	5	3	4	4	2	4	5	2	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	
22	4	4	4	3	2	4	4	3	5	1	3	3	3	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	
23	4	4	4	4	2	4	5	5	5	4	3	4	5	2	4	5	4	3	5	4	4	2	4	5	4	4	5	5	4	4	
24	4	5	4	3	2	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	
25	4	5	4	4	2	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	
26	4	5	4	3	2	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3
27	4	5	5	3	2	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	3	5	4	5	4	4	
28	4	5	4	4	2	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	3	5	5	5	4	4	
29	4	4	4	4	2	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	
30	4	4	3	4	1	5	5	5	5	4	4	4	3	1	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	
31	4	4	4	4	2	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	2	4	4	5	2	5	4	4	4	4	
32	4	5	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	1	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	3	5	4	5	4	4	
33	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	1	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	
34	3	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	4	4	1	4	5	2	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	
35	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	2	5	5	5	5	4	
36	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4
37	4	5	4	4	2	4	5	5	5	3	4	5	4	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
38	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	
39	5	4	4	3	1	5	5	4	4	4	4	5	3	2	4	5	3	3	4	2	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	
40	3	4	3	3	1	3	3	2	3	3	4	5	3	1	4	5	5	4	4	3	2	4	3	5	2	5	4	4	3	4	
41	4	4	4	4	1	4	5	5	4	5	4	5	3	2	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	
42	4	5	3	4	1	5	5	4	4	4	4	5	4	2	4	5	2	3	5	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	
43	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	4	4	3	5	4	5	4	4	
44	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	
45	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	
46	3	4	3	4	2	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	3	3	5	3	5	5	4	3	
47	4	3	2	3	1	3	3	4	4	3	3	3	3	1	2	4	2	4	1	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	
48	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	
49	4	5	5	3	4	5	5	5	4	3	3	5	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	
50	4	4	2	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	1	3	4	2	4	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	3	

Tabla 15 CO Puntaje individual

		No. DE EMPLEADOS																													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	3	1	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	5	5	3	2	4	5	4	2	5	4	4	4
2	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	2	4	5	4	5
3	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	3	4	3	5	4	4	5	4	2	4	4	4	1	4	4	4	5	
4	4	1	2	4	5	4	4	5	3	4	3	4	4	2	4	2	4	4	5	5	3	2	4	4	4	2	4	5	4	4	
5	2	1	2	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	2	4	3	5	4	4	5	2	2	5	5	5	2	5	5	4	4	
6	5	1	4	4	5	3	2	2	4	4	5	4	2	4	4	2	4	4	4	2	5	2	4	2	4	1	5	3	5	5	
7	4	2	2	4	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	4	4	3	1	2	2	4	2	2	2	2	4	5	2	4	1	
8	1	2	2	4	2	3	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	2	3	2	4	3	4	2	4	2	1	3	4	1	3	
9	2	2	2	4	2	4	3	4	4	4	1	3	3	2	4	4	3	2	2	4	4	4	2	4	2	1	2	3	1	2	
10	4	2	2	2	4	2	1	1	1	1	1	2	5	3	2	4	2	1	1	2	2	2	4	1	4	5	2	1	5	1	
11	5	2	3	4	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	4	2	2	1	2	2	2	4	2	4	5	3	2	5	2	
12	3	2	1	4	2	2	2	3	2	3	1	3	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	3	3	3	1	3	1	4	1	
13	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	3	2	3	2	2	1	3	1	
14	5	2	5	4	4	2	3	2	2	4	4	4	2	4	4	5	4	4	2	2	2	2	4	2	4	5	2	2	5	4	
15	3	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	1	4	4	4	
16	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	
17	4	2	2	4	1	1	2	2	1	1	1	2	2	4	4	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	
18	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	
19	2	4	4	4	2	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	
20	2	4	1	4	4	3	4	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	2	4	3	3	
21	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	
22	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
23	2	4	3	4	4	3	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	
24	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	2	4	4	3	
25	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	2	5	4	4	
26	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	2	5	4	4	
27	2	2	1	2	1	1	2	4	1	2	2	3	2	2	2	2	3	1	1	1	2	1	4	2	4	4	2	2	4	1	
28	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	
29	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4	4	
30	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	
31	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	2	5	2	5	
32	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	1	5	4	4	5	4	5	4	5	4	2	2	5	3	4	
33	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	2	5	5	4	5	
34	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	2	5	4	4	5	
35	3	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	5	1	1	1	1	2	1	2	1	2	4	3	2	3	1	
36	3	5	2	5	2	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	1	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	2	4	5	3	
	118	120	115	148	125	121	125	141	136	146	121	132	126	121	134	116	131	116	119	141	121	123	132	134	131	109	107	129	134	119	

Tabla 16 SL Puntaje individual

Realización Personal (Autorrealización)		39				
1	Existen oportunidades de progresar en la institución	1	6	15	44	50
2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	0	2	6	56	65
3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	1	8	9	48	50
4	Se valora los altos niveles de desempeño	0	10	3	60	45
5	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	0	8	15	52	40
6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	0	4	6	52	65
7	Los jefes promueven la capacitación que se necesita	0	10	21	44	35
8	La empresa promueve el desarrollo del personal.	1	4	3	64	50
9	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	0	4	24	60	25
10	Se reconocen los logros en el trabajo	0	8	21	44	40
Involucramiento Personal		41				
11	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	0	0	3	56	75
12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	0	2	3	80	40
13	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	0	2	6	72	45
14	Los trabajadores están comprometidos con la organización	0	2	6	80	35
15	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	2	0	9	84	20
16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	1	0	6	84	30
17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	0	2	6	68	50
18	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del	0	0	6	76	45
19	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	1	8	15	52	35
20	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	0	8	15	68	20
Supervisión		40				
21	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	0	4	6	64	50
22	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	1	6	15	64	25
23	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	0	6	6	64	45
24	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	0	2	12	76	30
25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	0	2	3	76	45
26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	0	2	15	60	45
27	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	0	4	9	68	40
28	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	0	2	12	56	55
29	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	0	4	3	72	45
30	Existe un trato justo en la institución	2	0	12	56	50
Comunicación		41				
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	0	6	6	68	40
32	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	1	0	12	68	40
33	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	1	0	3	64	60
34	Existen suficientes canales de comunicación	1	4	6	64	45
35	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	0	2	0	40	35
36	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	0	2	3	80	40
37	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	1	4	3	72	40
38	El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	0	0	6	68	55
39	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas	1	4	15	52	45
40	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización	2	8	33	32	25
Condiciones laborales		40				
41	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	1	2	3	60	60
42	Los objetivos de trabajo son retadores.	1	4	16	56	35
43	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus	0	2	9	80	30
44	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	0	2	0	44	30
45	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	0	0	3	64	65
46	Existe buena administración de los recursos.	0	4	46	32	20
47	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	1	6	9	44	60
48	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	0	2	9	76	35
49	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	0	0	15	52	60
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	2	6	21	64	10
Total		201				

Tabla 17 CO Puntajes totales

Condiciones físicas y/o materiales		20				
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realiz.	1	8	9	60	35
2	El ambiente donde trabajo es confortable	0	2	3	64	60
3	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigu	1	2	9	64	45
4	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente	1	10	6	68	25
5	Existen las comodidades para un buen desempeño de las la	1	12	9	32	60
Beneficios Laborales y/o remunerativos		12				
6	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	2	14	6	48	35
7	Me siento mal con lo que hago	3	32	6	28	10
8	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	3	18	18	48	0
9	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas eco	2	22	18	44	0
Políticas Administrativas		12				
10	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	10	22	3	20	15
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explot	3	34	9	16	15
12	Me disgusta mi horario.	8	22	27	8	0
13	El horario de trabajo me resulta incómodo.	6	36	15	4	0
14	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas req	0	24	3	48	25
Relaciones Sociales		15				
15	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para des	1	0	3	80	40
16	Me agradan trabajar con mis compañeros.	0	2	0	44	90
17	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabaj	9	32	3	16	0
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo	0	0	12	48	70
Desarrollo Personal		24				
19	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de se	0	6	9	76	25
20	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	1	4	18	64	25
21	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo	0	2	9	88	20
22	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo	0	0	3	88	35
23	Mi trabajo me hace sentir realizado.	0	4	27	56	25
24	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)	0	2	6	76	40
Desarrollo de tareas		21				
25	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra	0	2	3	68	55
26	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	0	2	0	72	55
27	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	9	28	6	20	0
28	Mi trabajo me aburre.	3	44	15	0	0
29	Me gusta el trabajo que realizo.	0	4	0	76	45
30	Me siento complacido con la actividad que realizo.	0	0	3	88	35
Relación con la autoridad		23				
31	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)	1	6	3	40	75
32	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna con	1	4	6	52	60
33	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	0	6	0	32	95
34	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	0	2	3	44	85
35	No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).	13	24	9	4	5
36	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	1	6	12	56	40
TOTAL		126				

Tabla 18 SL Puntaje totales

CAPITULO III

3. ANÁLISIS DE RESULTADOS

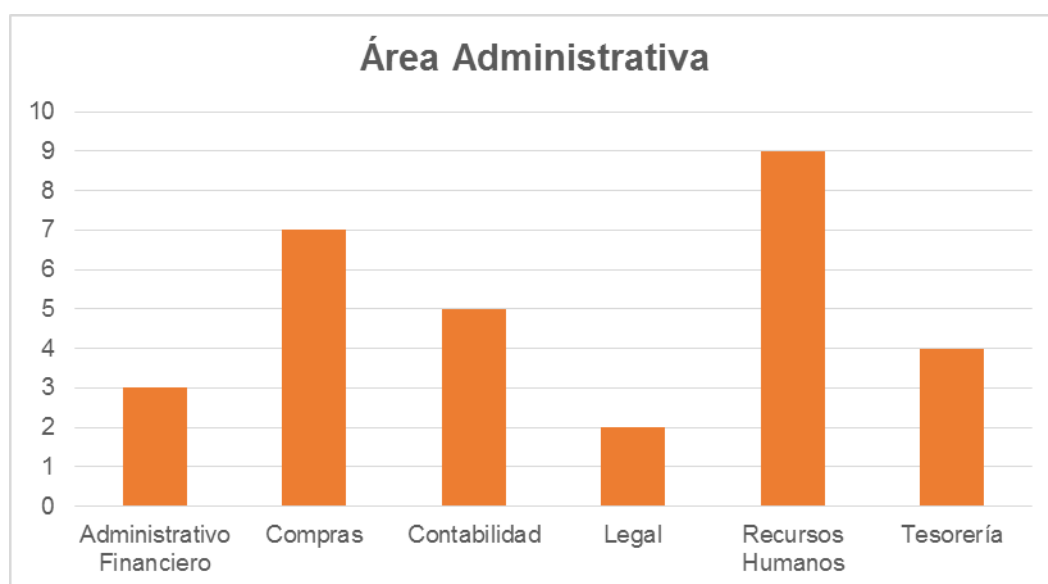
Informe general de las encuestas aplicadas en el área administrativa en una empresa de Tecnología en la ciudad de Guayaquil

El presente informe muestra el análisis de los resultados tanto del clima organizacional como de satisfacción laboral en relación con el área donde se aplicó las encuestas y los sexos de los colaboradores que intervinieron en el proceso.

Las encuestas fueron aplicadas en el área administrativa, la misma que la conforman 30 personas, distribuidas en 6 subáreas: Administrativo Financiero, Compras, Contabilidad, Legal, Recursos Humanos y Tesorería.

Informe General

Gráfico N° 2 Subáreas participantes – Encuesta de Clima organizacional / Satisfacción Laboral

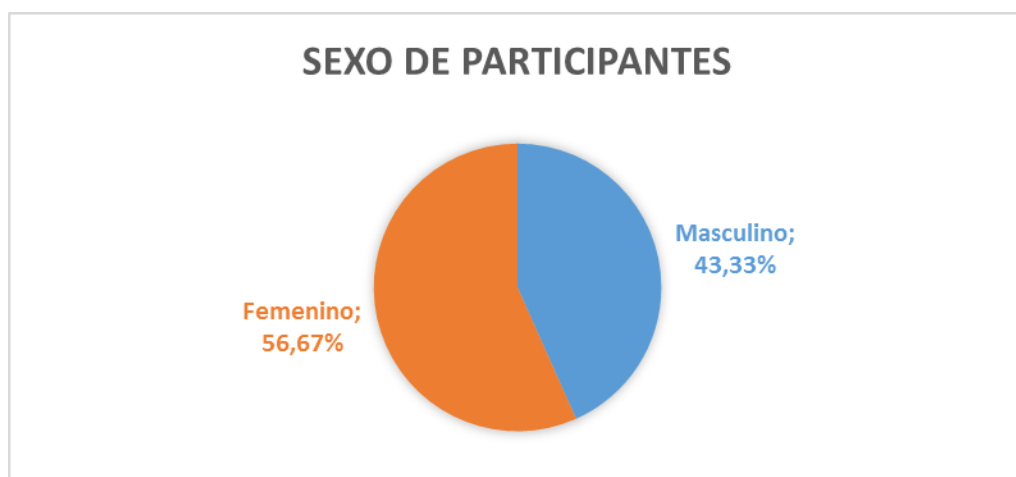


Fuente: Elaborado por Ferez y Vargas, 2018

El **gráfico 2** detalla la cantidad de personas que participaron por cada una de las subáreas. La mayor participación fue de 9 colaboradores de Recursos

Humanos, seguido de 7 colaboradores de Compras. Cabe indicar que el área administrativa fue la muestra considerada para la encuesta de clima organizacional y para la encuesta de satisfacción laboral.

Gráfico N° 3 Porcentaje por Sexo de participantes – Encuesta de Clima organizacional / Satisfacción Laboral



Fuente: Elaborado por Ferez y Vargas, 2018

El **gráfico 3** muestra de forma porcentual los resultados obtenidos, en donde el 56,67% corresponde al sexo Femenino y el 43,33% corresponde al sexo masculino. Cabe indicar que el área administrativa fue la muestra considerada para la encuesta de clima organizacional y para la encuesta de satisfacción laboral.

Gráfico N° 4 Puntaje por dimensiones – Encuesta de Clima organizacional



Fuente: Elaborado por Ferez y Vargas, 2018

Clima Organizacional		
Dimensiones	Puntaje	Categoría
Realización Personal (Autorrealización)	39	Favorable
Involucramiento Personal	41	Favorable
Supervisión	40	Favorable
Comunicación	41	Favorable
Condiciones laborales	40	Favorable
Total	201	

Tabla 19 Puntaje por dimensiones – Encuesta de Clima organizacional

En el **gráfico 4**, se muestran los resultados de la encuesta de clima organizacional por dimensiones. Cada dimensión posee un puntaje, el cual en la escala de calificación de Sonia Palma, sitúa al clima en una categoría, la misma que dependiendo del puntaje puede ser Muy favorable como Muy desfavorable. Finalmente sumando todos estos puntajes, nos da un total de 201 (Ver Tabla 1. Cuadro de calificaciones de Clima Organizacional), determinando un clima favorable para el área administrativa de la empresa de tecnología de la ciudad de Guayaquil.

Gráfico N° 5 Puntaje por dimensiones –Satisfacción laboral



Fuente: Elaborado por Ferez y Vargas, 2018

Dimensiones	Puntaje	Nivel
Condiciones físicas y/o materiales	20	Satisfecho
Beneficios Laborales y/o remunerativos	12	Promedio
Políticas Administrativas	12	Satisfecho
Relaciones Sociales	15	Promedio
Desarrollo Personal	24	Promedio
Desarrollo de tareas	21	Promedio
Relación con la autoridad	23	Promedio
Total	126	

Tabla 20 Puntaje por dimensiones –Satisfacción laboral

En el **gráfico 5**, se muestran los resultados de la encuesta de satisfacción laboral por dimensiones. Cada dimensión posee un puntaje, el cual situándolo en la escala de calificación de Sonia Palma, le asigna un nivel de satisfacción a cada dimensión, la misma que dependiendo del puntaje puede denominarse como Alta satisfacción o Baja satisfacción. Finalmente sumando todos estos puntajes, nos da un total de 126 (Ver Tabla 7. Cuadro de calificaciones de Satisfacción Laboral), determinando una satisfacción

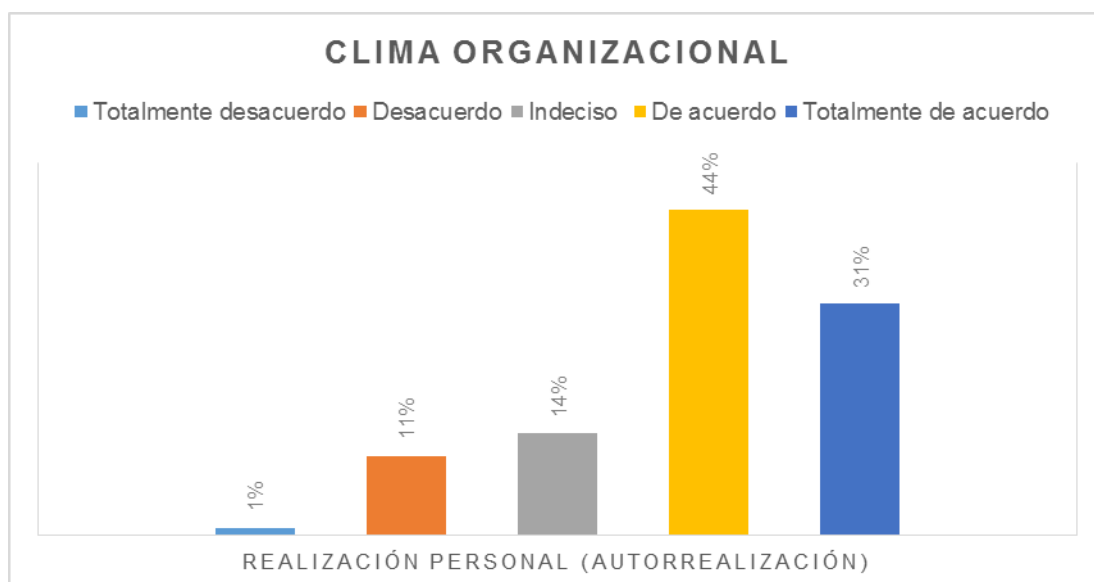
promedio para el área administrativa de la empresa de tecnología de la ciudad de Guayaquil.

Informe Específico - Clima Organizacional

Objetivo: las encuestas tienen como objetivo conocer la percepción que tienen los colaboradores del área administrativa en una empresa de tecnología en la ciudad de Guayaquil para caracterizar el clima organizacional y detallar las dimensiones que intervienen.

Informe por dimensiones de las encuestas de Clima organizacional

Gráfico N° 6 Porcentajes para la dimensión de Realización personal – Clima Organizacional



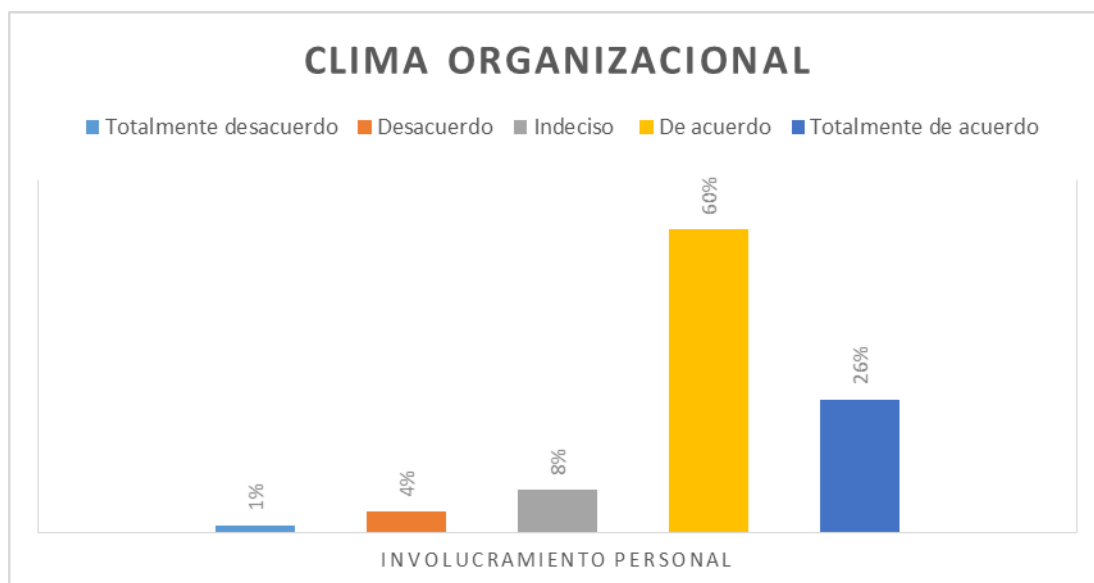
Fuente: Elaborado por Ferez y Vargas, 2018

El **gráfico 6** correspondiente a la dimensión de Realización personal (autorrealización) muestra de forma porcentual los resultados obtenidos que son: un 44% de la población está de acuerdo y considera que si hay oportunidades de crecimiento y desarrollo en la organización; mientras que, existe un 14% que está indeciso, un 11% que está en desacuerdo y un 1% que está totalmente en desacuerdo.

El puntaje total obtenido en esta dimensión fue de 1179, lo que de acuerdo con el método de análisis planteado en relación al número de personas

encuestadas nos da una puntuación final de 39, determinando así que la dimensión se encuentra en un clima favorable de acuerdo a la tabla de calificación (Ver Tabla 1. Cuadro de calificaciones de Clima Organizacional) planteada por la autora de la metodología escogida.

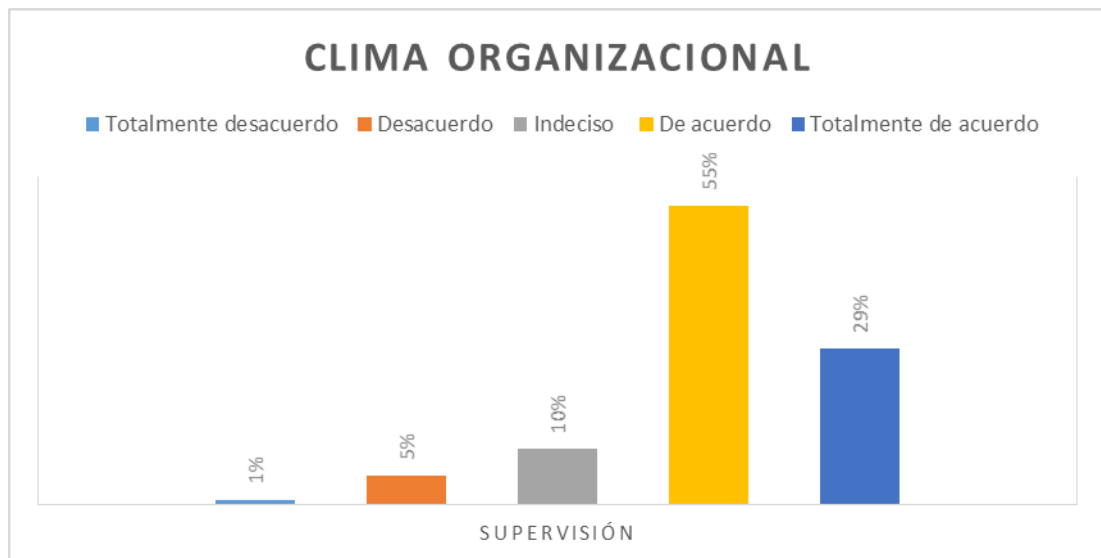
Gráfico N° 7 Porcentajes para la dimensión de Involucramiento personal – Clima Organizacional



Fuente: Elaborado por Ferez y Vargas, 2018

El **gráfico 7** correspondiente a la dimensión de Involucramiento personal muestra de forma porcentual los resultados obtenidos que son: un 60% de la población está de acuerdo y considera que se sienten comprometidos con los objetivos organizacionales; mientras que, existe un 8% que está indeciso, un 4% que está en desacuerdo y un 1% que está totalmente en desacuerdo. El puntaje total obtenido en esta dimensión fue de 1218, lo que de acuerdo con el método de análisis planteado en relación al número de personas encuestadas nos da una puntuación final de 41, determinando así que la dimensión se encuentra en un clima favorable de acuerdo a la tabla de calificación (Ver Tabla 1. Cuadro de calificaciones de Clima Organizacional).

Gráfico N° 8 Porcentajes para la dimensión de Supervisión – Clima Organizacional

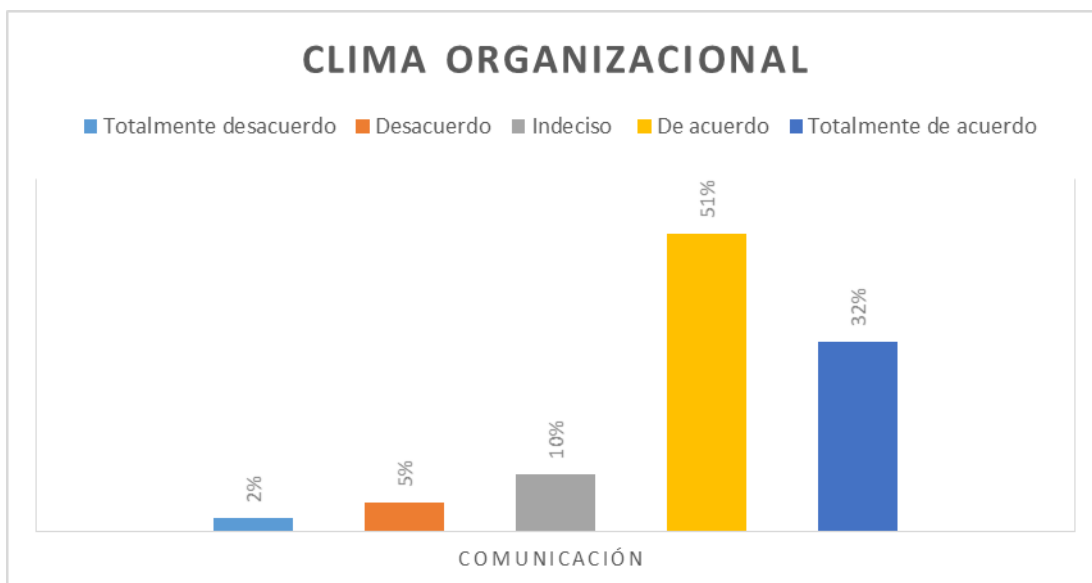


Fuente: Elaborado por Ferez y Vargas, 2018

El **gráfico 8** correspondiente a la dimensión de Supervisión muestra de forma porcentual los resultados obtenidos que son: un 55% de la población está de acuerdo y consideran que los objetivos y actividades están claramente definidas y que sus jefes inmediatos brindan apoyo para superar obstáculos; mientras que, existe un 10% que está indeciso, un 5% que está en desacuerdo y un 1% que está totalmente en desacuerdo.

El puntaje total obtenido en esta dimensión fue de 1214, lo que de acuerdo con el método de análisis planteado en relación con el número de personas encuestadas nos da una puntuación final de 40, determinando así que la dimensión se encuentra en un clima favorable de acuerdo a la tabla de calificación (Ver Tabla 1. Cuadro de calificaciones de Clima Organizacional).

Gráfico N° 9 Porcentajes para la dimensión de Comunicación – Clima Organizacional

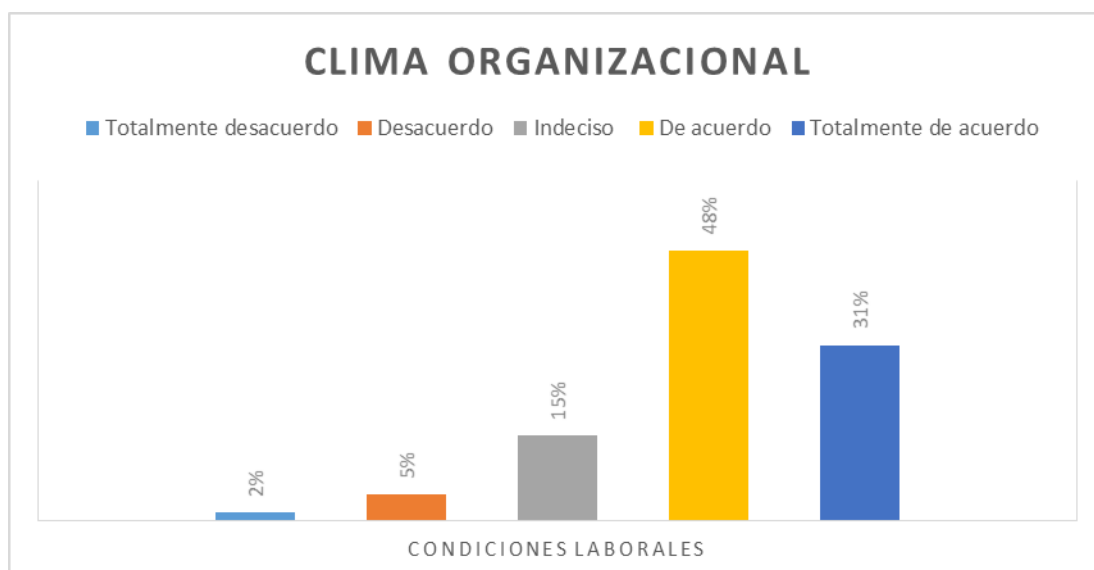


Fuente: Elaborado por Ferez y Vargas, 2018

El **gráfico 9** correspondiente a la dimensión de Comunicación muestra de forma porcentual los resultados obtenidos que son: un 51% de la población está de acuerdo y consideran que existe apertura con los niveles de mayor jerarquía, y adicionalmente, hay una relación armoniosa con su grupo de trabajo; mientras que, existe un 10% que está indeciso, un 5% que está en desacuerdo y un 2% que está totalmente en desacuerdo.

El puntaje total obtenido en esta dimensión fue de 1217, lo que de acuerdo con el método de análisis planteado en relación con el número de personas encuestadas nos da una puntuación final de 41, determinando así que la dimensión se encuentra en un clima favorable de acuerdo con la tabla de calificación (Ver Tabla 1. Cuadro de calificaciones de Clima Organizacional).

Gráfico N° 10 Porcentajes para la dimensión de Condiciones laborales – Clima Organizacional



Fuente: Elaborado por Ferez y Vargas, 2018

El **gráfico 10** correspondiente a la dimensión de Condiciones laborales muestra de forma porcentual los resultados obtenidos que son: un 48% de la población está de acuerdo y consideran que cuentan con la tecnología para facilitar sus actividades y al mismo tiempo les permite realizar el trabajo lo mejor que se puede; mientras que, existe un 15% que está indeciso, un 5% que está en desacuerdo y un 2% que está totalmente en desacuerdo.

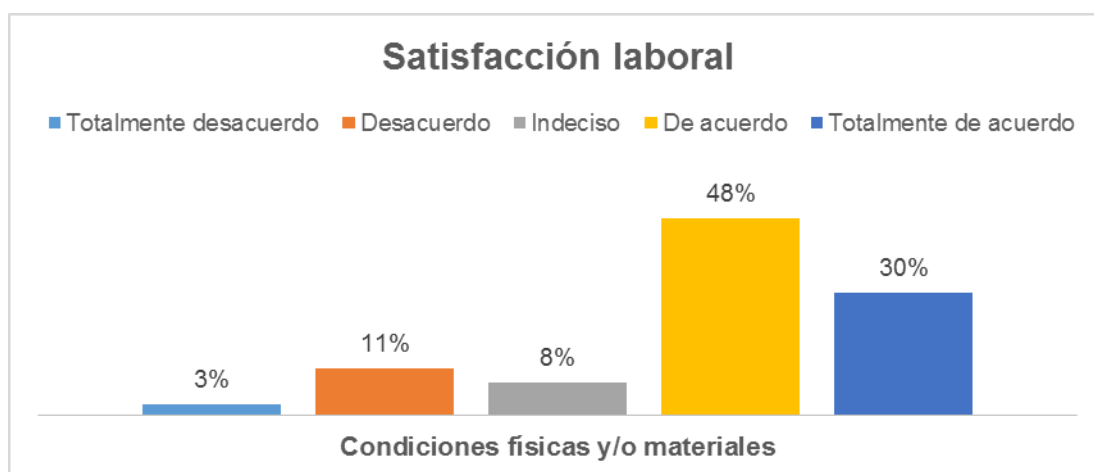
El puntaje total obtenido en esta dimensión fue de 1205, lo que de acuerdo con el método de análisis planteado en relación con el número de personas encuestadas nos da una puntuación final de 40, determinando así que la dimensión se encuentra en un clima favorable de acuerdo con la tabla de calificación (Ver Tabla 1. Cuadro de calificaciones de Clima Organizacional).

Informe Específico – Satisfacción laboral

Objetivo: las encuestas tienen como objetivo conocer la percepción que tienen los colaboradores del área administrativa en una empresa de tecnología en la ciudad de Guayaquil para determinar el nivel de satisfacción laboral y detallar las dimensiones que intervienen.

Informe por dimensiones de las encuestas de Satisfacción laboral

Gráfico N° 11 Porcentajes para la dimensión de Condiciones físicas y /o materiales – Satisfacción laboral

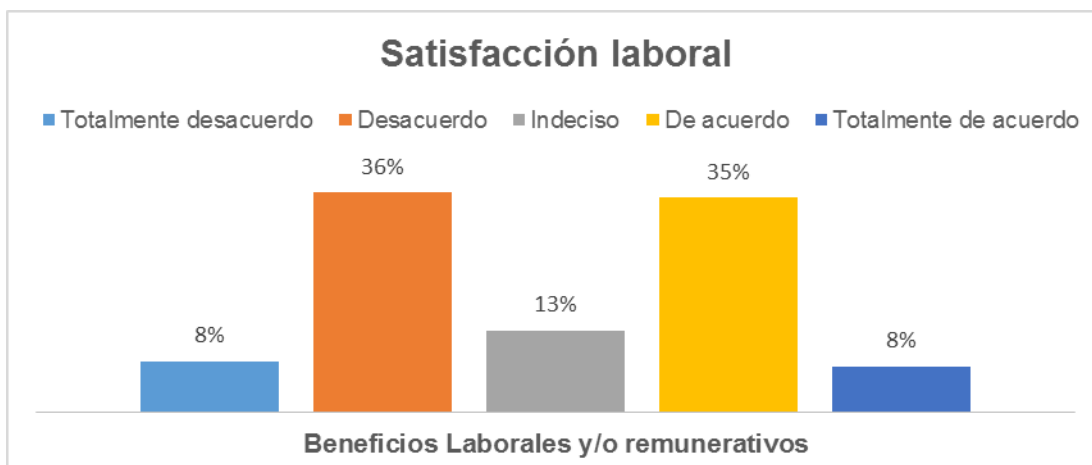


Fuente: Elaborado por Ferez y Vargas, 2018

El **gráfico 11** correspondiente a la dimensión de Condiciones físicas y/o materiales muestra de forma porcentual los resultados obtenidos que son: un 48% de la población que está de acuerdo y considera que el ambiente donde trabaja es confortable y la comodidad es inigualable; mientras que, existe un 8% que está indeciso, un 11% que está en desacuerdo y un 3% que está totalmente en desacuerdo.

El puntaje total obtenido en esta dimensión fue de 587, lo que de acuerdo con el método de análisis planteado en relación con el número de personas encuestadas nos da una puntuación final de 20, determinando así que la dimensión se encuentra en un nivel satisfactorio de acuerdo con la tabla de calificación (Ver Tabla 7. Cuadro de calificaciones de Satisfacción Laboral) planteada por la autora de la metodología escogida.

Gráfico N° 12 Porcentajes para la dimensión de Beneficios laborales y/o remunerativos – Satisfacción laboral



Fuente: Elaborado por Ferez y Vargas, 2018

El **gráfico 12** correspondiente a la dimensión de Beneficios laborales y/o remunerativos muestran de forma porcentual los resultados obtenidos que son: un 36% está de acuerdo con que la remuneración que percibe no está acorde a la labor que realiza y un 35% está en desacuerdo con que el sueldo percibido es aceptable lo que nos permite determinar en esta dimensión que las remuneraciones percibidas no son las deseadas y el 13% está indeciso. El puntaje total obtenido en esta dimensión fue de 357, lo que de acuerdo con el método de análisis planteado en relación con el número de personas encuestadas nos da una puntuación final de 12, determinando así que la dimensión se encuentra en un nivel de satisfacción promedio de acuerdo con la tabla de calificación (Ver Tabla 7. Cuadro de calificaciones de Satisfacción Laboral).

Esta dimensión contiene preguntas negativas y positivas, las mismas que llevan al lector a contestar de forma inversa, por este motivo los resultados se muestran de esta forma.

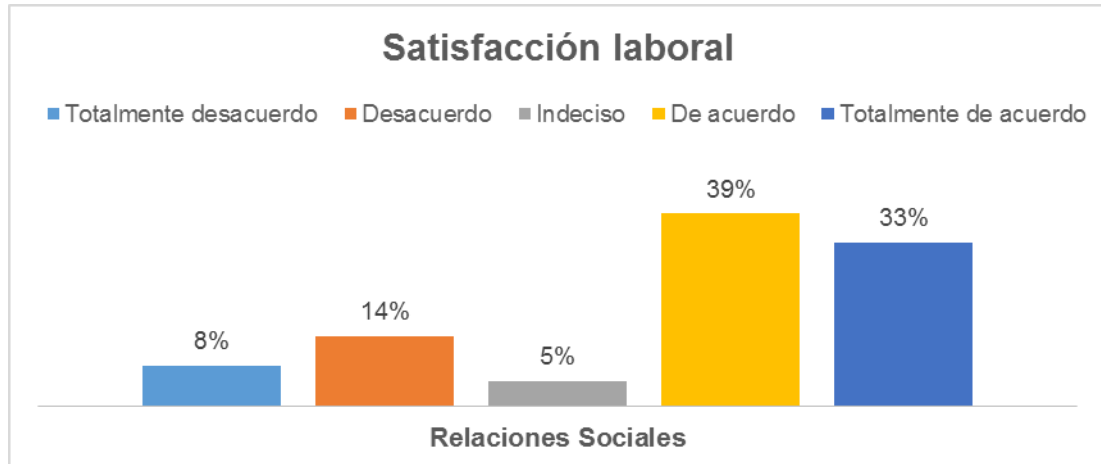
Gráfico N° 13 Porcentajes para la dimensión de Políticas administrativas – Satisfacción laboral



Fuente: Elaborado por Ferez y Vargas, 2018

El **gráfico 13** correspondiente a la dimensión de Políticas administrativas muestra de forma porcentual los resultados obtenidos que son: un 46% y el 18% están de acuerdo con las políticas administrativas en relación con su horario de trabajo, mientras que, existe un 16% y un 7% que está en desacuerdo con que exista un mal trato, y un 13% se encuentra indeciso. El puntaje total obtenido en esta dimensión fue de 373, lo que de acuerdo con el método de análisis planteado en relación con el número de personas encuestadas nos da una puntuación final de 12, determinando así que la dimensión se encuentra en un nivel insatisfactorio de acuerdo con la tabla de calificación (Ver Tabla 7. Cuadro de calificaciones de Satisfacción Laboral). Esta dimensión contiene preguntas negativas y positivas, las mismas que llevan al lector a contestar de forma inversa; sin embargo, a pesar de que el puntaje sitúe a la dimensión en un nivel bajo, de acuerdo con los resultados obtenidos se puede demostrar lo contrario.

Gráfico N° 14 Porcentajes para la dimensión de Relaciones sociales – Satisfacción laboral

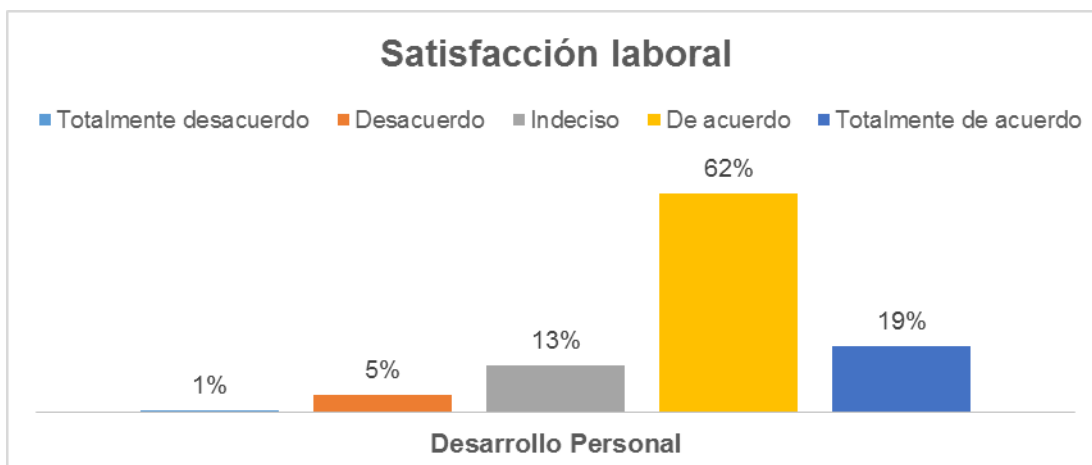


Fuente: Elaborado por Ferez y Vargas, 2018

El **gráfico 14** correspondiente a la dimensión de Relaciones sociales muestra de forma porcentual los resultados obtenidos que son: un 39% y un 33% consideran que el ambiente laboral en el cual desarrollan sus actividades es el adecuado y mantienen una relación armoniosa tanto con su equipo de trabajo como con el resto de la organización; mientras que, existe un 5% que está indeciso y un 8% que está totalmente en desacuerdo.

El puntaje total obtenido en esta dimensión fue de 450, lo que de acuerdo con el método de análisis planteado en relación con el número de personas encuestadas nos da una puntuación final de 15, determinando así que la dimensión se encuentra en un nivel promedio de satisfacción de acuerdo con la tabla de calificación (Ver Tabla 7. Cuadro de calificaciones de Satisfacción Laboral)

Gráfico N° 15 Porcentajes para la dimensión de Desarrollo personal – Satisfacción laboral

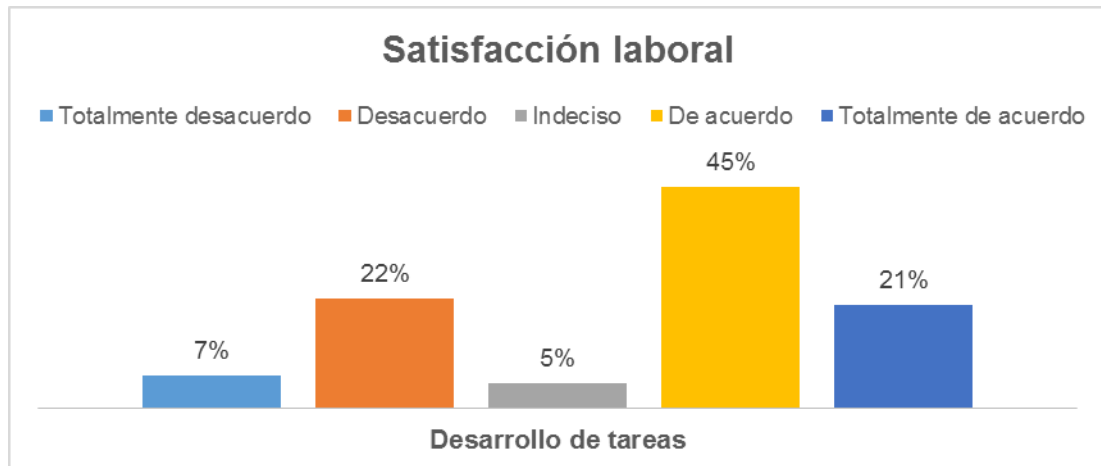


Fuente: Elaborado por Ferez y Vargas, 2018

El **gráfico 15** correspondiente a la dimensión de Desarrollo personal muestra de forma porcentual los resultados obtenidos que son: un 62% de la población que está de acuerdo y considera que el trabajo asignado le permite autorrealización, disfruta de lo que realiza y se siente a gusto con los resultados obtenidos; mientras que, existe un 13% que está indeciso, un 5% que está en desacuerdo y un 1% que está totalmente en desacuerdo.

El puntaje total obtenido en esta dimensión fue de 709, lo que de acuerdo con el método de análisis planteado en relación con el número de personas encuestadas nos da una puntuación final de 24, determinando así que la dimensión se encuentra en un nivel promedio de acuerdo con la tabla de calificación (Ver Tabla 7. Cuadro de calificaciones de Satisfacción Laboral).

Gráfico N° 16 Porcentajes para la dimensión de Desarrollo de tareas – Satisfacción laboral

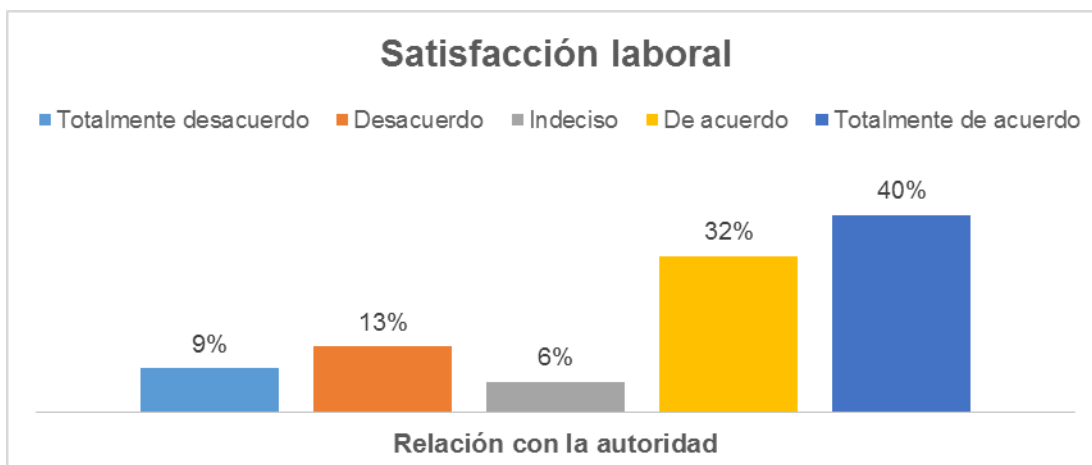


Fuente: Elaborado por Ferez y Vargas, 2018

El **gráfico 16** correspondiente a la dimensión de desarrollo de tareas muestra de forma porcentual los resultados obtenidos que son: un 45% está de acuerdo con las tareas que le ha sido asignadas; mientras que, existe un 5% que está indeciso y un 22% que está en desacuerdo

El puntaje total obtenido en esta dimensión fue de 633, lo que de acuerdo con el método de análisis planteado en relación con el número de personas encuestadas nos da una puntuación final de 21, determinando así que la dimensión se encuentra en un nivel promedio de acuerdo con la tabla de calificación (Ver Tabla 7. Cuadro de calificaciones de Satisfacción Laboral).

**Gráfico N° 17 Porcentajes para la dimensión de Relación con la autoridad–
Satisfacción laboral**



Fuente: Elaborado por Ferez y Vargas, 2018

El **gráfico 17** correspondiente a la dimensión de Relación con la autoridad muestra de forma porcentual los resultados obtenidos que son: un 40% y un 32% consideran que tienen apertura con sus superiores y que los mismos valoran el esfuerzo en relación con el trabajo; mientras que, existe un 6% que está indeciso, un 13% que está en desacuerdo y un 9% que está totalmente en desacuerdo.

El puntaje total obtenido en esta dimensión fue de 685, lo que de acuerdo con el método de análisis planteado en relación con el número de personas encuestadas nos da una puntuación final de 23, determinando así que la dimensión se encuentra en un nivel promedio de acuerdo con la tabla de calificación (Ver Tabla 7. Cuadro de calificaciones de Satisfacción Laboral).

Análisis por niveles de mando

	Nivel Alto	Nivel Medio	Nivel Operativo
	Se aplicaron 6 encuestas dirigidas a 2 Gerentes y 4 Coordinadores.	Se aplicaron 16 encuestas dirigidas a 6 Asistentes, 4 Analistas, 2 Ayudantes de archivo, 1 Soporte Informático, 1 Recepcionista, 1 Auditor ISO, 1 Medico Ocupacional	Se aplicaron 8 encuestas dirigidas a 2 Bodegueros, 2 Mensajeros, 2 Guardias de seguridad, 1 Chofer y 1 Conserje.
Clima Organizacional	En las encuestas realizadas para las Gerentes existe un clima muy favorable; mientras que, para la Coordinadora legal y Coordinadora de Tesorería el clima es favorable, y para la Coordinadora de Compras y Logística el clima es intermedio y para la Coordinadora de Contabilidad el clima es desfavorable.	En las encuestas realizadas para 5 Asistentes, 1 Analista, 1 Soporte Informático, 1 Auditor ISO y 1 Ayudante de archivo existe un clima favorable; mientras que, para 3 Analistas, 1 Recepcionista, 1 Ayudante de archivo, 1 Asistente y 1 Medico Ocupacional el clima es muy favorable.	En las encuestas realizadas para los Mensajeros y 1 Guardia de seguridad el clima es muy favorable; mientras que, para 1 Guardia de Seguridad, Bodegueros, Conserje y Chofer el clima es favorable.
Satisfacción Laboral	Para Gerentes y Coordinadoras, la satisfacción se encuentra en un nivel promedio.	Para 15 colaboradores, la satisfacción se encuentra en un nivel promedio; mientras que, 1 colaborador se siente en un nivel insatisfactorio. .	Para 7 colaboradores, la satisfacción se encuentra en un nivel promedio; mientras que, 1 colaborador se siente en un nivel insatisfactorio.

Tabla 21 Análisis por niveles de mando

Análisis por género

	Femenino	Masculino
	Las encuestas fueron realizadas por 18 mujeres, las mismas que correspondían a diferentes subáreas.	Las encuestas fueron realizadas por 12 hombres, los mismos que correspondían a diferentes subáreas.
Clima Organizacional	En las encuestas realizadas tenemos que, 9 mujeres consideran que existe un clima favorable, 7 mujeres consideran que existe un clima muy favorable, 1 considera que el clima es intermedio y 1 considera que es desfavorable.	En las encuestas realizadas tenemos que, 7 hombres consideran que existe un clima favorable y 5 hombres consideran que existe un clima muy favorable.
Satisfacción Laboral	18 mujeres se encuentran en un nivel promedio de satisfacción.	10 hombres se encuentran en un nivel promedio de satisfacción y 2 se encuentran en un nivel insatisfactorio.

Tabla 22 Análisis por género

Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral

Objetivo: establecer relaciones y analizar de qué manera influye el clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa Tecnológica en la ciudad de Guayaquil.

La relación que se presenta a continuación se centra en las variables de clima y satisfacción, las mismas que se encuentran divididas en dimensiones. Dentro de estas, se identificaron algunas características que permiten establecer una relación entre las dimensiones definidas para las variables a ser analizadas.

A través de las encuestas aplicadas y de las dimensiones identificadas, presentaremos una relación descriptiva entre las características de las variables tanto de clima como de satisfacción que tienen una relación:

CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCIÓN LABORAL
Realización Personal	Desarrollo personal
Involucramiento Personal	Desarrollo de tareas
Supervisión	Relación con la autoridad
Condiciones Laborales	Condiciones físicas y/o materiales

Las dimensiones Realización Personal y Desarrollo Personal se encuentran relacionados debido a que ambas dimensiones enfocan su atención en las posibilidades de crecimiento personal y profesional que tiene el colaborador en la organización.

El involucramiento personal y el desarrollo de tareas se enfocan en el nivel de compromiso e identificación que tiene el colaborador con los valores y el desarrollo de sus actividades.

En relación con las dimensiones de Supervisión y Relación con la Autoridad se identificó que se enfocan en la percepción que tiene el colaborador con respecto a su relación con su jefe y las tareas que realiza.

Mientras que las dimensiones de Condiciones Laborales y las Condiciones Físicas y/o Materiales se centran en los materiales que necesitan el colaborador para el desarrollo de sus actividades, así como también el nivel de satisfacción de su lugar de trabajo.

En base a estas relaciones y los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas en la empresa de estudio, se puede determinar que el clima organizacional tiene una influencia sobre la satisfacción del personal.

Es así como en el presente trabajo de investigación se puede observar que las teorías descritas por Villamil y Sánchez (2012) y Brunet (2011) donde indican que el clima y la satisfacción se encuentran relacionada son ciertas, debido a que mediante las encuestas realizadas se pudo constatar que al contar con posibilidades de autorrealización, una buena infraestructura que ofrezca facilidad para realizar actividades, una buena relación interpersonal dentro de la organización y condiciones laborales adecuada a sus funciones, podremos lograr que el personal se encuentre satisfecho y realice su trabajo no solo cumpliendo con lo que se ha delegado sino también siendo eficiente en el desarrollo de sus funciones.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Los colaboradores del área administrativa en una empresa de tecnología de la ciudad de Guayaquil consideran que existen oportunidades para el crecimiento a nivel personal y profesional; así como también, que existe una relación armoniosa con su equipo de trabajo y que esto a su vez, les permite estar comprometidos con las actividades asignadas
- De la misma forma, se sienten cómodos con el trato y el apoyo que reciben por parte de sus Superiores, así como también, se sienten a gusto con las herramientas que le proporciona la organización para facilitar sus actividades. Esto nos conduce a un clima laboral favorable, en donde los colaboradores se sienten a gusto con lo ofrecido por la organización.
- Las variables que favorecen la satisfacción laboral son el desarrollo personal, desarrollo de tareas, relación con la autoridad y las condiciones físicas y/o laborales. A pesar de que existan incentivos que compensen su trabajo, la remuneración en relación con las tareas asignadas es una variable con la que no se sienten totalmente satisfechos. Esto nos conduce a una satisfacción promedio, en donde a pesar de que el personal se sienta a gusto con lo ofrecido por la organización existe una variable en la que se debe trabajar.
- Si bien es cierto, a pesar de que existan variables en clima y satisfacción (comunicación y políticas administrativas), que a nivel teórico no se relacionaron en el análisis que se presentó en el apartado anterior, resaltamos y por estudios realizados y comprobados que, de no tener la debida atención, pueden influir en la satisfacción del colaborador.

Recomendaciones

1. Ejecutar las encuestas realizadas para todas las áreas de la empresa de tecnología, para que les permita tener un conocimiento completo de los niveles de satisfacción de su personal y en base a estos resultados confirmar si solo el factor remunerativo es el que debe ser mejorado o existen factores adicionales que deban ser objeto de análisis para la ejecución de los planes de mejora.
2. Desarrollar talleres o sesiones para dar a conocer la importancia de mantener un buen clima organizacional y como esto puede mejorar la satisfacción del personal.
3. Realizar reuniones departamentales para implementar Planes de acción que permitan mejorar el clima de la organización.
4. Realizar una evaluación de Desempeño laboral y en base a los resultados obtenidos realizar un análisis financiero para poder mejorar los beneficios remunerativos del personal
5. Incorporar un Buzón de Sugerencias que permita al departamento de Recursos Humanos conocer los factores que están causando insatisfacción de forma recurrente en el personal de la empresa y se puedan ejecutar acciones de mejora.
6. Realizar este tipo de diagnóstico por lo menos cada 2 años para conocer y llevar un seguimiento de las percepciones que tienen los trabajadores.

REFERENCIAS

- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Trillas.
- Calcina, Y. (2013). El clima institucional y su incidencia en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano y Facultad de Ciencias de la Educación Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez - Perú 2012insti. *Redalyc.org*, 24. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/4498/449844867003/>
- Chiang, M., Martín, M., y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral* (Vol. 2). (U. P. Comillas, Ed.) Madrid: Biblioteca Comillas. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=v_sFY1XRFaIC
- Chiang, M., Salazar, C., Martín, M., y Nuñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de los trabajadores*, 19(1), 6-7. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375839297002>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de los recursos humanos* (9na edición ed.). México: McGraw-Hill. Obtenido de https://educacionparatodalavida.files.wordpress.com/2016/05/administracion_de_recursos_humanos_9na_e.pdf
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración* (42), 43-61. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Likert, J. (1967). *CLima Organizacional*. New York: Editorial Interamericana.
- Litwin, G., y Stringer, R. (1968). *Clime organizacional y motivation (Clima organizacional y motivación)*. Division of research graduate school of Business Administration Harvard University.

- Manosalvas, C., Manosalvas, L., y Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-MINESTER*(26), 5-12.
- Ministerio de Salud del Perú. (Agosto de 2009). Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional (2da edición).
- Noriega, V., y Pría, M. (2011). Instrumento para evaluar el clima organizacional en los Grupos de Control de Vectores. *Revista Cubana Salud Pública*, 37(2), 117-118.
- Palma, S. (1999). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*.
- Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL - SPC (1era ed.). Lima, Perú.
- Pritchard, R., y Karasick, B. W. (1973). *Teoría de las Dimensiones*. Obtenido de El clima organizacional. Una puesta a punto de la teoría e investigaciones.:
<http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1986/vol2/arti3.htm>
- Raven, E. (2014). La investigación cuantitativa, la investigación cualitativa y el investigador. En *Revista de Postgrado FACE-UC*, 181 - 188.
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamientos Organizacional* (13 era ed.). México: Pearson Educación. Obtenido de https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Rodríguez, A., Paz, M., Lizana, J., y Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño en una organización estatal Chilena. *Salud & Sociedad*, 2(2), 219-234.
- Salessi, S. (2014). Satisfacción laboral : acerca de su conceptualización, medición y estado actual del arte. *Revista de Psicología*, 10(19), 68-69. Obtenido de

<http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/revistas/satisfaccion-laboral-acerca-conceptualizacion.pdf>

Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 387.

Villamil, O., y Sánchez, W. (2012). Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la municipalidad de Choloma. *Innovare*, 1(1), 94-112.

5. ANEXOS

Modelo de encuesta de Clima Organizacional

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL						
<p>Por favor responda de manera sincera el siguiente cuestionario, el objetivo de esta encuesta es conocer el nivel de satisfacción laboral. Tenga en cuenta que sus respuestas son anónimas y confidenciales. Marque una X la opción de respuesta que usted considere más acertada, asegúrese de responder todas las preguntas.</p> <p>Edad: _____ Sexo: M () F ()</p>		(1) Totalmente desacuerdo	(2) Desacuerdo	(3) Indeciso	(4) De acuerdo	(5) Totalmente de acuerdo
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
4	Se valora los altos niveles de desempeño					
5	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
7	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
8	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
9	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
10	Se reconocen los logros en el trabajo					
11	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
13	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
14	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
15	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
18	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
19	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
20	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
21	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					

22	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
23	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
24	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
27	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
28	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
29	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
30	Existe un trato justo en la institución					
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
32	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
33	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
34	Existen suficientes canales de comunicación					
35	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
36	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
37	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
38	El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
39	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
40	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización					
41	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
42	Los objetivos de trabajo son retadores.					
43	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades					
44	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
45	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
46	Existe buena administración de los recursos.					
47	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
48	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
49	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

Modelo de encuesta de Satisfacción Laboral



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Por favor responda de manera sincera el siguiente cuestionario, el objetivo de esta encuesta es conocer el nivel de satisfacción laboral. Tenga en cuenta que sus respuestas son anónimas y confidenciales. Marque una X la opción de respuesta que usted considere más acertada, asegúrese de responder todas las preguntas. Edad: _____ Sexo: M () F ()		(1) Totalmente desacuerdo	(2) Desacuerdo	(3) Indeciso	(4) De acuerdo	(5) Totalmente de acuerdo
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	El ambiente donde trabajo es confortable					
3	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
4	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
5	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
6	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
7	Me siento mal con lo que hago					
8	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
9	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
10	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
14	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
15	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar					

	mis funciones.					
16	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
17	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
19	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
20	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
21	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
22	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
23	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
24	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					
25	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
26	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
27	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
28	Mi trabajo me aburre.					
29	Me gusta el trabajo que realizo.					
30	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
31	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
32	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
33	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
34	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
35	No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).					
36	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Vargas Dumes, Clementina Mercedes**, con C.C: # **0926021874** autora del trabajo de titulación: **Análisis del clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa en una empresa de tecnología en la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **28 de agosto del 2018**

f. _____

Vargas Dumes, Clementina Mercedes

C.C: 0926021874



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Férez Bajaña, Desireé del Rocío**, con C.C: # **0930725742** autor/a del trabajo de titulación: **Análisis del clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa en una empresa de tecnología en la ciudad de Guayaquil** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **28 de agosto del 2018**

f. _____

Férez Bajaña, Desireé del Rocío

C.C: 0930725742



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TEMA Y SUBTEMA:	Análisis del clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa en una empresa de tecnología en la ciudad de Guayaquil.		
AUTOR(ES)	Desireé del Rocío Férez Bajaña, Clementina Mercedes Vargas Dumes		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Belén Elizabeth Cabezas Córdova		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación		
CARRERA:	Psicología Organizacional		
TITULO OBTENIDO:	Licenciada en Psicología Organizacional		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	28 de agosto del 2018	No. DE PÁGINAS:	301
ÁREAS TEMÁTICAS:	Clima Organizacional, Satisfacción Laboral, Desempeño Laboral		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	Clima organizacional, satisfacción laboral, variables, dimensiones, organización, relación descriptiva		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>El presente trabajo de investigación realiza un análisis sobre el Clima Organizacional del área administrativa en una empresa de tecnología en la ciudad de Guayaquil, en la cual se busca caracterizar como es su clima y conocer el nivel de satisfacción laboral de su personal; con los resultados obtenidos, conocer cómo influye una variable sobre la otra, y comprobar la hipótesis que se presenta a continuación: verificar si existe una relación significativa entre el clima y la satisfacción de los colaboradores en una empresa de tecnología en la ciudad de Guayaquil. La muestra del estudio lo conforman 30 trabajadores, miembros de 6 subáreas del área administrativa (Administrativo Financiero, Contabilidad, Compras, Legal, Recursos Humanos y Tesorería). Para lograr los objetivos planteados, se utilizó la escala CL – SPC de clima laboral creada por la Psicóloga. Sonia Palma Carrillo en el año 2004, la encuesta tiene 50 reactivos divididas en 5 dimensiones; y para medir la variable satisfacción laboral se empleó la escala SL – SPC de satisfacción laboral, elaborada por la Psicóloga. Antes mencionada en el año 1999, la encuesta tiene 36 reactivos divididos en 7 dimensiones.</p> <p>Realizar un estudio de clima organizacional y satisfacción laboral es de vital importancia para la organización, porque nos permite conocer el estado actual de la empresa y poder elaborar planes de acción para lograr mejoras.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-94509066 - +593-993112805	E-mail: Desi_fb_94@hotmail.com c.vargas.d@outlook.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Carrillo Saldarreaga Sofía Viviana, Mgs.		
	Teléfono: +593-4-3804600 ext. 1413 - 1419		
	E-mail: sofia.carrillo@cu.ucsq.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			