

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**Análisis del clima organizacional y su incidencia en la
satisfacción laboral aplicada en una pyme de seguridad en
Covipen Cia. Ltda.**

AUTORES:

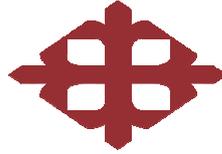
**Dávila Moreno, Nancy Andrea
Parra Espinoza, José Francisco**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
INGENIERO COMERCIAL**

TUTOR:

Ing. Váscones Martínez, José María, Mgs.

**Guayaquil, Ecuador
19 de septiembre del 2018**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Dávila Moreno Nancy Andrea y Parra Espinoza José Francisco**, como requerimiento para la obtención del Título de **INGENIERO COMERCIAL**.

TUTOR

f. _____

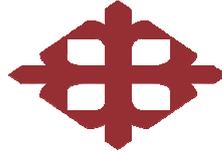
Ing. Váscones Martínez, José María, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Ing. Balladares Calderón, Esther Georgina, Mgs.

Guayaquil, a los 19 del mes de septiembre del año 2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, **Dávila Moreno, Nancy Andrea y
Parra Espinoza, José Francisco**

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación, **Análisis del clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral aplicada en una pyme de seguridad en Covipen Cia. Ltda.**, 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.**

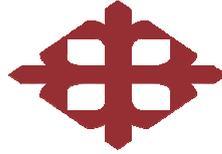
En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 19 del mes de septiembre del año 2018

LOS AUTORES

f. _____
Dávila Moreno, Nancy Andrea

f. _____
Parra Espinoza, José Francisco



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORIZACIÓN

Nosotros, **Dávila Moreno, Nancy Andrea y
Parra Espinoza, José Francisco**

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 incidencia en la satisfacción laboral aplicada en una pyme de seguridad en Covipen Cia. Ltda.**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 19 del mes de septiembre del año 2018

LOS AUTORES

f. _____

Dávila Moreno, Nancy Andrea

f. _____

Parra Espinoza, José Francisco

REPORTE URKUND

URKUND

Documento	Presentación Final Dávila-Parra.docx (D41004552)
Presentado	2018-08-27 19:16 (-05:00)
Presentado por	Jose Vascones (jose.vascones@cu.ucsg.edu.ec)
Recibido	jose.vascones.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	RV: TESIS Mostrar el mensaje completo 0% de estas 80 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

Lista de fuentes		Bloques
+	Categoría	Enlace/nombre de archivo
+	> []	Dávila - Parra Presentación...
+	[]	Análisis del clima organizac...
+	[]	Análisis del clima organizac...
+	[]	Análisis del clima organizac...
+	[]	Análisis del clima organizac...
+	[]	clima y satisfaccion listo - s...

f. _____

Dávila Moreno, Nancy Andrea
AUTORA DEL PROYECTO DE GRADUACIÓN

f. _____

Parra Espinoza, José Francisco
AUTOR DEL PROYECTO DE GRADUACIÓN

f. _____

Ing. José María Váscones Martínez, Mgs.
PROFESOR TUTOR REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN

Agradecimiento

Agradezco primero a Dios y a nuestra madre santísima la Virgen María por guiarme en este camino de mis estudios universitarios y permitirme aprender de cada error para mejorar como ser humano.

A mis padres, por ser mi pilar fundamental de cariño, perseverancia y esfuerzo para alcanzar las metas que me proponga, sobre todo gracias por permitirme conocer lo hermosa que es la vida cuando se tiene a Dios y la Virgen María en mi corazón.

A mi hermano, por su apoyo incondicional, ya que en momentos difíciles me levanta con una sonrisa tan grande y con ese amor tan puro que me brinda convirtiéndote en la persona que más amo en este mundo.

A mis abuelos, por brindarme su sabiduría para enseñarme y guiarme por el camino correcto.

A mi compañero de tesis Francisco Parra, con quien he compartido gratos momentos en mi carrera universitaria, formando una parte fundamental de apoyo en aquellas desveladas llenas de risas, quejas, amor y diversión para la culminación de la tesis, siendo mi complemento perfecto que me deja lindas experiencias.

Agradezco a mi tutor, Ing. José Váscones, por compartir grandes conocimientos siendo un apoyo y guía en este proceso, y por brindarme consejos de vida que son importantes tanto para la vida profesional como personal.

Nancy Andrea Dávila Moreno

Agradecimiento

Principalmente a Dios, por darme las fuerzas para culminar mis estudios universitarios.

A mis padres por ser mi principal fuerza de motivación y ejemplo, por formarme con valores y enseñarme que nunca hay que darse por vencido, por el cariño que recibí de su parte, sin duda son mi inspiración para seguir adelante.

A Nancy Dávila, mi enamorada por su apoyo brindado y porque juntos pudimos alcanzar el objetivo, el cual dejó lindas experiencias y nos permitirá seguir adelante en lo que nos proponemos a futuro.

A mis abuelitos Rigoberto y Elizabeth por sus consejos y enseñanzas que me sirvieron en mi proceso como profesional.

A mi tía Cindy por radicar con su ejemplo como excelente profesional.

A mi tutor de tesis, por sus consejos tanto profesionales como de vida.

José Francisco Parra Espinoza

Dedicatoria

Dedico este trabajo de titulación principalmente a Dios por que él con sus brazos me sostuvo durante todo este proceso para lograr seguir en su camino y que siempre permanezca en mi corazón, porque sin el nada sería posible.

A mi familia a la cual pertenezco orgullosamente llena de mucho amor y apoyo incondicional, conformada por mis padres y mi hermano, sin duda otro miembro importante de la familia que ha llenado de alegría con locuras y travesuras es mi hermano de cuatro patas "Blacky".

A mis padres, por su esfuerzo, entrega, cariño y consejos de superación para cumplir cada meta y que celebren cada una de ellas junto a mí, porque sin duda son mi inspiración para crecer cada día y poder vencer cualquier obstáculo.

No puede faltar dedicárselo a mis abuelitos, Dorita Jaramillo y Jorge Moreno que en vida me dieron todo el cariño posible y buenos valores, recuerdo que ellos soñaban despiertos diciendo lo exitoso que serían sus nietos, ahora sé que desde el cielo me dan su bendición y están festejando junto a mí.

Nancy Andrea Dávila Moreno

Dedicatoria

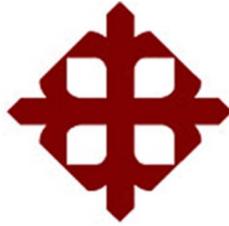
A mis padres, todo lo que soy hoy en día se lo debo a ellos por su ejemplo de perseverancia, esta meta profesional se la dedico a ustedes.

A mis hermanos, porque quiero ser un ejemplo para ellos, enseñándoles que siempre debe de luchar por conseguir lo que se propone.

A toda mi familia que fue parte y estuvo presente en esta etapa de mi vida.

Finalmente, una dedicatoria especial a mi hermana Elisa, por ser mi inspiración para seguir adelante.

José Francisco Parra Espinoza



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Ing. Balladares Calderón, Esther Georgina, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Ing. Barberán Arboleda, Rubén Patricio, Mgs.

COORDINADOR DEL ÁREA

f. _____

Ing. Bravo Game, Luis Heliodoro, M.A.E.

OPONENTE

Guayaquil, 03 de septiembre del 2018

**Ingeniera
Paola Traverso Holguín
COORDINADORA UTE A-2018
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
En su despacho**

De mis Consideraciones:

Ingeniero **Ing. Váscones Martínez, José María Mgs.**, Docente de la Carrera de Administración, designado TUTOR del proyecto de grado de **Dávila Moreno, Nancy Andrea** cúmpleme informar a usted, señora Coordinadora, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto **avalo** el trabajo presentado por el estudiante **Dávila Moreno, Nancy Andrea**, titulado **“Análisis del clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral aplicado en una pyme de seguridad en Covipen Cia. Ltda.”** por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 0% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre A-2018 a mi cargo, en la que me encuentra (o) designada (o) y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación **“Análisis del clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral aplicado en una pyme de seguridad en Covipen S.A.”** somos el Tutor Ing. Váscones Martínez, José María Mgs. con la Srta. Dávila Moreno, Nancy Andrea y el Sr. Parra Espinoza, José Francisco y eximo de toda responsabilidad a la Coordinador de titulación y a la Dirección de Carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: **10/10 Diez sobre Diez.**

Atentamente,

Ing. Váscones Martínez, José María Mgs.
PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN

Dávila Moreno, Nancy Andrea
AUTORA DEL PROYECTO DE GRADUACIÓN

Parra Espinoza, José Francisco
AUTOR DEL PROYECTO DE GRADUACIÓN

Guayaquil, 03 de septiembre del 2018

Ingeniera

Paola Traverso Holguín

COORDINADORA UTE A-2018

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

En su despacho

De mis Consideraciones:

Ingeniero **Ing. Váscones Martínez, José María Mgs.**, Docente de la Carrera de Administración, designado TUTOR del proyecto de grado de **Parra Espinoza, José Francisco** cúmpleme informar a usted, señora Coordinadora, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto **avalo** el trabajo presentado por el estudiante **Parra Espinoza, José Francisco**, titulado **“Análisis del clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral aplicado en una pyme de seguridad en Covipen Cia. Ltda.”** por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 0% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre A-2018 a mi cargo, en la que me encuentra (o) designada (o) y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación **“Análisis del clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral aplicado en una pyme de seguridad en Covipen S.A.”** somos el Tutor Ing. Váscones Martínez, José María Mgs. con la Srta. Dávila Moreno, Nancy Andrea y el Sr. Parra Espinoza, José Francisco y eximo de toda responsabilidad a la Coordinador de titulación y a la Dirección de Carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: **10/10 Diez sobre Diez.**

Atentamente,

Ing. Váscones Martínez, José María Mgs.

PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN

Dávila Moreno, Nancy Andrea

AUTORA DEL PROYECTO DE GRADUACIÓN

Parra Espinoza, José Francisco

AUTOR DEL PROYECTO DE GRADUACIÓN

Índice General

Índice de tablas	XVI
Índice de figuras	XVIII
RESUMEN.....	XIX
ABSTRACT	XX
Capítulo I: Introducción.....	2
1.1. Planteamiento del Problema.....	6
1.2. Formulación del Problema.....	9
1.3. Objetivos	9
1.3.1. Objetivo General.....	9
1.3.2. Objetivos Específicos	9
1.4. Justificación.....	10
1.5. Hipótesis.....	11
1.6. Limitaciones	11
1.7. Delimitaciones	12
Capítulo II: Marco Teórico.....	13
2.1. Pymes	13
2.1.1. Definición de Pymes.....	13
2.1.2. Características de las Pymes	14
2.1.3. Clasificación de las Pymes	15
2.2. Clima organizacional	16
2.2.1. Definición de Clima Organizacional	16
2.2.2. Enfoques Teóricos del Clima Organizacional	18
2.2.3. Modelos del Clima Organizacional.....	28
2.3. Satisfacción Laboral	31
2.3.1. Definición de Satisfacción Laboral.....	31
2.3.2. Teorías de la Satisfacción Laboral.....	33
2.3.3. Factores de la Satisfacción Laboral.....	38
2.3.4. Dimensiones de la Satisfacción Laboral	40
2.3.5. Medición de la Satisfacción Laboral.....	42
2.4. Marco Conceptual	45
2.4.1. Clima Organizacional.....	45
2.4.2. Satisfacción laboral	52
2.5. Marco Legal.....	57

Capítulo III: Metodología de la Investigación.....	67
3.1. Método de Investigación.....	67
3.2. Tipo de Investigación.....	69
3.3. Variables de Investigación.....	69
3.4. Fuentes de Recopilación de Información.....	70
3.4.1. Fuentes Primarias.....	70
3.4.2. Fuentes Secundarias.....	70
3.5. Herramientas de Recopilación de Información.....	71
3.6. Población y Muestra.....	72
3.6.1. Proporción por Área de Población.....	73
3.7. Herramientas de Análisis de la Información.....	74
Capítulo IV: Análisis de resultados de la investigación.....	75
4.1. Caracterización del personal de la empresa de seguridad Covipen Cia. Ltda.	75
4.2. Aspectos del Clima Organizacional en Covipen Cia. Ltda.....	76
4.2.1. Factor I: Realización Personal.....	77
4.2.2. Factor II: Involucramiento Laboral.....	79
4.2.3. Factor III: Supervisión.....	82
4.2.4. Factor IV: Comunicación.....	84
4.2.5. Factor V: Condiciones Laborales.....	87
4.2.6. Clasificación y análisis del puntaje general de la variable clima organizacional.....	90
4.3. Aspectos de la Satisfacción Laboral en Covipen Cia. Ltda.....	93
4.3.1. Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales.....	93
4.3.2. Factor II: Beneficios laborales y remuneraciones.....	95
4.3.3. Factor III: Políticas Administrativas.....	97
4.3.4. Factor IV: Relaciones Interpersonales.....	99
4.3.5. Factor V: Desarrollo Personal.....	101
4.3.6. Factor VI: Desempeño de Tareas.....	103
4.3.7. Factor VII: Relación con la Autoridad.....	105
4.3.8. Clasificación y análisis del puntaje general de la variable satisfacción.....	107
4.4. Relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral.....	111
4.5. Esbozar una propuesta de mejora para el clima organizacional y satisfacción laboral.....	115
4.5.1. Propuestas de mejora para el clima organizacional.....	116

4.5.2. Propuestas de mejora para la satisfacción laboral.....	118
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones.....	121
5.1. Conclusiones.....	121
5.2. Recomendaciones.....	123
Referencia Bibliográfica	125
Anexos	132
Anexo 1: Encuesta Clima Organizacional.....	132
Anexo 2: Encuesta Satisfacción Laboral	134
Anexo 3: Entrevista a Gerente General Covipen Cia. Ltda.	136

Índice de tablas

Tabla 1 Clasificación de las Pymes.....	16
Tabla 2 <i>Instrumentos para evaluar la satisfacción laboral</i>	43
Tabla 3 Categorías Diagnósticas de la Escala de Clima Organizacional	51
Tabla 4 Categorías Diagnósticas de la Escala de Satisfacción Laboral	57
Tabla 5 Escala de Likert Clima Organizacional.....	72
Tabla 6 Escala de Likert Satisfacción Laboral.....	72
Tabla 7 Distribución de la población por área	74
Tabla 8 Características sociodemográficas del personal de Covipen.....	75
Tabla 9 Personal encuestado según modelo de escala de CO-SPC (Factor I)	77
Tabla 10 Puntuación según modelo de escala de CO-SPC (Factor I).....	77
Tabla 11 Resultado general según modelo de escala de CO-SPC (Factor I).....	78
Tabla 12 Personal encuestado según modelo de escala de CO-SPC (Factor II)	79
Tabla 13 Puntuación según modelo de escala de CO-SPC (Factor II).....	80
Tabla 14 Resultado general según modelo de escala de CO-SPC (Factor II).....	80
Tabla 15 Personal encuestado según modelo de escala de CO-SPC (Factor III)	82
Tabla 16 Puntuación según modelo de escala de CO-SPC (Factor III).....	82
Tabla 17 Resultado general según modelo de escala de CO-SPC (Factor III).....	83
Tabla 18 Personal encuestado según modelo de escala de CO-SPC (Factor IV).....	84
Tabla 19 Puntuación según modelo de escala de CO-SPC (Factor IV)	85
Tabla 20 Resultado general según modelo de escala de CO-SPC (Factor IV)	85
Tabla 21 Personal encuestado según modelo de escala de CO-SPC (Factor V).....	87
Tabla 22 Puntuación según modelo de escala de CO-SPC (Factor V)	88
Tabla 23 Resultado general según modelo de escala de CO-SPC (Factor V)	88
Tabla 24 Clasificación de la variable clima organizacional según el modelo de CO-SPC y teoría de Likert.....	90
Tabla 25 Personal encuestado según modelo de escala de SL-SPC (Factor I)	93
Tabla 26 Puntuación según modelo de escala de SL-SPC (Factor I).....	94
Tabla 27 Resultado general según modelo de escala de SL-SPC (Factor I).....	94
Tabla 28 Personal encuestado según modelo de escala de SL-SPC (Factor II)	95
Tabla 29 Puntuación según modelo de escala de SL-SPC (Factor II).....	96
Tabla 30 Resultado general según modelo de escala de SL-SPC (Factor II).....	96
Tabla 31 <i>Personal encuestado según modelo de escala de SL-SPC (Factor III)</i>	97
Tabla 32 Puntuación según modelo de escala de SL-SPC (Factor III).....	98
Tabla 33 Resultado general según modelo de escala de SL-SPC (Factor III).....	98
Tabla 34 Personal encuestado según modelo de escala de SL-SPC (Factor IV).....	99
Tabla 35 Puntuación según modelo de escala de SL-SPC (Factor IV)	100
Tabla 36 Resultado general según modelo de escala de SL-SPC (Factor IV)	100
Tabla 37 Personal encuestado según modelo de escala de SL-SPC (Factor V).....	101
Tabla 38 Puntuación según modelo de escala de SL-SPC (Factor V)	102
Tabla 39 Resultado general según modelo de escala de SL-SPC (Factor V)	102
Tabla 40 Personal encuestado según modelo de escala de SL-SPC (Factor VI).....	103
Tabla 41 Puntuación según modelo de escala de SL-SPC (Factor VI)	104
Tabla 42 Resultado general según modelo de escala de SL-SPC (Factor VI)	104
Tabla 43 Personal encuestado según modelo de escala de SL-SPC (Factor VII).....	105

Tabla 44 Puntuación según modelo de escala de SL-SPC (Factor VII)	106
Tabla 45 Resultado general según modelo de escala de SL-SPC (Factor VII)	106
Tabla 46 Puntuación general de la variable satisfacción.....	107
Tabla 47 Clasificación del modelo de SL-SPC por la Teoría Bifactorial de Herzberg .	108
Tabla 48 Estadísticas de la regresión	112
Tabla 49 Análisis de varianza	113
Tabla 50 Análisis de ecuación de las variables.....	113

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Modelo Katz y Kahn.....	28
<i>Figura 2.</i> Modelo de Anderson.....	29
<i>Figura 3.</i> Martin 1998.....	30
<i>Figura 4.</i> Modelo de Gibson y Colbs.....	31
<i>Figura 5.</i> Factor I CO-SPC: Realización Personal.....	78
<i>Figura 6.</i> Factor II CO-SPC: Involucramiento Laboral.....	81
<i>Figura 7.</i> Factor III CO-SPC: Supervisión.....	83
<i>Figura 8.</i> Factor IV CO-SPC: Comunicación.....	86
<i>Figura 9.</i> Factor V CO-SPC: Condiciones Laborales.....	89
<i>Figura 10.</i> Variación del puntaje por cada factor del clima organizacional.....	91
<i>Figura 11.</i> Factor I SL-SPC: Condiciones Físicas y/o Materiales.....	94
<i>Figura 12.</i> Factor II SL-SPC: Beneficios Laborales y Remuneraciones.....	96
<i>Figura 13.</i> Factor III SL-SPC: Políticas Administrativas.....	98
<i>Figura 14.</i> Factor IV SL-SPC: Relaciones Interpersonales.....	100
<i>Figura 15.</i> Factor V SL-SPC: Desarrollo Personal.....	102
<i>Figura 16.</i> Factor VI SL-SPC: Desempeño de Tareas.....	104
<i>Figura 17.</i> Factor VII SL-SPC: Relación con la Autoridad.....	106
<i>Figura 18.</i> Variación por cada factor de la satisfacción laboral.....	108
<i>Figura 19.</i> Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral.....	111

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal: *Analizar el clima organizacional que influye en la satisfacción del personal en una pyme de seguridad en Covipen Cia. Ltda. 2018* debido a que existen colaboradores que no tienen un clima organizacional muy favorable y una alta satisfacción laboral, demostrando en el rendimiento de los trabajadores según la percepción del empleador en la entrevista realizada.

Inicialmente, se establecen los diversos enfoques teóricos, conceptuales y legales en relación con las dos variables del análisis (clima organizacional y satisfacción laboral), las mismas que contienen factores los cuales nos permiten comprender y entender los lineamientos claves para poder proveer de un clima organizacional muy favorable y una alta satisfacción laboral.

El método de investigación aplicado es deductivo, la investigación se desarrolla tipo mixta ya que se realiza análisis cualitativo y cuantitativo. La investigación es de tipo descriptivo-correlacional. Se analiza el clima organizacional que influye en la satisfacción laboral de una pyme de seguridad Covipen Cia. Ltda. aplicando los cuestionarios de clima organizacional y satisfacción laboral de la Psi. Sonia Palma, valorados mediante escala de Likert.

Como conclusión se tiene que el clima organizacional en la pyme de seguridad es desfavorable y que este influye directamente en la satisfacción del personal en un 77% (p -valor=0.00). Por otro lado, se refleja una alta insatisfacción en los mismos. Por lo que se presentan propuestas para que la organización pueda mejorar dichos factores de ambas variables a través de charlas, beneficios intrínsecos y extrínsecos, integraciones, reconocimiento laboral, entre otros.

Palabras claves: clima organizacional, satisfacción laboral, pyme, modelo SPC.

ABSTRACT

This research work has as main objective: *Analyze the organizational climate that influences staff satisfaction in a security SME in Covipen Cia. Ltda. 2018* because there are employees who do not have a very favorable organizational climate and high job satisfaction, demonstrating the performance of the workers according to the employer's survey in the interview conducted.

Initially, it establishes the different theoretical, conceptual and legal approaches are established in relation to the two variables of the analysis (organizational climate and job satisfaction), the same ones that contain factors which allow us to understand and understand the key guidelines to be able to provide an organizational climate very favorable and high job satisfaction.

The applied research method is deductive, the research is developed as a mixed type since qualitative and quantitative analysis is carried out. The research is descriptive-correlational in nature. The organizational climate that influences the job satisfaction of a security SME Covipen Cia. Ltda. is analyzed. applying the organizational climate and job satisfaction questionnaires of Psi. Sonia Palma valued by Likert scale.

The conclusion is that the organizational climate in the SME security is unfavorable and that this directly affects staff satisfaction by 77% (p-value = 0.00). On the other hand, it reflects a high dissatisfaction in them. Therefore, proposals are presented so that the organization can improve these factors of both variables through talks, intrinsic and extrinsic benefits, integrations, labor recognition, among others.

Key words: organizational climate, job satisfaction, SME, model SPC.

Capítulo I: Introducción

El trabajo en la vida del ser humano tiene un papel muy importante pues las personas pasan más tiempo del día en la empresa donde labora en relación con el tiempo que pasa en su casa, es por aquello la importancia de tener un buen clima organizacional y un personal totalmente satisfecho ya que en caso de no contar con un clima organizacional muy favorable y una alta satisfacción tiene sus desventajas con respecto a otras que si poseen.

El clima laboral, es la percepción que tienen y experimentan los miembros de la organización mientras se desenvuelven en su lugar de trabajo, esta influye de manera directa en su comportamiento y además el tener un buen clima organizacional aporta con una ventaja competitiva frente a la competencia.

La satisfacción laboral es la actitud que muestra el colaborador frente a las actividades encomendadas, la cual se basa en el tipo de beneficios intrínsecos y extrínsecos que ofrezca el empleador para que el colaborador pueda alcanzar las necesidades que tienen según la pirámide de las necesidades de Maslow.

Los trabajadores son una parte importante para el desarrollo de un país, la importancia del capital humano en las pymes es fundamental para el alcance de las metas que tienen las distintas empresas. Es por aquello que el propiciar un ambiente de trabajo agradable dará como resultado una alta satisfacción laboral, tanto individual como colectiva.

En lo antes mencionado, el análisis realizado va determinar cómo es el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa pyme de seguridad de Covipen Cia.Ltda., dado que actualmente los trabajadores no se sienten comprometidos con su organización, lo que da como resultado una desmotivación al momento de realizar sus labores. Los trabajadores no cuentan

con una buena relación con sus jefes inmediatos, lo que distorsiona la comunicación interna lo cual repercute en el trabajo realizado.

En lo que respecta a la globalización actualmente, las organizaciones grandes tienen un mayor interés por el capital humano que trabajan para ellos. A diferencia de las pymes, pues sólo se centran en que tan productivo es el colaborador más no que tan satisfecho se encuentra el mismo.

Estas empresas están radicando con el ejemplo que el empleado además del beneficio económico tiene que tener una motivación y una satisfacción intrínseca en donde se sienta realizado y con ganas de superación. Tenerlos presente y que su voz sea tomada en cuenta al momento de la toma de decisiones generando una oportunidad de realización personal en los trabajadores.

Por los motivos antes descritos, los estudios de clima organizacional y de satisfacción laboral resultan de gran importancia e imprescindibles ya que generan que los empleados expresen sus ideas y opiniones en lo que respecta el giro del negocio y cómo se sienten dentro de la empresa, lo cual serviría de instrumento a la gerencia para implementar cambios que mejoren el clima laboral.

Consecutivamente, se plantea como objetivo de la investigación “Analizar el clima organizacional que influye en la satisfacción del personal en una empresa pyme de seguridad en Covipen Cia. Ltda.” para determinar aportes que permitan agregar valor para obtener un clima organizacional muy favorable y una alta satisfacción laboral.

El análisis se presenta bajo la siguiente estructura, en el capítulo uno se encuentra la introducción, planteamiento del problema, formulación del problema, objetivo general y objetivos específicos, justificación, hipótesis, limitaciones y delimitaciones del análisis.

La hipótesis planteada en el estudio es: el clima organizacional influye en la satisfacción laboral del personal de una empresa pyme de seguridad en Covipen Cia. Ltda. Las limitaciones de la investigación es que los empleados tienen resistencia a exponer una respuesta real sobre su nivel de satisfacción dentro de la empresa por el miedo hacia sus jefes directos ya que pueden atentar con la estabilidad laboral de ellos.

En el capítulo dos, se desarrolla el marco teórico para el estudio, en el que se detalla las distintas definiciones, importancias y modelos de clima organizacional y satisfacción laboral, además de la definición de pymes que es el tipo de empresa donde se está realizando el análisis. Adicionalmente, se define el marco conceptual con las variables principales de estudio de acuerdo al modelo seleccionado que es el de Rensis Likert para clima organizacional y el de Frederick Herzberg y Abraham Maslow para satisfacción laboral.

Para concluir este capítulo, se detalla el marco legal existente en el Ecuador en relación con el clima organizacional y la satisfacción laboral. Sobresalen artículos de la Constitución de la República del Ecuador de 2008, el Código de trabajo del 2012 y el reglamento interno, donde se establecen los derechos de los trabajadores, para que los mismo tengan conocimiento de lo que debe ofrecer el empleador y así mismo que es lo tienen que cumplir los trabajadores en la organización.

En el capítulo tres, se establece la metodología con la cual se desarrolla la investigación. El método es deductivo, la investigación se desarrolla de forma mixta, siendo cualitativa y cuantitativa. La investigación es de tipo descriptivo-correlacional y usa dos variables de investigación siendo clima organizacional independiente y satisfacción laboral dependiente. Las fuentes de información utilizadas son primarias y secundarias.

Para la recopilación de datos en esta investigación se utilizaron encuestas para analizar ambas variables, las cuales fueron dos, la primera fue el levantamiento de información mediante la observación previa tomando como base la entrevista con el gerente general de la empresa. Mientras que el segundo fue a partir de encuestas realizadas a los trabajadores empleando los cuestionarios de la Psi. Sonia Palma, los cuales contienen cinco factores para determinar el clima organizacional y siete factores para determinar la satisfacción laboral.

La población está conformada por 64 trabajadores que equivale al total de empleados de Covipen Cia. Ltda., mientras que la muestra, no se realizó ya que se tiene el conocimiento de su población total. En lo que respecta al análisis de la información se procedió con el uso de herramientas como son las estadísticas descriptivas.

En el capítulo cuatro, se encuentra la caracterización del personal de la empresa de seguridad Covipen Cia. Ltda., los resultados de la información recopilada, tabulados, ponderados según el modelo empleado y analizados respectivamente para cada factor tanto para clima organizacional y satisfacción laboral. Finalmente, en este capítulo se detalla un plan mejora por cada uno de los resultados de cada factor, con el que la empresa puede guiarse para mejorar su clima organizacional y satisfacción laboral.

En el capítulo cinco, se muestra las conclusiones y recomendaciones. Teniendo una conclusión principal que los factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral son: involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales y autorrealización, los cuales han influenciado en la empresa de una manera desfavorable según lo indican los

resultados. Aquello coincide con la percepción actual del gerente general de Covipen Cia. Ltda. con respecto al estudio.

Finalmente se detallan recomendaciones de los autores para dirigir sus esfuerzos en que el clima organizacional sea favorable y con ello llegar a una alta satisfacción laboral de sus colaboradores.

1.1. Planteamiento del Problema

Las pymes hoy en día representan un papel importante en el Ecuador, ya que contribuyen a la economía del país, es decir que brindan la capacidad de adaptación y redistribución, ya que al no contar con una cantidad grande de colaboradores se pueden adaptar fácilmente a los cambios. Zúñiga, Espinoza, Campos, Tapia y Muñoz (2016) afirman: “Las pymes en Ecuador son fundamentales en la economía, se han convertido en una fuente de generación de empleo y un medio para ofrecer productos y servicios diversos en mercados de menor tamaño” (p.1).

Hoy en día la importancia de las pymes sobre el clima organizacional tiene que ver con el desarrollo de una estrategia de tipo organizativa, la cual permite conocer y diagnosticar la situación de la organización y a su vez las necesidades que tenga relación con la visión de la empresa (Pérez, y Perea, 2016)

Este tamaño de empresas denominado pymes, tienen sus fortalezas y debilidades definidas antes de entrar al mercado en competencia. Siendo como fortaleza para el país la fuente de trabajo que brindan, y otra es interna que es la adaptación al cambio que se genera dentro de la misma por la cantidad de empleados. La debilidad es la falta de capital o liquidez suficiente para que pueda crecer la empresa y sobre todo falta de conocimiento de administración en el ámbito empresarial.

Ahora bien, como se indicó anteriormente la debilidad de una pyme puede ser la falta de conocimiento en el ámbito empresarial, en ese conocimiento se involucra tanto estrategias y manejo interno como externo. En base al objeto de estudio se enfocará en la parte interna de la empresa que es el clima organizacional. De acuerdo con Segredo (2013), nos indica que:

En la actualidad el clima organizacional es un tema de gran importancia para las organizaciones que encaminan su gestión en el continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, por ello se considera que es un factor clave en el desarrollo de las instituciones y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización.

El clima organizacional es muy importante en toda empresa ya sean medianas, pequeñas o grandes, siendo una herramienta para fortalecer la empresa en conjunto con cada uno de los colaboradores y sobre todo ser competitiva en el mercado que se desenvuelve. La empresa pyme de seguridad en estudio para esta investigación ha experimentado problemas con sus colaboradores en cuanto a la falta de compromiso que tienen con la misma.

La empresa Pyme que se analiza se encuentra en crecimiento, pero a pesar de aquello existen diferentes factores que afectan al clima laboral de la empresa pyme en Covipen Cia. Ltda. El presente estudio tiene como fin analizar la influencia que tiene el clima organizacional en la satisfacción del personal, puesto que se han dado diferentes problemáticas en base a las expectativas deseadas.

Arias y Arias (2014) indican que el clima organizacional se diferencia como una causa y como un efecto, es decir que el comportamiento generado por el colaborador se debe por el tipo de clima que tenga la empresa, así como también por sus propias conductas.

Entre las problemáticas que se han presentado en las empresas, son el miedo al fracaso por las tareas asignadas que se da por la falta de seguridad que tienen los trabajadores en sí mismo, y la entrega de tareas que no cumplen las expectativas deseadas por el jefe.

Según Arias y Arias (2014) define que el clima organizacional posee diversas variables como la comunicación a nivel jerárquico, las relaciones interpersonales, la motivación que tiene que ver con la satisfacción y la insatisfacción, el compromiso del trabajador y la seguridad que ofrezca el empleador en el trabajo.

Por otra parte, existe un estado de inconformismo por los trabajadores, dado que no se fijan metas personales, y simplemente realizan su trabajo por satisfacer su necesidad monetaria, más no por el crecimiento personal-profesional y en conjunto. Según Ríos, Téllez y Ferrer (2010) afirman que, dentro del ámbito de las pymes, las cuales son las pequeñas y medianas empresas, no poseen un crecimiento continuo a lo que se refiere a lo administrativo u operacional, debido a la falta de desarrollo de estrategias innovadoras y adicional a la cultura de trabajo que manejan para poder realizar las operaciones o actividades de una mejor manera.

La mayoría de los colaboradores realizan su trabajo solo por una retribución económica mas no por un compromiso generado por ellos mismos para involucrarse a la empresa, no tienen una participación en los diversos procesos para una toma de decisión que ayude a la gerencia a producir mejoras en dicho proceso o en general.

La comunicación interna es uno de los problemas más latentes, ya que no se trabaja en equipo y más bien refleja un aspecto individualista, sin perseguir la meta en conjunto para el bienestar tanto de la empresa como personal. Según Ferrell y Fraedricj (1991) en Gómez y Prowesk, (2011) indican que la comunicación se entiende como un proceso importante para impartir directrices respecto a las normas éticas y actividades de integración de las áreas funcionales de la empresa.

El proceso por medio del cual los miembros recolectan información pertinente acerca de su organización y los cambios que ocurren dentro de ella... la comunicación ayuda a los miembros a lograr las metas individuales y de organización, al permitirles interpretar el cambio de la organización y finalmente coordinar el cumplimiento de sus necesidades personales con el logro de sus responsabilidades evolutivas en la organización. Kreps, (1995, p.118) en Gómez y Prowesk (2011)

1.2. Formulación del Problema

La interrogante que se presentan en esta investigación: ¿Cómo es el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa pyme de seguridad de Covipen Cia? Ltda.?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Analizar el clima organizacional que influye en la satisfacción del personal en una empresa pyme de seguridad en Covipen Cia. Ltda.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Establecer los enfoques teóricos en relación con el clima organizacional y satisfacción laboral de una pyme de seguridad en Covipen Cia. Ltda.
- Determinar el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral mediante un cuestionario al personal de Covipen Cia. Ltda.
- Analizar los resultados obtenidos por las encuestas realizadas al personal de Covipen Cia. Ltda.

- Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de Covipen Cia. Ltda.
- Proponer una mejora para el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de Covipen Cia. Ltda.

1.4. Justificación

Las empresas pymes son aquellas que ayudan a la economía del país con fuentes de empleo, sin embargo, no todas perduran por varios factores ya sean internos o externos. El presente trabajo de investigación busca analizar los factores del clima organizacional que incide en la satisfacción del personal de una empresa pyme de seguridad en Covipen Cia. Ltda.

La información que se refleje permitirá al gerente general de la empresa poder tomar acciones para lograr mejorar el clima laboral, lo que implicaría tener mayor competitividad, gracias a ventaja que aporta del buen desempeño de su personal.

Esta investigación busca contribuir con información veraz y real de la situación actual del clima laboral que tiene la empresa, los cuáles son los factores negativos que hace que el personal no tenga la satisfacción necesaria para un correcto desempeño. Al tener este tipo de información, podrá ser de uso del gerente general para toma de decisiones, estrategias y formar un equipo de trabajo con el clima laboral adecuado para una eficiencia y eficacia en general por cada departamento.

En el ámbito social, el presente estudio tiene como base despejar las dudas que tengan personas con interés en el enfoque de clima organizacional y satisfacción laboral.

En el ámbito académico, servir como base de estudio para profesores y estudiantes que deseen identificar la influencia del clima organizacional en la

satisfacción laboral en una empresa de seguridad. Ya que la presente investigación es un caso de estudio práctico.

En el ámbito empresarial, su utilidad se basa en el mejoramiento de factores del clima organizacional y satisfacción laboral, a través de propuestas que mejoren los aspectos del personal. Además, los beneficiarios de esta investigación son los empleadores ya que tendrán un personal con la motivación necesaria para desarrollar sus actividades y así mismo los empleados serán beneficiarios porque las empresas pondrán en práctica la presente investigación.

1.5. Hipótesis

El clima organizacional influye en la satisfacción laboral del personal de una empresa pyme de seguridad en Covipen Cia. Ltda.

Hipótesis H_0 : El clima organizacional no influye en la satisfacción laboral en el personal de una pyme de seguridad en Covipen Cia. Ltda.

Hipótesis H_1 : El clima organizacional influye en la satisfacción laboral en el personal de una pyme de seguridad en Covipen Cia. Ltda.

1.6. Limitaciones

Como principal limitación del estudio podemos encontrar que los colaboradores tienen resistencia a exponer una respuesta real sobre su nivel de satisfacción dentro de la empresa por el miedo hacia sus jefes directos (supervisor y jefes afines). Ya que según el personal pueden tener inconvenientes en su estabilidad laboral a futuro dentro de la misma. Las encuestas se las realizaron al personal y se detalla en el capítulo de metodología

1.7. Delimitaciones

Tomando como base la entrevista realizada al gerente general podemos delimitar que el estudio se enfoca básicamente en analizar el clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de Covipen Cia. Ltda. en la ciudad de Guayaquil, con una muestra de 64 trabajadores. Esta investigación tendrá una delimitación temporal de un año y una cobertura de información la cual se centra en las dos variables antes suscritas.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Pymes

2.1.1. Definición de Pymes

El significado de “pymes” puede variar dependiendo de la región o país donde se encuentre la empresa y de los aspectos en la clasificación donde tengan a la misma.

Según Hogan, Smith, y Thomas (2002) en Muñoz, Gasca y Valtierra (2014) “El término “pymes” es utilizado al clasificar las empresas de acuerdo al número de trabajadores, sin embargo, hay que tener en cuenta que este número varía de acuerdo a la región o país en la cual la pyme se establezca”, existen otros casos entre ellos “Irlanda casi el 99% de las pymes son pequeñas y emplean menos de 50 personas” (Scott, Jeffery, Carvalho, D’Ambra, y Rutherford, 2001) en (Muñoz et al., 2014).

“En Australia el 98% de las empresas pequeñas y medianas tiene menos de 20 empleados y en México existen aproximadamente 4 millones 15 mil empresas de las cuales 99.8% son Pymes con un rango de entre 1 y 130 empleados” Secretaria de Economía, Pymes (2013) en Muñoz et al. (2014). La gran cantidad de definiciones que muestra el significado de la misma palabra dificulta la estandarización del concepto de pymes.

El significado de “pymes” varía dependiendo del país o región en donde lo definamos, pues existen diferentes requisitos, leyes u organismos propios en cada país que lo conceptualizan de distintas maneras según lo suscrito. Puede influir en número de empleados y el nivel socioeconómico para definir una “pyme”. Quispe, Padilla y Telot (2017) menciona que las Pymes son entes productivos o de servicios, que generan empleo y productividad en Ecuador y

que permiten abastecer la demanda de productos y servicios de empresas nacionales, multinacionales e industrias, entre otras organizaciones.

En el ámbito nacional se considera que las Pymes representan gran parte del empleo en el país por ello la importancia del estudio del clima organizacional ya que la mayor parte de la fuerza laboral se encuentra dentro de ella. Según el Instituto Nacional de estadística y censos (2016) en Delgado y Chávez (2018) afirma que “En el Ecuador las Pymes representan el 95% de las unidades productivas y generan el 60% del empleo en el país.”

Otra de las definiciones nacionales de “pymes” según Aguilar (2015) en Delgado y Chávez (2018) menciona que para la economía del sector de Latinoamérica las pymes son de gran importancia gracias a su desarrollo económico que generan en un país, lo mismo pasa con el Ecuador, ya que generan fuentes de trabajo para la población y así lograr un crecimiento económico. Dichas pymes son aquellas que aportan a la producción nacional logrando también sus exportaciones y tener reconocimiento del país.

Dentro de todas definiciones afirmadas de “pymes” podemos ubicarla si al menos cumple una de las características como por ejemplo si cumple el número determinado de empleados. Según Quispe et al. (2017) mencionan que:

El tamaño de una empresa se puede catalogar, teniendo en cuenta varios elementos y en dependencia de la región. En el caso del Mercosur (Mercado Común del Sur), por ejemplo, se considera el número de empleados y el volumen de ventas. Por tanto, para que las PyMES sean clasificadas como tal, el número de empleados debe ser menor que 20 y el volumen de ventas no puede rebasar los 400 000 dólares anuales.

2.1.2. Características de las Pymes

Además de las clasificaciones mencionadas como por ejemplo el número de empleados, nivel socioeconómico o volumen de ventas, existen otras que también definen propiamente las pymes. Según Delgado y Chávez (2018)

menciona que las pequeñas y medianas empresas en el Ecuador dentro de los años 50 y 60 tuvieron su crecimiento en nivel de importancia debido a la nueva inserción de la revolución industrial, con innovación en procesos de madera, tejido, metal, minas y alimentos.

Las características mencionadas encasillan a las pymes entre las que tienden a buscar estructuras más livianas. En el caso de la empresa industrial que analizamos la característica se alinea a negocios que se centran en economías de escala, según menciona Delgado y Chávez (2018) “En el caso de las pymes industriales se ha observado que se concentran, sobre todo, en sectores intensivos en mano de obra, con bajas economías de escala y orientados en general al mercado interno”.

Otra manera de encasillas las pymes es por la característica de que están en un mercado amplio que por ende es competitivo, que deben de tomar acciones que permitan ganar mercado, por lo tanto, el riesgo a correr es alto. Según CEPAL (1999) en Villavicencio (2006) menciona que:

Dentro de la problemática general del sector de Pymes, es importante considerar que a estas organizaciones les cuesta generar economías de escala, tienen poca capacidad de negociación, usualmente no atraen al personal con las mejores calificaciones debido a salarios y seguridad laboral, son muy vulnerables a los cambios en variables macroeconómicas como las tasas de interés, la responsabilidad administrativa , financiera y productiva de la empresa se centra en un solo individuo y pueden tener crisis en el aprovisionamiento de sus insumos.

2.1.3. Clasificación de las Pymes

En la presente tabla 1 lanzada en el boletín No. 12 de la Superintendencia de Compañías (2010) de Ecuador, se visualiza la clasificación de las pymes según la normativa impuesta por la CAN (Comunidad Andina) en su resolución 1260.

Tabla 1 *Clasificación de las Pymes*

Variables	Microempresa	Pequeña Empresa	Mediana Empresa	Grande Empresa
Personal Ocupado	1 - 9	10 - 49	50-199	> 200
Valor Bruto de las ventas anuales	<100.000	100.001 - 1.000.000	1.000.001 - 5.000.000	> 5.000.000
Montos Activos	Hasta US \$ 100.000	Desde US \$ 100.001 hasta US \$750.000	De US \$ 750.001 hasta US \$ 3.999.999	> US \$ 4.000.000

Fuente: Art. 1, del Boletín No. 12 de la Superintendencia de compañías (2010)
Elaboración: Autores

2.2. Clima organizacional

2.2.1. Definición de Clima Organizacional

Es muy extenso definir el concepto de clima organizacional por lo que se ha investigado los criterios de varios autores acerca del clima organizacional. Según Cornell (1955) en Pérez, Maldonado y Bustamante (2006) afirman que el clima organizacional se define como las diversas percepciones que poseen los trabajadores sobre el puesto de trabajo y sobre las relaciones interpersonales dentro de la empresa

Según Dessler (1976) en García (2009) indica que el grado de relevancia del clima organizacional este dado por aspectos objetivos y subjetivos, el aspecto objetivo está indicado por la organización y como aspecto subjetivo este dado por la conducta de los empleados.

El enfoque antes suscrito toma como base el concepto de los autores (Forehand y Gilmer, 1964) en García (2009) plantea que el clima organizacional es un grupo de características las cuales que detallan el manejo de una organización con su personal y cada persona que participa en ella. En su teoría

toman como base cinco variables, que son: la estructura organizacional, la complejidad de los sistemas, liderazgo y las metas establecidas y el tamaño de la empresa.

Según Alexis Goncalvez (1997) en Pérez y Rivera (2015) define al clima organizacional como una percepción por parte de los empleados y los mandos altos de la empresa lo cual dicha percepción tiene una influencia en el desempeño general de la empresa.

Según lo suscrito es muy importante el análisis del clima organizacional en el desempeño de una organización pues los colaboradores son la razón de ser de una empresa y el crecimiento de esta depende mucho de lo bien que se sienten los colaboradores.

La importancia de tener un buen clima organizacional radica en la comodidad del personal en la empresa, la existencia de tantos factores que influyen al momento de definir un clima, para Chiavenato (1990) en Carhuapuma, García y Santos (2016) afirma que el clima de una organización es un aspecto interno donde se involucran a todo el personal, los factores que son de gran influencia en el clima de una empresa son las políticas internas, la innovación tecnológica y el liderazgo.

Adicional a eso, se determina que el clima organizacional involucra a factores como lo son la motivación, es decir los niveles de motivación que genera el puesto de trabajo en los miembros de la empresa.

Según Brunet (1987) en Ramos (2012) indica que es un conjunto de percepciones el cual está dado por los comportamientos de cada individuo dentro de la organización, así como también las variables de satisfacción laboral y la productividad.

Según Acero (2007) en Morocho (2010) menciona el concepto de la aproximación a los sistemas, eso quiere decir que es un mecanismo que contribuye a la satisfacción de las necesidades dentro de la empresa.

Muchinsky (1994) en Morocho (2010) indica acerca de la teoría moderna del clima organizacional, lo cual involucra a las teorías neoclásica y clásica y se establece acerca de la aproximación a los sistemas, es decir que se describe a las organizaciones como un organismo vivo más.

Según Chiavenato (2009), indica que el clima organizacional que desarrolle una empresa tiene que ver con la influencia de los miembros que participan en ella. Tiene que ver con la motivación del personal para percibir un enriquecedor ambiente organizacional. Si las necesidades del personal están satisfechas junto con un moral alto por cada persona va a reflejar un nivel muy favorable del ambiente para la empresa, caso contrario si no se satisface las necesidades es desfavorable y no se obtendrá un buen ambiente para desarrollar las labores.

Al momento de revisar varios autores para entender la definición del clima organizacional, nos damos cuenta que el clima tiene que ver con las percepciones que cada individuo tiene en base a su estadía en la empresa donde labore, para esto se puede tener mejor resultados si el individuo o empleado ya tiene un tiempo considerable trabajando en la empresa, ya que a simple vista con poco tiempo de labores no se puede percibir a fondo cual es el clima organizacional que puede manejar la empresa.

2.2.2. Enfoques Teóricos del Clima Organizacional

2.2.2.1. Enfoque de Forehand & Gilmer (1964)

El enfoque objetivo Forehand y Gilmer (1964) en Rambay, San Miguel y Duque (2017) se refiere a “Que las características distintivas de una empresa y su diferenciación, y la manera de cómo éstas influyen en el comportamiento de sus colaboradores. Los enfoques son: el tamaño, la estructura, los sistemas, el liderazgo, y las metas de la organización”.

Este enfoque indica que lo más influyente en el clima organizacional es como esto afecta en su comportamiento y su desarrollo de las funciones. Los factores que se involucran en esto son la estructura que maneja, el liderazgo de los gerentes o jefes, y las metas con un plazo para que sea cumplidas con calidad, y el clima organizacional que se perciba es la distinción de la empresa frente a otras.

2.2.2.2. Enfoque de Likert (1967)

Existe el modelo de Likert, el cual es el más utilizado ya que menciona las percepciones del clima laboral en ocho distintas dimensiones. Según Brunet (1999) en Pérez y Rivera (2015) indica que la conducta dada por los colaboradores está siendo influenciado por las actuaciones del personal en general y de las situaciones organizacionales que perciben. Según Sandoval (2004) en el enfoque de Likert se mide:

La percepción del clima en función de ocho dimensiones:

- *Los métodos de mando*
- *Las características de las fuerzas motivacionales*
- *Las características de los procesos de comunicación*
- *Las características de los procesos de influencia*
- *Las características de los procesos de toma de decisiones*
- *Las características de los procesos de planificación*
- *Las características de los procesos de control*
- *Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento*

Likert indica que las percepciones de cada individuo se las realiza por ocho dimensiones muy importantes las cuales tienen que ver con el nivel de mando que cada empleado maneja en el interior de la empresa, así como también los mecanismos motivacionales que se apliquen para superar obstáculos y objetivos establecidos previamente, los procesos donde se involucre la comunicación,

influencia, toma de decisiones, planificación y control es lo que puede llevar a tener un buen clima laboral.

Estas dimensiones deben ser impuestas desde los altos mandos ya que son el ejemplo para que el resto del personal aplique lo mismo. Likert nos indica que existen dos tipos de sistemas en la cual el primero se denomina sistema autoritario y el otro sistema es participativo, toda empresa desea tener un clima participativo, pero esto se lo puede obtener siempre y cuando se sepa aplicar correctas formas en la empresa.

2.2.2.3. Enfoque Schneider y Bartlett (1968)

Existen otros autores los cuales plantean seis diferentes enfoques, Según Schneider y Bartlett (1968) en García, Ortega y Reyes (2014) “La percepción del clima en las organizaciones constan con seis dimensiones, 1. Apoyo de la dirección, 2. Interés por los empleados, 3. Conflicto, 4. Independencia de agentes, 5. Satisfacción, 6. Estructura organizacional”.

El enfoque de Schneider y Bartlett, desarrollado en 1968, indica que el clima se puede percibir por seis dimensiones, basadas en las relaciones interpersonales, intereses y necesidades, estas dimensiones son más concretas ya que por ejemplo otras dimensiones son los conflictos que se tengan o por lo general se manejen.

2.2.2.4. Enfoque de Litwin & Stringer (1968)

Según Litwin y Stringer (1968) en Rambay et al. (2017) manifiestan en el enfoque de síntesis que “El clima organizacional es la suma de los efectos subjetivos, el estilo informal de los colaboradores y de otros factores ambientales sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de los colaboradores”.

Este enfoque nos indica que netamente el clima proviene de todas las culturas de cada individuo y cambia siempre y cuando se tengan los estándares bien definidos en la organización porque son valores aprendidos durante el desarrollo de vida.

2.2.2.5. Enfoque de Meyer (1968)

La recompensa es un factor importante en el clima de un colaborador ya que lo motiva a realizar sus actividades con eficacia, según Brunet (1992) en Banegas y Cardona (2017) afirma: “El autor Meyer (1968), por su parte tiene en cuenta la conformidad, responsabilidad, normas, recompensa, claridad organizacional y espíritu de trabajo, como dimensiones que permiten medir el clima de una organización”.

Este enfoque indica que los valores o cultura es muy importante, pero claro está que esto es parte desde la formación de cada individuo. Dentro de las empresas se maneja mucho un sistema de recompensa y este es un factor muy influyente en cada empleado ya que es la necesidad que muy poco se cubre en el ser humano, porque siempre desea más y más y no se llega a satisfacer completamente, pueda ser que por un tiempo si se sienta satisfecho, pero siempre llegara el momento en que dese más de lo que estaba ganando.

2.2.2.6. Enfoque de Friedlander y Margulies (1969)

Otro de los enfoques citado por autores imponentes en el tema de clima organizacional menciona ocho dimensiones sobre dichos estudios, según Friedlander y Margulies, (1969) en Paredes y Alarcón (2015) propusieron ocho dimensiones que son:

Retirada o falta de compromiso: describe un grupo que está “examinando sus movimientos”; un grupo que “no está en el engranaje” con respecto a qué tienen que realizar.

Obstáculo: se refiere los sentimientos de los miembros respecto a estar recargados con deberes de rutina y otros requerimientos considerados como mucho trabajo. Su trabajo no está siendo facilitado.

Espíritu: es una dimensión moral. Los miembros sienten que sus necesidades sociales están siendo satisfechas y, al mismo tiempo, comparten un sentido de cumplimiento de tarea.

Intimidad: se refiere al placer de los miembros al mantener relaciones sociales amistosas. Esta es una dimensión de satisfacción de necesidad social no necesariamente asociada con cumplimiento de tarea.

Actitud distante: se refiere que la conducta de la gerencia se caracteriza por ser formal e impersonal. Describe una distancia “emocional” entre el gerente y sus subordinados.

Énfasis en la producción: se refiere a la conducta de la gerencia caracterizada por una cercana supervisión. La gerencia es altamente directiva e insensible a la comunicación de feedback.

Confianza: se refiere a la conducta de la gerencia caracterizada por esfuerzos para “poner a la organización en movimiento”. Esta conducta está marcada por intentos de motivar a través del ejemplo. La conducta es orientada a la tarea y es vista favorablemente por los miembros. h)

Consideración: se refiere a la conducta caracterizada por una inclinación a tratar a los miembros como seres humanos y a hacer algo extra por ellos en términos humanos.

Este enfoque nos indica los diversos factores para ser estudiados en las organizaciones, ya que tienen que ver con la confianza, las actitudes el cual es un tema de satisfacción, otro factor a estudiar es el énfasis en la producción este se refiere a la conducta en base a la supervisión que se da para cumplir con la meta esperada, las relaciones interpersonales genera un clima agradable para cualquiera que ingresa en la empresa siempre y cuando se maneje un respeto y no se cruce la línea que intimidad con palabras que no son adecuadas.

2.2.2.7. Enfoque de Pritchard y Karasick (1973)

Según Brunet (1987) en Obando (2017) plantea las siguientes 11 dimensiones:

Autonomía: *Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas. (p. 18)*

Conflicto y cooperación: *Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización. (p. 18)*

Relaciones Sociales: *Se trata del tipo de atmosfera social y de amistad que se observa dentro de la organización. (p. 18)*

Estructura: *Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea. (p. 18)*

Remuneración: *Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores (los salarios, los beneficios sociales, etcétera.) (p. 19)*

Rendimiento: *Hace relación a la remuneración. Aquí se trata de la eventualidad del rendimiento o remuneración de la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante. (p. 19)*

Motivación: *Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados. (p. 19)*

Estatus: *Este aspecto se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores - subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias. (p. 19)*

Flexibilidad e innovación: Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar nuevas cosas y de cambiar la forma de hacerlas. (p. 19)

Centralización de la toma de decisiones: Esta dimensión analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos. (p. 19)

Apoyo: Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo. (p. 19)

2.2.2.10. Enfoque de Newman (1977)

Según Newman (1977) en Bustamante, Hernández y Yáñez (2009) menciona que existen diez dimensiones las cuales son:

- a) *Estilo de supervisión*
- b) *Característica de la tarea*
- c) *Relación desempeño- recompensa*
- d) *Motivación laboral*
- e) *Equipo y distribución de personas y materiales*
- f) *Entrenamiento*
- g) *Políticas sobre toma de decisiones*
- h) *Espacio de trabajo*
- i) *Presión para producir*
- j) *Responsabilidad e importancia del trabajo*

En este enfoque se mejoran bajo las diez dimensiones están van más allá para analizar concretamente el clima de una organización, tienen que ver con factores de satisfacción, ya que menciona la motivación laboral, entretenimiento. Dentro del clima organizacional se puede estudiar el estilo de supervisión y la presión que se percibe, las políticas para la incorporación de toma de decisiones,

la presión para producir y sobre todo la responsabilidad e importancia que se dedica en el trabajo.

2.2.2.8. Enfoque de James y Jones (1979)

Según James y Jones (1979) en Medina (2017) menciona que define el clima organizacional como “Representaciones cognoscitivas psicológicamente significativas de la situación; percepciones.” Y así mismo James y Jones (1979) en Medina (2017) define los siguientes enfoques: “a) Categoría: Característica de trabajo y rol; b) Categoría: Característica de liderazgo; c) Categoría: Característica del grupo de trabajo d) Categoría: Característica de la organización”.

2.2.2.9. Enfoque de Brunet (1987)

Adicional Brunet (1987) plantea tres distintos enfoques de estudio sobre el clima organizacional los cuales son: factores psicológicos individuales, factores grupales y factores organizacionales, los cuales se procede al detalle:

Según García (2009) afirma que el clima organizacional parte del concepto que el ser humano toda su vida convive en distintos ambientes, es lo que pasa en las organizaciones, ya que dentro de ellas hay diversas personalidades con sus comportamientos distintos unos a otros y esto tienen una influencia en el clima laboral de la empresa.

Es decir, la convivencia diaria entre trabajadores genera discordias e inconvenientes que afecta a la organización ya que el fin de la misma es el cumplimiento de la misión corporativa, según el enfoque organizacional Brito (2011) dice que las organizaciones ya se establecen con sus propias características y estas son distintas a las tantas organizaciones que existen, esto contribuye al clima laboral, por consiguiente, tiene un efecto en la productividad en general de la organización.

El estudio del clima organizacional permite identificar los factores que afecta de manera emocional al personal de la empresa, tratando de que la armonía prevalezca en el ambiente de trabajo y así permitir la consecución de las metas propias. El clima organizacional en el enfoque psicológico individual está definido por los diferentes procesos psicológicos, tal como la plantea Schneider (1968) en Brito (2011):

Al referirse a los tres procesos que el individuo tiene en la organización se destacan: a) La necesidad que aquél siente de establecer interacción social, para ello busca y selecciona a otros; b) necesidad de establecer sentimientos de afinidad hacia la organización; y c) construcción de un sentimiento positivo o negativo al sentir pertenencia a la organización.

Adicional se investigó un tercer enfoque en el que se basa los factores grupales, el cuál trata de hacer que los colaboradores acepten sus diferencias y aprendan a cooperar entre ellos para resolver conflictos. Según Toro (2003) en Brito (2011):

Define al clima como la percepción colectiva y compartida de las realidades internas del grupo donde los aspectos sociales de la tarea se convierten en una fuente de satisfacciones permanentes, se genera crecimiento personal, se aprende a ser tolerante, a cooperar, a respetar las diferencias. Esto genera un clima de paz, que en consecuencia reduce la agresividad interpersonal, deriva aprendizaje de los conflictos cuando llegan a ocurrir, los cuales benefician a las organizaciones y a sus miembros para alcanzar mejores resultados para la sociedad.

Este enfoque de Brunet desarrollado en 1987, indica que para el análisis del clima organizacional se lo realiza en base al estado emocional del personal. Esto quiere decir que se consideran factores que se desarrollan en el grupo de compañeros así mismo como factores netamente organizacionales.

2.2.2.10. Enfoque de Robbins (2002)

Robbins indica que existen tanto factores internos como externos que afectan el clima organizacional. Este enfoque se basa como se mencionó anteriormente en las percepciones del personal donde se involucran los factores internos como externos, estas percepciones no son un resultado del comportamiento, más bien tiene que ver con las relaciones interpersonales, las tareas que desempeñan, las interacciones entre compañeros y demás experiencias que el personal va adquiriendo en el transcurso de su estadía en la empresa.

Para que exista un buen clima organizacional depende de la sumatoria o el nivel de importancia de los factores externos más factores internos y de nueva cuenta los factores externos y esto conforma el clima organizacional.

2.2.2.11. Enfoque de Heskett, Sasser y Schlesinger (2003)

En este enfoque los autores se basan en que las organizaciones para reflejar los siguientes factores, como lo son el inspirar al personal, que el personal tenga la capacidad para ofrecer ideas innovadoras en la presentación del producto o servicio que se ofrezca. Que se genere con un equipo de trabajo adecuado que los clientes queden muy satisfechos luego de cada servicio o compra, así mismo que se pueda atraer buenos clientes que no perjudiquen a la empresa.

Dichos factores se logran manteniendo al personal con un ambiente agradable de trabajo y esto provoca que pueda proporcionar un valor de calidad con el cliente y esto a su vez tiene que ver con la importancia que es para el personal la empresa donde laboran.

2.2.3. Modelos del Clima Organizacional

Existen varios modelos que van a servir en la investigación ya que detallan los elementos que participan y la relación confidencial.

2.2.3.1. Modelo Katz y Kahn

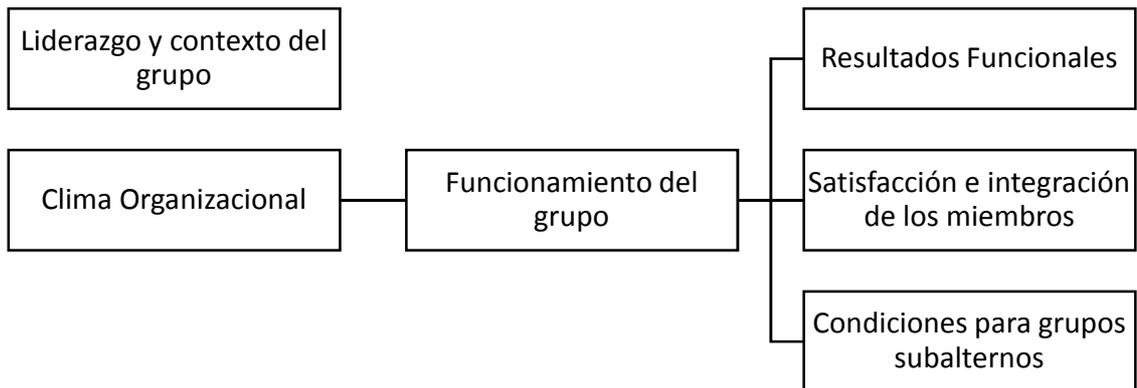


Figura 1. Modelo Katz y Kahn
Fuente: Denison (1991 p. 39) en Carhuapuma et al. (2016)
Elaboración: Autores

Según Denison (1991) en Carhuapuma et al. (2016) afirma que el modelo de Katz y Kahn tiene que ver con el liderazgo en la empresa, ya que el líder es aquel que atrae y reúne a cada miembro para mejorar procesos operacionales. Esto ayuda para poder tomar decisiones con las funciones en conjunto de cada trabajador y a su vez ayuda para generar satisfacción laboral en ellos.

Como se observa en la figura uno el Clima organizacional depende directamente desde el liderazgo del llamado a ser jefe, supervisor o a fines, pues el funcionamiento del grupo depende de aquello ya que da las directrices necesarias.

2.2.3.2. Modelo de Anderson

Según Martín y Colbs (1998) en Vásquez (2018) indican un modelo participativo en el cual destacan las diversas variables que interactúan en un clima laboral, como lo son el ambiente y las relaciones que este tiene con el clima organizacional, como se muestra en la figura dos.

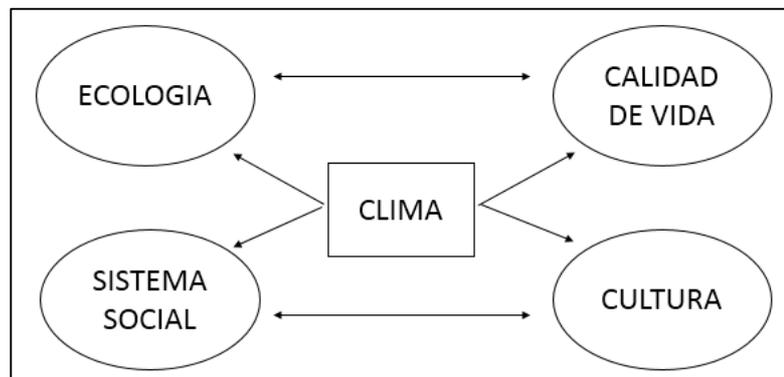


Figura 2. Modelo de Anderson
Fuente: Martín y colbs. (1998) en Vásquez (2018)
Elaboración: Martín y colbs. (1998) en Vásquez (2018)

En la figura 2, se muestra que el clima se divide en la calidad de vida que tenga el personal, la cultura de donde proviene, los sistemas sociales que son las etiquetas que por estándares se maneja.

Estos factores son fundamentales en el modelo de Anderson, ya que el ser humano ingresa a la organización con una cultura pre establecida que si llega a influir en el trabajo y en ocasiones no se puede complementar el empleado en la empresa.

2.2.3.3. Modelo de Martin

Según Martín (1998) en Morocho (2010) se expone un modelo que se desarrolla por la perspectiva de sistemas como se observa en la figura tres, la

relación que tiene el clima laboral o de trabajo con la participación, comunicación, confianza, motivación y otros aspectos.

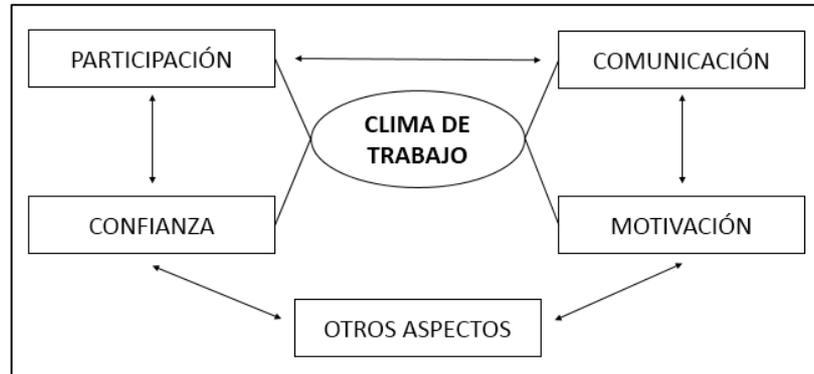


Figura 3. Martín 1998
Fuente: Martín (1998) en Carhuapuma et al. (2016)
Elaboración: Autores

Para manejar un buen clima organizacional se debe manejar una buena comunicación entre cada supervisor o jefes con su equipo de trabajo para que no exista la fuga de información y se adquiera trabajos que no son de calidad, la participación en la toma de decisiones para que los empleados se sientan con un nivel de importancia y mereciendo su trabajo así mismo esto da una confianza entre la empresa y el personal, entre otros aspectos.

2.2.3.4. Modelo de Gibson y Colbs

Según la figura 4, Edel Navarro, García Santillán y Guzmán Corona (2007, p. 18) en Vásquez (2018) indica que el clima organizacional tiene una relación con los factores de conducta, desempeño, estructura y procesos. Los cuales dichos factores se enlazan con variables, y el conjunto de factores y variables tiene una relevancia para el desempeño del personal de la empresa.

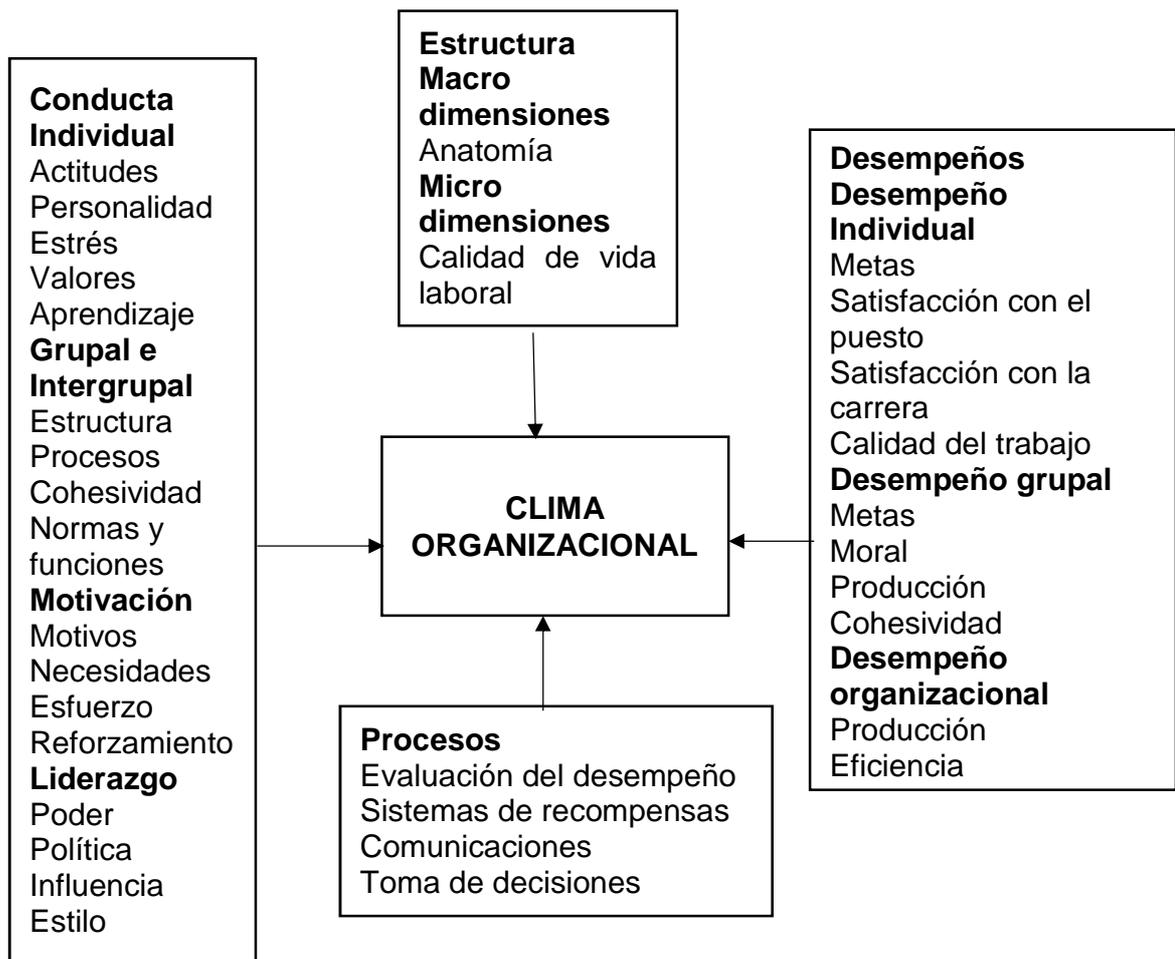


Figura 4. Modelo de Gibson y Colbs.

Fuente: Navarro et al. (2007, p. 30) en Vásquez (2018, p. 54)

Elaboración: Autores

2.3. Satisfacción Laboral

2.3.1. Definición de Satisfacción Laboral

Según Locke (1976) en Pecino, Mañas, Díaz, López y Llopis (2015) afirma que la satisfacción laboral es un concepto el cual se lo puede definir como un estado de conducta que tiene que ver con las sensaciones o emociones que adquieren o desarrollan por las experiencias de su puesto de trabajo.

Es decir que son niveles de emociones que el personal adquiere como resultado de la experiencia al interactuar en la empresa.

Es fundamental para las empresas tener en cuenta el entorno y condiciones que generan en su empresa hacia su personal, ya que influye directamente en ellos y se ve reflejado en la satisfacción laboral. Flores (1992) en Pérez y Rivera (2015) afirma que la satisfacción laboral es como se puede sentir la persona en su puesto de trabajo, y lo que puede reflejar como se siente la persona es por medio del salario, la supervisión, las oportunidades de crecer profesionalmente, las relaciones interpersonales. Se basa en las creencias y valores de cada persona que fueron desarrolladas en su trabajo.

Existen diversos factores de la satisfacción laboral que al personal le puede afectar, como lo son el salario que perciben, ya que para que se sienta a gusto en la empresa debe ser acorde a sus funciones y esto dará como resultado una tendencia estable como se indica con anterioridad. Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) en Pérez y Rivera (2015) define a la satisfacción laboral como un grupo de actitudes que cada persona las va desarrollando en su lugar de trabajo, dichas actitudes están dadas por el tipo de involucramiento con el trabajo, las relaciones que establecen en el mismo o en lo más general.

Para Wright y Davis (2003) en indican que la satisfacción laboral son las interacciones entre el personal y su ambiente laboral y debido a la interacción que representa en toda organización se busca una congruencia o grado de similitud entre lo que quiere el personal y lo que en realidad siente que está recibiendo el personal.

Según Lee y Chang (2008) nos dan a conocer que la satisfacción laboral se define como las actitudes muy generales que cada persona tiene con su trabajo de acuerdo a las tareas que se asigna a su ingreso y esto tiene que ver con el tiempo de estadía en la empresa.

En resumen, la satisfacción laboral se puede definir como un conjunto de actitudes o sentimientos que percibe una persona por el trabajo que desempeña

dentro de la empresa, y esas actitudes están dadas por los valores y creencias percibidas por el mismo trabajo.

2.3.2. Teorías de la Satisfacción Laboral

2.3.2.1. Teoría de las necesidades de Maslow (1930)

Abram Maslow desarrolló una teoría la cual está comprendida por una serie de necesidades del ser humano, esta teoría se denomina “pirámide de necesidades”. Se estableció que a medida que se satisfacen las necesidades básicas o aquellas que se encuentran en un nivel determinado esto con lleva a que el ser humano desarrolle otras necesidades más elevadas y los lleve al siguiente nivel de la pirámide de Maslow. (Maslow, 1956)

La tesis de Maslow es que los seres humanos comienzan a dirigirse hacia la autorrealización en cuanto quedan satisfechas sus necesidades básicas de comida, ropa y vivienda. Maslow contrapone la psicología de adaptación al medio ambiente que le parece estática, incompleta y sobrepasada con una psicología dinámica que entiende que el hombre sólo está sano cuando se auto realiza creativamente. (Ramírez y Rodríguez, 2017, p. 47)

Como indican los autores, esta teoría de Maslow está enfocada que el ser humano está totalmente satisfecho cuando llega al nivel de autorrealización, esto es debido al planteamiento que el ser propio ser humano cada vez que satisface una necesidad desarrolla otra necesidad.

De acuerdo con Maslow, las necesidades que se encuentran dentro de la pirámide se clasifican en cinco grupos. Según González y Olivares (1999) en Calcina (2017):

Necesidades fisiológicas (o impulsos): son las necesidades esenciales, tales como comida, agua, aire, descanso y sueño, pero también se pueden

encontrar otras necesidades, como el salario base, el descanso y las condiciones laborales, entre otras. Estas necesidades están relacionadas con la organización.

Necesidades de seguridad: *son las necesidades o deseos de estabilidad, ausencia de miedo, fuerte protección, seguridad laboral, aumento de salario y prestaciones laborales.*

Necesidades sociales y de amor: *son necesidades de dar y recibir amor y afecto; relacionarse y ser aceptado por otras personas; integrarse con el grupo laboral e identificarse con la organización.*

Necesidades de estima: *necesidad o deseo de ponderación alta de sí mismos; autoestima y de la estima de otros; prestigio; reconocimiento; aprecio; responsabilidad e importancia del trabajo.*

Necesidades de autorrealización: *necesidades de autosatisfacción; desarrollo personal y necesidad de crecer lo máximo posible de acuerdo con su potencial; desarrollo de la creatividad; retos y demandas laborales.*

2.3.2.2. Teoría bifactorial de Frederick Herzberg (1959)

La teoría Bifactorial es denominada también como la “teoría de los dos factores” o “teoría motivación-higiene”, propuesta por Frederick Herzberg en 1959. Siendo una de las más importantes para medir el nivel de satisfacción dentro de una empresa. Esta teoría indica que los empleados siempre tendrán contacto con la empresa y de esta interacción da como origen que se produzcan factores que generan la satisfacción en el personal y a su vez estos factores son muy distintos a los que generan la insatisfacción determinando el éxito o fracaso de los trabajadores. Jiménez (2015) afirma que la teoría más representativa para explicar la satisfacción laboral es la teoría bifactorial o también conocida como la teoría de los dos factores desarrollada por Herzberg en 1959, en la cual presenta que los dos factores relevantes son los factores extrínsecos e intrínsecos.

Herzberg (1959) indica que el primer grupo que son los factores extrínsecos o higiénicos están asociados con la insatisfacción laboral y se refiere a condiciones en general o el sentido más amplio, como lo son el salario, políticas internas de la organización, relaciones interpersonales, la supervisión, entorno de trabajo y la administración.

Como indica Pérez y Rivera (2015) el ser humano en cada puesto de trabajo desea adquirir conocimientos y poder desarrollar métodos innovadores, lo que se refiere que toda persona busca con esto ser individualista para sobre salir y adquirir su reconocimiento de logro, alcanzando sus objetivos personales, pero hay empresas que no ofrecen dicho crecimiento para una autorrealización entonces el trabajador tiende a presentar insatisfacción en el puesto de trabajo.

Es decir que el colaborador de la empresa se guiará por las condiciones generales como son el entorno físico de la organización para dar un resultado de insatisfacción laboral.

Bedodo y Giglio (2006) en Ibagón (2017) afirman que “Insatisfacción entre los empleados cuando no existían, sin embargo, por lo general, su presencia lleva a los empleados únicamente a un estado 4 neutral, es decir, no son factores extremadamente motivantes” (p. 3)

El segundo grupo que son los factores intrínsecos o motivacionales están asociados con la satisfacción laboral y se refieren al logro, reconocimiento, responsabilidad y el crecimiento.

Según Bedodo y Giglio (2006) en Ibagón (2017) relacionan que “Estos tienen que ver con otras condiciones del empleo que operan principalmente para crear motivación, producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy encima de los niveles normales” (p. 4).

Esta afirmación se enfoca en como el personal puede generar la motivación, ya sean con reconocimientos mediante el denominado “empleado del mes” o con una bonificación salarial por buen trabajo realizado, dando como

resultado una satisfacción duradera y esto conlleva al crecimiento de la productividad.

2.3.2.3. Teoría x y teoría y de McGregor (1960)

Douglas Mcgregor conocido por proponer dos supuestos sobre la naturaleza humana, conformado con la teoría X y teoría Y. La Teoría X es una visión negativa de las personas, la cual asume que los trabajadores tienen pocas ambiciones, les disgusta el empleo, quieren evitar las responsabilidades y necesitan ser controlado de cerca para trabajar efectivamente. La Teoría Y es una visión positiva que supone que los empleados disfrutan el trabajo, buscan y acepta las responsabilidades, y utilizan su autodirección.

2.3.2.4. Teoría de las necesidades de McClelland (1961)

David McClelland propone la teoría de las tres necesidades, que sostiene que hay tres necesidades adquiridas que son motivadores importantes en el trabajo, estas necesidades son de logro, la cual es la motivación para triunfar; la necesidad de poder, es la necesidad de hacer que otros se comporten de manera diferente a la que se hubieran conducido en otras circunstancias; la necesidad de afiliación, la cual es el deseo de relaciones interpersonales cercanas y de amistad.

2.3.2.5. Teoría de las expectativas (1964)

Esta teoría desarrollada por Victor H. Vroom en 1964, propone que un individuo tiende a actuar de cierta manera en base a la expectativa de que el acto estará acompañado de un resultado dado y en lo atractivo que pueda resultar para el individuo esta consecuencia.

Esta teoría incluye tres variables, la expectativa o el vínculo de esfuerzo y el desempeño, los medios o el vínculo entre el desempeño y la recompensa, la valencia o el atractivo de la recompensa.

2.3.2.6. Teoría del ajuste en el trabajo (1984)

Esta teoría desarrollada por Dawis y Lofquist se fundamenta o se basa para determinar el conocimiento adecuado u óptimo del trabajo que elaboran que sea el correcto para cada persona dentro de la organización y para ello se deben considerar las habilidades que ya tengan de cada individuo y además de las preferencias de cada uno, es decir es una relación del nivel educativo con el nivel profesional.

En base a la teoría del ajuste en el trabajo los autores indican que: Los resultados satisfactorios que se obtengan en base a la relación dada, va a depender del tipo de conexión entre las competencias y capacidades de cada individuo y, a su vez de las competencias y capacidades que son necesarios para el correcto desempeño de las tareas, es decir que esto es una relación entre recompensas y las necesidades por cada individuo.

2.3.2.7. Teoría del Establecimiento de Objetivos (1990)

Según los autores Locke y Latham esta teoría de establecimiento de objetivos como parte de la satisfacción laboral, se trata de la comparación de los valores, es decir que el papel que juega el establecer objetivos acordes a las tareas y a demás acorde a los resultados esperados conlleva que produzca una competencia para dar buenos resultados por tarea desempeñada.

El establecimiento de objetivos influye en la motivación o satisfacción del personal, esto se debe al medir el rendimiento o desempeño y se lo hace a través del objetivo planteado. Al realizar comparaciones donde involucra lo que quieren, lo que desean.

2.3.3. Factores de la Satisfacción Laboral

Según Palma (1999) en Alfaro (2015, p. 35), estableció siete factores que se basan en una escala de satisfacción laboral (SL-SPC), se especifica a continuación:

Factor I

Condiciones físicas y/o materiales: Dichos factores son básicamente los que hablan de infraestructura en la cual se desarrollan labores cotidianas y forma parte como facilitador del mismo.

Factor II

Beneficios laborales y/o remunerativos: es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

Factor III

Políticas administrativas: Trata básicamente el grado dando frente a los distintos parámetros o normas de la organización dirigidas a regular las interrelaciones laborales que estén direccionadas con el trabajador de manera directa.

Factor IV

Relaciones sociales: Trata básicamente el grado de complacencia entre la relación entre los colaboradores de la institución con los cuales llevan actividades compartidas de manera diaria.

Factor V

Desarrollo personal: Trata sobre la oportunidad del colaborador al llevar a cabo las actividades que representen crecimiento personal, provocando así una autorrealización a nivel interno.

Factor VI

Desempeño de tareas: Ponderación en la cual el colaborador relaciona las tareas diarias con en la institución que labora.

Factor VII

Relación con la autoridad: Apreciación significativa que hace el colaborador de su asociación con el jefe directo tomando como base las tareas diarias.

En otras investigaciones Robbins (1998) en Ben, Bauzá, Cruz y Calvo (2009) indica que:

Los diferentes factores en las organizaciones que determinan la satisfacción laboral son los siguientes: a) Reto del trabajo; b) Sistema de recompensas justas; c) Satisfacción con el salario; d) Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos; e) Condiciones favorables de trabajo; f) Colegas que brinden apoyo; g) Compatibilidad entre personalidad; h) el puesto de trabajo.

Dichos factores mencionados son aquellos que conllevan a determinar el nivel de satisfacción laboral del personal, uno de los más hablados o cuestionados en toda empresa es el factor salarial y se menciona por ambos autores el cual es importante para la persona, ya que se espera recibir una remuneración justa a su desempeño y esto aumenta su productividad al satisfacer esta necesidad que por lo general es la que sobresale en el personal.

De acuerdo con la teoría de Robbins y Coulter (2010) en Alfaro (2015, p. 39):

Existen cuatro factores que conducen a altos niveles de satisfacción de las personas con el trabajo:

Labor que plantee retos mentales: Las personas prefieren trabajos que les den oportunidades de usar sus habilidades y aptitudes y les ofrezcan tareas variadas, libertad y retroalimentación respecto a la forma en que se desempeñan.

Recompensas equitativas: Las personas desean sistemas de pagos que perciban como justos y que cumplan sus expectativas.

Condiciones apropiadas de trabajo: A los trabajadores les interesa su ambiente laboral, su comodidad personal para realizar un buen trabajo. Este ambiente debe ser seguro, moderno, limpio, ventilado, con herramientas y equipos adecuados.

Compañeros colaboradores: Los trabajadores necesitan tener interacción social con sus compañeros. El comportamiento del propio jefe es determinante principal de la satisfacción, es por ello que él debe hacer elogios por el buen desempeño de sus trabajadores, escuchar sus opiniones y mostrar interés personal por ellos.

2.3.4. Dimensiones de la Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es aquella que estudia las actitudes y valores que percibe la persona por aquella actividad que desempeña en la empresa, existen varios autores que indican las dimensiones que se relaciona con la satisfacción laboral.

Según Anaya y Suárez (2007) en Muñoz (2017):

Distinguen una estructura de la satisfacción laboral alrededor de cinco dimensiones principales:

Diseño del trabajo: esta dimensión se basa en la participación del trabajo a la hora de determinar objetivos y tareas de su puesto de trabajo, con la claridad y la variedad del trabajo que hay que realizar, y con los recursos que cuenta para realizar su actividad, tanto formativos, como materiales y humanos.

Condiciones de vida asociadas al trabajo: esta dimensión alude a las facilidades temporales y espaciales que el trabajo permite, así como a los servicios y las condiciones de seguridad laboral asociados a este.

Realización personal: esta dimensión está relacionada con la visión del trabajo como valioso y adecuado para el desarrollo personal y con el sentimiento de adecuación entre cualidades personales y las características del trabajo.

Promoción y superiores: esta hace referencia a las posibilidades de promoción y a la capacitación y la justicia de los superiores.

Salario: esta última dimensión está centrada en las recompensas salariales del trabajo.

Locke (1976) en Pérez y Rivera (2015) indica que en sus investigaciones clasificó varias de las características a analizar en dos categorías:

Eventos o condiciones de satisfacción laboral:

a) *Satisfacción en el trabajo:* la variedad, interés intrínseco del trabajo, las oportunidades de aprendizaje, la cantidad de trabajo, la dificultad, las posibilidades de éxito o el control sobre los mecanismos.

b) *Satisfacción con el salario:* ponderación con el aspecto cuantitativo del sueldo que percibe mensual pues debe de existir igualdad y ser justo en relación del mismo o al método de pago.

c) *Satisfacción con las promociones:* oportunidades de instrucción o el sustento a partir de la que se realiza la promoción.

d) *Satisfacción con el reconocimiento:* que incluye los logros intrínsecos por la puesta en marcha de la jornada de trabajo, las críticas, la congruencia con la propia percepción.

e) Satisfacción con los beneficios: entre ellos constan las pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas, etc.

f) Satisfacción con las condiciones de trabajo: Horario, descansos, diseño del puesto de trabajo, temperatura.

Agentes de satisfacción que hacen posible la ocurrencia de estos eventos:

a) Satisfacción con la supervisión: en base al modelo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.

b) Satisfacción con los compañeros: que incluye la competencia de los mismos, apoyo, comunicación, amistad.

c) Satisfacción con la compañía y la dirección: aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización.

En vista a las dimensiones ya mencionadas, se puede indicar que se dividen en dos categorías que son las condiciones de trabajo y relaciones interpersonales que el personal desarrolla en su puesto de trabajo, es decir reflejo de su actitud frente a las creencias o valores que perciben dentro de su puesto de trabajo.

2.3.5. Medición de la Satisfacción Laboral

A continuación, se presenta un cuadro donde se exponen los diferentes autores que han realizado investigaciones para medición de la satisfacción laboral, indicando los respectivos modelos con sus factores y dimensiones de estudio.

Tabla 2 Instrumentos para evaluar la satisfacción laboral

Autor	Instrumentos	Dimensiones
Briseño (1988), citado por Gómez et al. (2012)	Cédula de evaluación del grado de satisfacción laboral	Satisfacción con: El salario El trabajo que hace Los jefes y superiores Los compañeros Las posibilidades de ascenso La organización del trabajo que actual El servicio La puntualidad El turno asignado Los incentivos
Aranaz y Mira (1988)	Font Roja de Satisfacción laboral	Evalúa 8 factores con 24 ítems Satisfacción por el trabajo Tensión relacionada con el trabajo Competencia profesional Presión en el trabajo Promoción profesional Relación interpersonal Relación interpersonal con los compañeros Características extrínsecas del estatus Monotonía laboral
Warr, Cook y Wall (1979)	Escala General de Satisfacción	Escala de factores intrínsecos (7 ítems): El reconocimiento obtenido por el trabajo Responsabilidad Promoción Aspectos relativos al contenido de la tarea Escala de factores extrínsecos (8 ítems): El horario La remuneración Las condiciones físicas del trabajo
Smith, Kendall y Hulin (1969)	El Job Descriptive Index (JDI) o Inventario de Satisfacción en el Trabajo (IST)	Evalúa la satisfacción del empleado con los siguientes aspectos del trabajo: Los compañeros El trabajo y las tareas Las oportunidades de promoción El mando y la satisfacción El salario

Autor	Instrumentos	Dimensiones
Meliá y Peiró (1989)	Instrumento S20/23 de Satisfacción laboral modificado por el grupo investigador	Satisfactores intrínsecos: Reconocimiento al logro Al trabajo interesante Oportunidad de destacar y realizarse según sus fortalezas Satisfactores extrínsecos: Satisfacción con el salario Participación en las decisiones Satisfacción con el trato por parte de la empresa Satisfacción con ámbito físico Satisfacción con la supervisión Satisfacción con las prestaciones en materia de formación y promoción y con las prestaciones sindicales

Fuente: García, Martínez, Rivera y Gutiérrez (2016, p. 30)

Elaboración: Autores

Estos métodos de medición de la satisfacción laboral se pueden apreciar que varían entre ellos, ya que depende del análisis que se quiere dar a conocer del personal y con qué variable se lo relaciona. En el caso de Briseño se quiere evaluar a profundidad con factores específicos como lo son el salario, el trabajo mediante funciones, compañerismo, posibilidad de ascenso entre otros, tomando como referencia cosas puntuales y no generales.

Por otro lado, los autores de Aranaz y Mira, dan a conocer la satisfacción laboral mediante el estrés que pueden generar en el transcurso de su estadía en la empresa. Así mismo Warr da a conocer la actitud de la satisfacción por el uso de los factores establecidos por Frederick Herzberg con la teoría bifactorial.

2.4. Marco Conceptual

En función a la teoría establecida para medición del clima organizacional y satisfacción laboral, se procede a delimitar el modelo de estudio para especificar las variables de la hipótesis.

2.4.1. Clima Organizacional

2.4.1.1. Definición del Enfoque de Likert

Entre los enfoques planteados se tomará el de “Likert” pues menciona ocho dimensiones las cuales permiten visualizar la causa y efecto inmediato del clima a estudiar considerando las variables que este tenga.

Según Hernández y Rojas (2011) afirma que:

El clima organizacional debe ser observado según Likert mediante una variable interpuesta, entre algún tipo de proyecto de capacitación o adiestramiento a nivel gerencial y el desempeño o satisfacción gerenciales. El desarrolló una teoría de CO denominada “Los sistemas de organización” que permite observar en términos de causa – efecto la naturaleza de los climas estudiados y sus variables. (p.8)

En este modelo se plantea que el comportamiento de un individuo depende de la percepción que tiene de la realidad organizacional en la que se encuentra. El cuestionario de Rensis Likert se enfoca en identificar las fortalezas y debilidades de la organización desde ocho dimensiones.

2.4.1.2. Importancia del Enfoque de Likert

El enfoque de Likert para la investigación es importante, ya que permite conocer cuál es el trato que perciben los trabajadores dentro de la organización. Según Esplana y Núñez (2017) afirman que el enfoque de Likert:

Permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permite también analizar el papel de las variables que conforman el clima, plantea que el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores.

Es decir que se analiza las relaciones de los colaboradores donde involucra a toda la empresa entre departamentos, a su vez quienes involucran en el ambiente donde desarrollan sus actividades, siendo de vital importancia para poder conocer el clima organizacional de una empresa.

2.4.1.3. Dimensiones del Enfoque de Likert

Según Sandoval (2004) En el enfoque de Likert se mide:

Los métodos de mando. *La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.*

Las características de las fuerzas motivacionales. *Los procesos que se llevan a cabo para incentivar a los empleados y responder a sus necesidades.*

Las características de los procesos de comunicación. *La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ponerlos en marcha.*

Las características de los procesos de influencia. La importancia de la relación superior/subordinado para llegar a alcanzar los objetivos de la empresa.

Las características de los procesos de toma de decisiones. La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones, así como el reparto de funciones.

Las características de los procesos de planificación. La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.

Las características de los procesos de control. El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.

Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento. La planificación, así como la formación deseada.

Las dimensiones de Likert nos indican de qué manera se puede dar a conocer el clima organizacional referente a Los métodos de mando, Las características de las fuerzas motivacionales, las características de los procesos de comunicación, las características de los procesos de influencia, las características de los procesos de toma de decisiones, las características de los procesos de planificación, las características de los procesos de control, los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento

2.4.1.4. Modelo de Martin

Según Martín (1998) en Morocho (2010) se expone un modelo que se desarrolla por la perspectiva de sistemas, la relación que tiene el clima laboral o de trabajo con la participación, comunicación, confianza, motivación y otros aspectos.

Para manejar un buen clima organizacional se debe manejar una buena comunicación entre cada supervisor o jefes con su equipo de trabajo para que no exista la fuga de información y se adquiera trabajos que no son de calidad, la participación en la toma de decisiones para que los empleados se sientan con un

nivel de importancia y mereciendo su trabajo así mismo esto da una confianza entre la empresa y el personal, entre otros aspectos.

2.4.1.5. Clasificación de Sistemas de Administración por Likert

Según la propuesta de Likert (1999) en Pérez y Rivera (2015, p. 15) los tipos de Clima Organizacional son:

A. Clima Autoritario:

Sistema I Autoritario explotador: se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula, y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.

Sistema II Autoritarismo paternalista: se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y los subordinados, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados.

B. Clima Participativo:

Sistema III Consultivo: se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados a los cuales se les permite tomar decisiones específicas, satisfacen necesidades de estima, hay interacción entre ambas partes y existe la delegación.

Sistema IV Participación en grupo: en este existe la plena confianza en los empleados por parte de la dirección. La toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical, horizontal, ascendente y descendente.

2.4.1.6. Definición de la Escala de Clima Organizacional

El modelo que nos va a permitir conocer y analizar el tipo de clima organizacional que presentan todos los trabajadores de la empresa de seguridad en base a cinco dimensiones que se expresan en la escala de clima organizacional o también conocido con las siglas CL-SPC “elaborada por la psicóloga Sonia Palma (1999) profesora e investigadora de la Universidad Ricardo Palma de Lima, Perú” (Castillo, 2014, p. 17).

Así como también Vizcarra, Llaja, Limo y Talavera (2015) nos afirman:

El Clima Laboral CL-SPN (Palma, 2004), es un instrumento diseñado con la técnica de Likert, de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

Se considera que este modelo permite evaluar el clima organizacional referente a la percepción recibida por el trabajador durante su tiempo de trabajo en dicha empresa, lo que va a permitir que el gerente general pueda tomar decisiones para dar correctivos a dicho clima organizacional.

2.4.1.7. Factores de Escala de Clima Organizacional

Según Pérez y Rivera (2015) “La Escala de Clima Laboral (CLSPC) elaborada por la psicóloga Sonia Palma (1999), profesora e investigadora de la Universidad Ricardo Palma de Lima, Perú. La escala seleccionada mide 5 dimensiones” las cuales según Pérez y Rivera (2015) son:

Involucramiento Laboral: Hace referencia a la identificación y compromiso con los valores y desarrollo de la organización.

Supervisión: Describe las apreciaciones de funcionalidad y significado que

asignan los superiores al monitorizar y controlar la actividad laboral de sus subordinados. También registra la relación de apoyo y guía que reciben los

trabajadores para las tareas y funciones que forman parte de su rendimiento

diario.

Comunicación: Se refiere a la percepción del nivel de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa al funcionamiento interno de la organización, también evalúa lo implicado en el proceso de atención a usuarios y/o clientes de la institución.

Condiciones Laborales: Alude al reconocimiento que los empleados tienen sobre la organización, es decir aceptan o no que dicha entidad, brinda los elementos materiales, económicos y/o psicosociales requeridos para el cumplimiento de las tareas y funciones delegadas.

Autorrealización: Se refiere a la apreciación que tiene el trabajador en relación a las posibilidades del entorno organizacional, básicamente se evalúa si el centro laboral favorece el desarrollo profesional y personal, contingente a la tarea y con miras a futuro.

2.4.1.8. Puntuación de Escala de Clima Organizacional

Para el cuestionario de esta investigación de escala clima laboral se utilizaron 50 reactivos o preguntas, con escala de respuesta en formato Likert la cual cuenta con 5 escalas (nunca, poco, regular, mucho, siempre). Como indica Palma (1999) en Pérez y Rivera (2015):

La calificación fluctúa entre 1 a 5 puntos siguiendo la escala de respuesta mencionada, en donde 1 representa la opción “siempre” y 5 “nunca”; el puntaje máximo para la escala total es de 250 puntos y para cada dimensión es 50. Se considera como criterio de evaluación que, a mayor puntuación, se tendrá una mejor percepción del ambiente laboral, mientras que menores puntuaciones indican un clima organizacional adverso.

La calificación de la escala de clima organizacional se la realiza por la puntuación de cada factor, así como Casana (2015) indica que “Las categorías diagnósticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas se toma como criterio que a mayor puntuación es más favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación se interpreta de manera contraria” (p. 113), como se muestra en la tabla 3.

Tabla 3 *Categorías Diagnósticas de la Escala de Clima Organizacional*

Categoría	Factores	Puntaje Total
Muy Favorable	42-50	201-250
Favorable	34-41	170-2019
Media	26-33	130-169
Desfavorable	18-25	90-129
Muy favorable	10-17	50-89

Fuente: Casana (2015, p. 113)

Elaboración: Autores

2.4.2. Satisfacción laboral

2.4.2.1. Definición de la Teoría Bifactorial

Las teorías en las cuales se centrará el marco conceptual es la teoría bifactorial de Frederick Herzberg en 1959 en la cual afirma la existencia de dos factores generados por la búsqueda de la satisfacción ideal de parte de los empleados. Según Más (2005) afirma:

Los factores de desarrollo o motivadores intrínsecos al trabajo son: realización, el trabajo mismo, responsabilidad y progreso o desarrollo. Los factores que llevan a evitar la insatisfacción o factores de higiene extrínsecos al trabajo incluyen: la política y la administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, salario, nivel laboral y seguridad vigentes en la empresa.

2.4.2.2. Definición de la Teoría de las Necesidades

Las teorías más relacionadas con la satisfacción son las de dos autores importantes con las cuales se tomará como base a la investigación. Una de ellas es la teoría de la jerarquía de las necesidades propuesta por el Psi. Abraham Maslow en 1943 en la que especifica las necesidades desde la parte personal hasta la fisiológica. Según Más (2005) afirma:

La motivación humana se basa en la voluntad de satisfacer sus necesidades (fuerza interna), identificando una jerarquía de cinco necesidades, desde las necesidades fisiológicas básicas hasta las necesidades más altas de realización personal. Las cinco necesidades son necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades de pertinencia, necesidades de estima y necesidades de autorrealización.

2.4.2.3. Definición de la Escala de Satisfacción Laboral

El modelo que nos va a permitir conocer y analizar la satisfacción laboral que presentan todos los trabajadores de la empresa de seguridad en base a siete dimensiones, Según Casana (2015) indica:

La Escala de Satisfacción Laboral - SL-SPC (1999) de Sonia Palma Carrillo, fue estandarizada en Perú - Lima por Sonia Palma Carrillo. Tiene un ámbito de aplicación en adultos de 18 años a más tanto en varones como en mujeres, y una forma de administración individual o colectiva. (p. 20)

Se considera que este modelo permite evaluar la satisfacción laboral referente niveles de emociones que el personal adquiere como resultado de la experiencia al interactuar en la empresa.

2.4.2.4. Factores de la Escala de Satisfacción Laboral

Según Rodríguez, Ortiz, Vera, Soto y Delgado (2016) “El objetivo de esta escala de satisfacción laboral basada en teorías de motivación pretende medir el nivel de satisfacción del empleado a partir de siete factores o dimensiones de especial relevancia” (p. 20), las cuales se amplían en lo siguiente según Rodríguez et al. (2016):

Condiciones físicas y materiales: *Las tareas que desempeñan los trabajadores en una organización impactan en el nivel de satisfacción y la actitud que tienen frente al puesto de trabajo. Gruneberg (1979) en Rodríguez et al., (2016) señaló que el trabajo en sí mismo es un factor importante asociado a la satisfacción laboral; tanto el 21 resultado de la tecnología empleada en una determinada situación, la naturaleza de las actividades a desempeñar, las habilidades requeridas para el trabajo y el nivel de autonomía que proporciona, son aspectos importantes del trabajo que influyen en la satisfacción laboral.*

Beneficios laborales y/o remunerativos: Uno de los factores estrechamente ligados a la satisfacción laboral es la remuneración. Lawler (1973) en Rodríguez et al., (2016) indicó que la diferencia que se establece entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o insatisfacción laboral. Por lo tanto, el sujeto realiza una operación mental que compara la recompensa obtenida con el rendimiento de su trabajo y la que considera correcta; si la recompensa obtenida coincide o excede la que él considera adecuada, estará satisfecho. En los casos graves, el deseo de obtener mejor compensación puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas o conducir a los empleados a buscar un empleo diferente.

Políticas administrativas: El compromiso que los trabajadores tienen con la organización también determina su desempeño y los resultados finales de la empresa. O'Reilly & Caldwell (1980) en Rodríguez et al., (2016) señalaron que los empleados ajustan sus niveles de satisfacción laboral en concordancia a sus niveles de compromiso con el trabajo, siendo aquellos trabajadores comprometidos los que mayor nivel de satisfacción laboral muestran, la misma que se traduce en mejores resultados individuales y colectivos, así como en bajas tasas de rotación. El compromiso organizacional es en sí la contribución activa del trabajador al logro de las metas de la empresa. Según Monteza (2012) en Rodríguez et al., (2016), “las políticas administrativas son importantes en la satisfacción por tratarse de un plan de acción que guía a los miembros de una organización en la conducta de su operación, la organización o la empresa está constituida por personas” (p.57).

Relaciones sociales o interpersonales: El clima organizacional es una expresión conjunta de puntos de vista de cada empleado respecto a la diversidad social dentro de cada empresa; por lo tanto, está muy ligado a las percepciones particulares del entorno. Litwin & Stringer (1968) en Rodríguez et al., (2016) señalaron que el clima organizacional es una

propiedad del ambiente de trabajo descrita por sus miembros. En relación con ello, Jackson & Slocum (1988) en Rodríguez et al., (2016), definieron clima organizacional como el conjunto de percepciones que se generan dentro de la mente de los empleados sobre ambiente y relaciones sociales de la organización. Por lo tanto, el clima organizacional forma parte de la opinión y valoración de actitudes, pensamientos y motivaciones de todos los miembros hacia la organización. Rentsch (1990) en Rodríguez et al., (2016) señaló que la percepción de los atributos organizacionales de los empleados da un significado psicológico a las prácticas, procedimientos y políticas organizacionales.

Desarrollo personal: *Una buena política de remuneraciones normalmente trae consigo buenos niveles de satisfacción laboral. Sin embargo, la misma no es concluyente o definitiva garantizando la satisfacción plena del trabajador, pues existen múltiples dimensiones con igual o mayor grado de influencia en ésta. Al respecto, Robbins (2004) en Rodríguez et al., (2016) señaló que los empleados quieren sistemas de ascensos equitativos ya que les brindaría la oportunidad de crecimiento personal, más responsabilidades y una mejor posición; no todos buscan remuneraciones altas, muchos empleados aceptan menores salarios a cambio de trabajar en un área preferida o en un trabajo desafiante. Las promociones en una línea de carrera dan opción al crecimiento personal e incrementan el estatus social de la persona; por lo tanto, mantener percepciones de una política clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción (Merino & Díaz, 2008) en Rodríguez et al., (2016).*

Desempeño de tareas: *El desempeño de las tareas se ve impactado por el entorno, en este caso no se considera el entorno físico, sino el entorno humano. El ser humano es una especie afectiva y emocional que cambia de estado de ánimo de acuerdo con circunstancias y situaciones, una persona no logra el mismo objetivo cuando está sola que cuando está*

acompañada; es decir, que ocurren cambios en el desempeño individual en presencia de un grupo de personas. Graha et al. (2008) en Rodríguez et al., (2016) expusieron la teoría del impulso que sostiene que las personas son completamente impredecibles. La presencia de personas hace que otras estén alertas o preparadas, este aumento del estado de alerta o de motivación puede constituirse en una reacción instintiva ante la presencia social.

Relación con la autoridad: *La satisfacción laboral también guarda relación con el tipo de supervisión que los trabajadores reciben en el lugar de trabajo. El tipo de supervisión puede afectar positiva o negativamente la satisfacción del empleado en su lugar de trabajo. Caraballo (2007) en Rodríguez et al., (2016) en un estudio internacional realizado por la consultora de recursos humanos Hay Group, concluyó que el estilo del líder tiene un 70% de impacto en la satisfacción de los empleados, además señaló que los supervisores con pobres habilidades interpersonales e inflexibles impulsan rápidamente a los trabajadores a buscar otros empleos.*

2.4.2.5. Puntuación de la Escala de Satisfacción Laboral

Para el cuestionario de esta investigación de escala de satisfacción laboral se utilizaron 36 reactivos o preguntas, con escala de respuesta en formato Likert la cual cuenta con 5 opciones (total de acuerdo, de acuerdo, indeciso, desacuerdo, total desacuerdo). Como indica Casana (2015):

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem. Las puntuaciones utilizadas son: 1. Total desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo Para los ítems negativos (2,7,8,15,16,17,19,23,26,31,33) se consideran las puntuaciones de forma inversa, el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. Los puntajes altos significan satisfacción

frente al trabajo y los puntajes bajos, insatisfacción frente al trabajo, existe además la posibilidad de obtener puntajes por áreas.

Es decir que por cada factor se mide el nivel de satisfacción que reflejan los trabajadores de la empresa de seguridad, como se muestra en la tabla 4, en la cual en nivel de Likert se encuentra en cinco opciones desde alta satisfacción y alta insatisfacción. Se muestra el puntaje por los siete factores a investigar y adicional el puntaje total por la variable satisfacción laboral.

Tabla 4 *Categorías Diagnósticas de la Escala de Satisfacción Laboral*

Nivel de Satisfacción	Factores							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
Alta Insatisfacción	0-10	0-6	0-10	0-9	0-13	0-13	0-13	0-92

Fuente: Casana (2015)

Elaboración: Autores

2.5. Marco Legal

En el presente trabajo tomará como base el fundamento legal de la Constitución de la República del Ecuador de 2008, el Código de trabajo del 2012 y el reglamento interno ya que indica los derechos y obligaciones de los trabajadores y de los empleadores, los cuales son importantes para determinar el clima en una empresa.

Según Constitución de la República del Ecuador (2008) en el Art. 33 menciona que:

El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (p.17-18)

En la constitución de la República del Ecuador, existen las obligaciones no solo de los trabajadores y empleadores, también del público en general, la cual ha sido realizada para alcanzar una satisfacción a nivel país.

En este capítulo, se destaca el marco legal nacional en lo que compete al clima organizacional, pues según lo detallado son muchos los factores que afectan el mismo, entre ellos la remuneración. Según Código de Trabajo (2012) en el Art. 80. Se establece:

Salario y sueldo. - Salario es el estipendio que paga el empleador al obrero en virtud del contrato de trabajo; y sueldo, la remuneración que por igual concepto corresponde al empleado. El salario se paga por jornadas de labor y en tal caso se llama jornal; por unidades de obra o por tareas. El sueldo, por meses, sin suprimir los días no laborables. (p.16)

Según Constitución de la República del Ecuador (2008) en el Art. 328 acerca de la remuneración justa del colaborador menciona que:

La remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos. El Estado fijará y revisará anualmente el salario básico establecido en la ley, de aplicación general y obligatoria.

El pago de remuneraciones se dará en los plazos convenidos y no podrá ser disminuido ni descontado, salvo con autorización expresa de la persona trabajadora y de acuerdo con la ley.

Lo que el empleador deba a las trabajadoras y trabajadores, por cualquier concepto, constituye crédito privilegiado de primera clase, con preferencia aun a los hipotecarios.

Para el pago de indemnizaciones, la remuneración comprende todo lo que perciba la persona trabajadora en dinero, en servicios o en especies, inclusive lo que reciba por los trabajos extraordinarios y suplementarios, a destajo, comisiones, participación en beneficios o cualquier otra retribución que tenga carácter normal. Se exceptuarán el porcentaje legal de utilidades, los viáticos o subsidios ocasionales y las remuneraciones adicionales.

Las personas trabajadoras del sector privado tienen derecho a participar de las utilidades líquidas de las empresas, de acuerdo con la ley. La ley fijará los límites de esa participación en las empresas de explotación de recursos no renovables. En las empresas en las cuales el Estado tenga participación mayoritaria, no habrá pago de utilidades. Todo fraude o falsedad en la declaración de utilidades que perjudique este derecho se sancionará por la ley. (p.102-103)

El tema de discriminación en las empresas se da de manera repetitiva, en el caso de Covipen Cia. Ltda. la empresa cuenta con trabajadores de diferentes ciudades y cantones del país. Los empleadores dan cierto beneficio monetario a diferentes empleados muchas veces por el tema de discriminación, Código de Trabajo (2012) en el Art. 79 menciona:

Igualdad de remuneración. - A trabajo igual corresponde igual remuneración, sin discriminación en razón de nacimiento, edad, sexo, etnia, color, origen social, idioma, religión, filiación política, posición económica, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, o diferencia

de cualquier otra índole; más, la especialización y práctica en la ejecución del trabajo se tendrán en cuenta para los efectos de la remuneración.
(p.16)

Según Constitución de la República del Ecuador (2008) acerca de los sueldos en lo que compete al personal con discapacidad menciona en el Art. 330:

Se garantizará la inserción y accesibilidad en igualdad de condiciones al trabajo remunerado de las personas con discapacidad. El Estado y los empleadores implementarán servicios sociales y de ayuda especial para facilitar su actividad. Se prohíbe disminuir la remuneración del trabajador con discapacidad por cualquier circunstancia relativa a su condición.
(p.103)

En lo que compete al pago de horas extras, muchas veces en las empresas de este tipo de negocios no se paga de manera correcta ya que tanto empleador y colaborador, no tienen un control minucioso del mismo, Según Código de Trabajo (2012) Art. 55 menciona:

Remuneración por horas suplementarias y extraordinarias:

- 1. Las horas suplementarias no podrán exceder de cuatro en un día, ni de doce en la semana;*
- 2. Si tuvieren lugar durante el día o hasta las 24H00, el empleador pagará la remuneración correspondiente a cada una de las horas suplementarias con más un cincuenta por ciento de recargo. Si dichas horas estuvieren comprendidas entre las 24H00 y las 06H00, el trabajador tendrá derecho a un ciento por ciento de recargo. Para calcularlo se tomará como base la remuneración que corresponda a la hora de trabajo diurno;*

3. *En el trabajo a destajo se tomarán en cuenta para el recargo de la remuneración las unidades de obra ejecutadas durante las horas excedentes de las ocho obligatorias; en tal caso, se aumentará la remuneración correspondiente a cada unidad en un cincuenta por ciento o en un ciento por ciento, respectivamente, de acuerdo con la regla anterior. Para calcular este recargo, se tomará como base el valor de la unidad de la obra realizada durante el trabajo diurno; y,*

4. *El trabajo que se ejecutare el sábado o el domingo deberá ser pagado con el ciento por ciento de recargo. (p.13)*

Con respecto a la seguridad del trabajador en la empresa según el Código de Trabajo (2012) Art. 410 dice:

Obligaciones respecto de la prevención de riesgos. - Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida. Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo. (p.64)

Se toma los siguientes artículos de los diversos capítulos del reglamento interno de Covipen Cia. Ltda., para un mejor análisis de esta investigación

Capítulo cuarto: de la administración

Artículo 16.- Las funciones, políticas y procedimientos de los trabajadores serán reglamentadas y modificadas en caso de ser necesario por el representante legal, guardando siempre relación con el cargo que fue contratado, siendo éstas de acatamiento obligatorio. El incumplimiento de estas funciones será considerado

falta grave por lo que se solicitará el respectivo Visto Bueno ante el inspector de trabajo correspondiente.

Capítulo sexto: de las remuneraciones

Artículo 24.- el empleador remunerará a sus trabajadores de acuerdo con lo previsto en la ley y a su actividad, y supervigilará que la empresa de servicio complementario, de ser el caso, cumpla sus obligaciones laborales con los trabajadores a su cargo.

Artículo 27.- El EMPLEADOR reconocerá a sus trabajadores, y supervisará que los trabajadores que prestan servicio, cobren las horas suplementarias y extraordinarias laboradas, única y exclusivamente, con la respectiva autorización del Gerente General, según corresponda el caso.

Capítulo octavo: de las obligaciones y prohibiciones del empleador

Artículo 36.- Las Obligaciones de EL EMPLEADOR, son las determinadas en este Reglamento en concordancia con las establecidas en el artículo 42 del Código de Trabajo:

- 1) Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones del Código de Trabajo.
- 2) Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el artículo 38 del Código de Trabajo.
- 3) Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y salida; el mismo que se lo actualizara con los cambios que se produzcan.

- 4) Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que este sea realizado.
- 5) Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del sufragio en las elecciones populares establecidas por la ley, siempre que dicho tiempo no exceda de cuatro (4) horas, así como el necesario para ser atendidos por los facultativos de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o para satisfacer requerimientos o notificaciones judiciales sin que tales permisos se descuenten de las remuneraciones.
- 6) Sujetarse al Reglamento Interno legalmente aprobado.
- 7) Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.
- 8) Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite, certificados relativos a su trabajo que acredite el tiempo de servicio, la clase de trabajo y los salarios o sueldos percibidos.
- 9) Atender las reclamaciones de los trabajadores, y agotar todos los medios posibles a fin de llegar a un acuerdo amistoso para evitar o terminar cualquier litigio, favoreciendo así la comprensión entre empleador y trabajadores, lo cual redundará en beneficios de ambos.
- 10) Proporcionar lugar seguro para guardar los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador, sin que le sea lícito retener esos útiles e instrumentos a título de indemnización, garantía o cualquier otro motivo.
- 11) Facilitar la inspección y vigilancia que las autoridades practiquen en los locales de trabajo, para cerciorarse del cumplimiento de las disposiciones del Código de Trabajo y darles los informes que para ese efecto sean indispensables.
- 12) Pagar al trabajador la remuneración correspondiente al tiempo perdido cuando se vea imposibilitado de trabajar por culpa del empleador.

13) Pagar al trabajador, cuando no tenga derecho a la prestación por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el cincuenta por ciento de su remuneración en caso de enfermedad no profesional, hasta por dos meses en cada año, previo certificado médico que acredite la imposibilidad para el trabajo o la necesidad de descanso.

14) Pagar al trabajador los gastos de ida y vuelta, alojamiento y alimentación cuando, por razones del servicio, tenga que trasladarse a un lugar distinto del de su residencia.

15) La empresa que cuente con cien o más trabajadores está obligada a contratar los servicios de un trabajador social titulado. Las que tuvieren trescientos o más, contrataran otro trabajador social por cada trescientos de excedente. Las atribuciones y deberes de tales trabajadores sociales serán los inherentes a su función y a los que se determinen en el título pertinente a la Organización, Competencia y procedimiento”.

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

17) Suministrar cada año, en forma completamente gratuita, por lo menos un vestido adecuado para el trabajo a quienes presten sus servicios.

18) Conceder tres días de licencia con remuneración completa al trabajador, en caso de fallecimiento de su cónyuge o su conviviente en unión de hecho o de sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad.

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

20) Las empresas empleadoras registradas en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social están obligadas a exhibir, en lugar visible y al alcance de todos sus trabajadores, las planillas mensuales de remisión de aportes individuales y patronales y de descuentos, y las correspondientes al pago de fondo de reserva, debidamente selladas por el respectivo Departamento del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

21) El empleador público o privado, que cuente con un número mínimo de veinticinco trabajadores, está obligado a contratar, al menos, a una persona con discapacidad, en labores permanentes que se consideren las apropiadas en relación con sus conocimientos, condición física y aptitudes individuales.

Artículo 37.- Las Prohibiciones de EL EMPLEADOR, son las determinadas en este Reglamento en concordancia con las establecidas en el artículo 44 del Código de Trabajo:

1) Imponer multas que no se hallaren previstas en el respectivo Reglamento Interno de Trabajo, legalmente aprobado.

2) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas.

3) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados.

4) Exigir o aceptar del trabajador dinero o especies como gratificación para que se le admita en el trabajo, o por cualquier otro motivo.

5) Cobrar al trabajador interés, sea cual fuere, por las cantidades que le anticipe por cuenta de remuneración.

- 6) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores.
- 7) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores.
- 8) Sancionar al trabajador con la suspensión del trabajo.
- 9) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren.

Capítulo décimo tercero disposiciones generales

ARTÍCULO 57.- El EMPLEADOR, observará para con el personal a su servicio, un trato que denote consideración y respeto, manteniendo una norma de conducta tendente a conservar un clima de elevada.

ARTÍCULO 52.- El EMPLEADOR garantizará y reconocerá el ascenso y la promoción mediante el Plan de Carrera, el cual se regirá por los principios de honorabilidad, excelencia, profesionalismo, objetividad e independencia; para ese efecto, se firmará el correspondiente adendum de trabajo.

Capítulo III: Metodología de la Investigación

Este capítulo presenta el método de investigación tipo de investigación, variables de investigación las fuentes de recopilación de información, herramientas de recopilación de la información, población y muestra y las herramientas de análisis de la información.

3.1. Método de Investigación

El método de la presente investigación es deductivo, y algunos autores lo definen a continuación:

El método deductivo permite determinar las características de una realidad particular que se estudia por derivación o resultado de los atributos o enunciados contenidos en proposiciones o leyes científicas de carácter general formuladas con anterioridad. Mediante la deducción se derivan las consecuencias particulares o individuales de las inferencias o conclusiones generales aceptadas. Ej. Todas las guerras provocan víctimas entre la población civil luego la guerra de Kossovo provocará víctimas entre la población civil. (Abreu, 2014, p. 198)

Es decir que se parte de una o varias teorías para ser aplicadas en una situación específica como se desarrolla en esta investigación.

Por otro lado, la investigación se desarrolla de forma mixta, siendo cualitativa y cuantitativa.

Enfoque Cualitativo ya que en esta investigación se evaluaron las percepciones y valores del personal en relación a su puesto de trabajo de una pyme de seguridad en Covipen. Según Hernández, Fernández, y Baptista (2010, p.9) en Torres (2016) indica que el enfoque cualitativo: “No sigue un proceso claramente definido de manera que sus planteamientos no son tan específicos

como en el enfoque cuantitativo y las preguntas de investigación no siempre se han conceptualizado ni definido por completo” (p. 4).

Este tipo de enfoque cualitativo se lo uso para poder analizar la información que se obtuvo de las encuestas realizadas al personal de una pyme de seguridad en Covipen, además mediante el proceso de recopilación de la información se logró observar los valores o actitudes reales del personal en su espacio de trabajo. otra característica de este enfoque está dada por Hernández et al. (2010, p.9) en Torres (2016) donde establecen que: “En métodos técnicas e instrumentos de recolección de datos no estandarizados ni completamente predeterminados(...), la recolección de datos consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (sus emociones, prioridades, experiencias, significados y otros aspectos subjetivos)” (p.4).

El enfoque cuantitativo se implementó ya que este ayudó al análisis de la información obtenida de las encuestas, es decir a cuantificar dichos resultados obtenidos por parte del personal de una pyme de seguridad en Covipen. Logrando especificar la relación entre las variables de estudio. Como lo indican Hernández et al. (2010) en Torres (2016):

En el enfoque cuantitativo se parte de identificar y formular un problema científico, y a seguidas una revisión de la literatura afín al tema, con la que se construye un marco teórico-referencial; posteriormente –y sobre la base de esos dos aspectos–se formulan hipótesis de investigación; en estas últimas se precisan las variables fundamentales de la investigación, las que son definidas conceptual y operacionalmente. (p.3)

Es necesario el uso de ambos enfoques tanto cuantitativo como cualitativo, ya que se complementa para un análisis integrado entre la variable de clima organizacional y la variable satisfacción laboral del personal de una pyme de seguridad en Covipen y lograr medir las variables propuestas junto con los objetivos.

3.2. Tipo de Investigación

La investigación es de tipo descriptivo-correlacional. El concepto de método descriptivo “busca un conocimiento inicial de la realidad que se produce de la observación directa del investigador y del conocimiento que se obtiene mediante la lectura o estudio de las informaciones aportadas por otros autores” (Abreu, 2014, p.198).

El tipo descriptivo se lo implementa para un análisis de la información recopilada en las encuestas para dar a conocer el clima organizacional y satisfacción laboral que la empresa presenta.

El método correlacional Hernández, et al., 2010 en Carhuapuma et al. (2016) nos indican que “Estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causan-efecto (causales)” (p. 55).

3.3. Variables de Investigación

La variable independiente de la investigación es el clima organizacional, ya que se analiza cómo se encuentra el ambiente en cada área de trabajo de la empresa pyme de seguridad en Covipen en el sector de Guayaquil, a través de la aplicación de la encuesta de la escala de clima organizacional de Palma (1999). Los indicadores son cinco los cuales se tratan de lo siguiente, realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

La variable dependiente es la satisfacción laboral, en la cual se busca analizar los distintos aspectos del lugar de trabajo que generan satisfacción o insatisfacción en la empresa, se aplicó la escala de satisfacción laboral de Palma

(1999) para su análisis. Los indicadores son siete los cuales son sobre, condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y remuneraciones, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

3.4. Fuentes de Recopilación de Información

3.4.1. Fuentes Primarias

Se desarrolló y se utilizó como fuente primaria, las encuestas, tanto para el clima organizacional como satisfacción laboral, las cuales se aplicaron al personal de una pyme de seguridad en Covipen. Adicionalmente se realizó con la recopilación de evidencia o datos para formular el problema mediante la observación del clima organizacional actual de la pyme de seguridad en Covipen.

3.4.2. Fuentes Secundarias

Se utilizó como fuente secundaria la revisión de tesis actuales, artículos científicos y revistas científicas para hacer referencia a temas como clima organizacional y satisfacción laboral, y sus derivados que con la, importancia, dimensiones, características, modelos o instrumentos de medición, empresas pymes.

Dentro de los temas tratados se destacan autores como; (Locke, 1976); (Flores, 1992); (Bravo, Peiró y Rodríguez 1996); (Herzberg, 1959); (Maslow, 1956); (Dessler, 1976); (Cornell, 1955); Chiavenato, 1990); (Brunet, 1987); (Litwin y Stringer, 1968); (Palma, 1999)

Como fuente adicional se utilizó a la superintendencia de compañías para referirse a las pymes.

3.5. Herramientas de Recopilación de Información

Para la recopilación de datos en esta investigación se utilizaron encuestas, estas fueron divididas en dos partes. El primer levantamiento de información es referente a la observación previa y fue mediante una entrevista que se mantuvo una con el gerente general de Covipen Cia. Ltda. para tomar una percepción directa del clima laboral actual de la empresa. En la cual nos indicó que su personal a pesar de brindarles una estabilidad, no se sienten parte de la empresa, es decir trabajan por una remuneración monetaria sin preocuparse de su crecimiento personal y de la compañía a la que representan. No tienen metas claras y fijas, realizan el trabajo sin ganas, dando un resultado deficiente por la falta de seguridad en sí mismo pues el miedo al fracaso en el personal es inminente.

Además, los trabajadores no son comunicativos entre sí, pues obviamente si no tienen un compromiso con la empresa, no trabajarán en equipo para la consecución de la misión de Covipen Cia. Ltda. He allí la importancia del estudio del clima organizacional para determinar la incidencia en la satisfacción de los colaboradores.

El segundo levantamiento son los cuestionarios divididos en dos partes el primero es referente al clima organizacional y se aplicó el cuestionario de Palma (1999) la cual mide 5 factores con 50 preguntas (ver anexo 1). El segundo cuestionario es referente a la satisfacción laboral y se aplicó el cuestionario de desarrollado por Palma 1999, se plantea una encuesta que estudia 7 factores y 36 preguntas (ver anexo 2).

Para ambos cuestionarios se aplica la medición por la escala de Likert, la cual se presenta por un rango diferente para cada uno.

El clima organizacional utiliza la medición por cinco niveles de opinión, desde uno que significa nunca o ninguno hasta el cinco que significa todo o siempre, como se muestra en la tabla 5.

La medición utilizada en el cuestionario de satisfacción laboral es por siete niveles de opinión, uno que significa muy insatisfecho hasta siete que significa muy satisfecho, como se muestra en la tabla 6.

Tabla 5 *Escala de Likert Clima Organizacional*

Puntaje	Escala de Likert CO
1	Muy desfavorable
2	desfavorable
3	Media
4	Favorable
5	Muy Favorable

Elaboración: Autores

Tabla 6 *Escala de Likert Satisfacción Laboral*

Puntaje	Escala de Likert SL
1	Alta Insatisfacción
2	Insatisfacción
3	Promedio
4	Satisfacción
5	Alta Satisfacción

Elaboración: Autores

Para la recolección de esta información se desarrolla en una pyme de seguridad en Covipen Cia. Ltda., ubicada en la ciudad de Guayaquil.

3.6. Población y Muestra

La población para esta investigación está conformada por 64 trabajadores de una pyme de seguridad en Covipen, ubicada en la ciudad de Guayaquil.

Para López (2004) la población “es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación” (p. 69). La población para

el cuestionario de clima organizacional por Palma (1999) y satisfacción laboral por Palma (1999) son los 64 trabajadores de Covipen, empresa pyme de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil. Para esta investigación no se implementa la fórmula de muestra, ya que se tiene el conocimiento de su población total.

3.6.1. Proporción por Área de Población

A continuación, se indica la distribución por la población que existe en cada área en la empresa de seguridad Covipen, así mismo se indica la subdivisión poblacional total por cada área y su proporción por área.

La proporción por área es la representación que tiene cada área dentro de la pyme de seguridad Covipen. Se lo determina con la siguiente fórmula:

$$Wi = \frac{Ni}{N}$$

Donde:

N: Población total

Ni: Subdivisión población total

Wi: Proporción por área

Como se muestra en la tabla 7, la empresa tiene dos departamentos principales, el primero es el Dpto. administrativo con una población total de 4 personas y con proporción por el departamento de 6%. El Dpto. administrativo está conformado por dos áreas que son contabilidad y recursos humanos, ambos tienen una subdivisión de población de 2 personas el cual representa un 3% para la empresa.

El dpto. operativo tiene una población de 60 personas y representa un 94% para la empresa del total del personal, está conformado por tres áreas, el primero es el área de logística que tiene una subdivisión de población total de 54 personas y este representa una proporción por área de 84%, el segundo es el área de

supervisores con subdivisión población total de 2 personas y representa un 3% para la empresa, por último el área de monitoreo con una subdivisión de población total de 4 personas, representando un 6% para la empresa.

Tabla 7 *Distribución de la población por área*

	Ni	Wi
Dpto. Administrativo	4	6%
Contabilidad	2	3%
Recursos Humanos	2	3%
Dpto. Operativo	60	94%
Logística	54	84%
Supervisores	2	3%
Monitoreo	4	6%
TOTAL: N	64	100%

Fuente: Covipen Cia. Ltda.

Elaboración: Autores

3.7. Herramientas de Análisis de la Información

Cuando ya se obtuvo toda la información recolectada, se procedió con el uso de herramientas como son las estadísticas descriptivas mediante la implementación de tabulaciones de los resultados obtenidos, además de la representación gráfica de los mismos.

Con la metodología planteada se logró obtener la información pertinente para el debido análisis de la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral dentro de la pyme de seguridad en Covipen Cia. Ltda.

Capítulo IV: Análisis de resultados de la investigación

4.1. Caracterización del personal de la empresa de seguridad Covipen Cia. Ltda.

Dentro de la empresa de estudio se procede a clasificar por características socio demográficas, de acuerdo con el departamento o área, sexo, edad y tiempo de servicio de la población total de la misma. Para ello se realiza la siguiente tabla para dar a conocer la respectiva clasificación.

Tabla 8 *Características sociodemográficas del personal de Covipen*

	Sociodemográfico	Frecuencia	Porcentaje
Género	Femenino	6	9%
	Masculino	58	91%
	Total	64	100%
Edad	20 - 30 años	18	28%
	31 - 40 años	33	52%
	41 - 50 años	11	17%
	51 años a más	2	3%
	Total	64	100%
Área	Dpto. Administrativo	4	6%
	RRHH	2	3%
	Contabilidad	2	3%
	Dpto. Operativo	60	94%
	Logística	54	84%
	Supervisores	2	3%
	Monitoreo	4	6%
	Total	64	100%
Tiempo de servicio	1 - 4 años	40	63%
	5 - 8 años	14	22%
	9 años a más	10	16%
	Total	64	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
Elaboración: Autores

Como se muestra en la tabla 8 sobre las características sociodemográficas del personal de la empresa de seguridad Covipen Cia. Ltda., se encuentran datos sobre el género, área, edad, y el tiempo de servicio que tienen con la empresa.

De acuerdo con el indicador de género, se puede ver en la tabla 8 que del total del personal el 9% es de género masculino y el 91% es género masculino. En el indicador de edad es muy variado pero el que más predomina en la empresa de seguridad se encuentra entre los 31 y 40 años con un 52% del total del personal, a su vez le sigue con un 28% las edades entre 20 y 30 años, un 17% edades entre 41 y 50 años y solamente con un 3% entre más de 51 años.

En el indicador por área o departamento, la empresa tiene más personal en el área de logística con un 84% del total del personal, siendo el departamento que debe ser más atendido por la cantidad de personal que requiere. Con un 6% del personal se encuentra en el área de monitoreo y con un 3% entre las áreas de supervisores, RRHH y contabilidad.

Con respecto al tiempo de servicio la mayoría de su personal tiene de 1 a 4 años trabajando en la empresa, ya que representa el 63%, con un 22% se encuentra 5 a 8 años de servicio y un 16% entre 1 a 4 años de servicio.

4.2. Aspectos del Clima Organizacional en Covipen Cia. Ltda.

A continuación, se especifican las distintas percepciones que el personal encuestado de una pyme de seguridad en Covipen ha desarrollado en su puesto de trabajo, los cuales están divididos por cinco factores del modelo de encuesta de la psicóloga Sonia Palma también denominado CO-SPC.

4.2.1. Factor I: Realización Personal

Tabla 9 *Personal encuestado según modelo de escala de CO-SPC (Factor I)*

Realización Personal	Ninguno	Poco	Regular	Mucho	Siempre	total
1. Existen oportunidades de progresar en la institución	9	50	3	2	0	64
2. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	45	7	8	4	0	64
3. Se participa y definir los objetivos y las acciones para lograrlo	39	11	8	4	2	64
4. Se valora los altos niveles de desempeño	47	12	3	2	0	64
5. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros	12	34	4	7	7	64
6. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	48	11	5	0	0	64
7. Los jefes promueven la capacitación que se necesita	50	12	2	0	0	64
8. La empresa promueve el desarrollo personal	12	34	10	6	2	64
9. Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras	26	22	10	6	0	64
10. Se reconocen los logros en el trabajo	17	38	5	4	0	64

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)

Elaboración: Autores

Tabla 10 *Puntuación según modelo de escala de CO-SPC (Factor I)*

Realización Personal	Ninguno	Poco	Regular	Mucho	Siempre	total
1. Existen oportunidades de progresar en la institución	9	100	9	8	0	126
2. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	45	14	24	16	0	99
3. Se participa y definir los objetivos y las acciones para lograrlo	39	22	24	16	10	111
4. Se valora los altos niveles de desempeño	47	24	9	8	0	88
5. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros	12	68	12	28	35	155
6. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	48	22	15	0	0	85
7. Los jefes promueven la capacitación que se necesita	50	24	6	0	0	80
8. La empresa promueve el desarrollo personal	12	68	30	24	10	144
9. Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras	26	44	30	24	0	124
10. Se reconocen los logros en el trabajo	17	76	15	16	0	124

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)

Elaboración: Autores

Tabla 11 *Resultado general según modelo de escala de CO-SPC (Factor I)*

Resultado General	
Total de puntuación	1136
Puntaje por factor I	18
Categoría	Desfavorable

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
 Elaboración: Autores

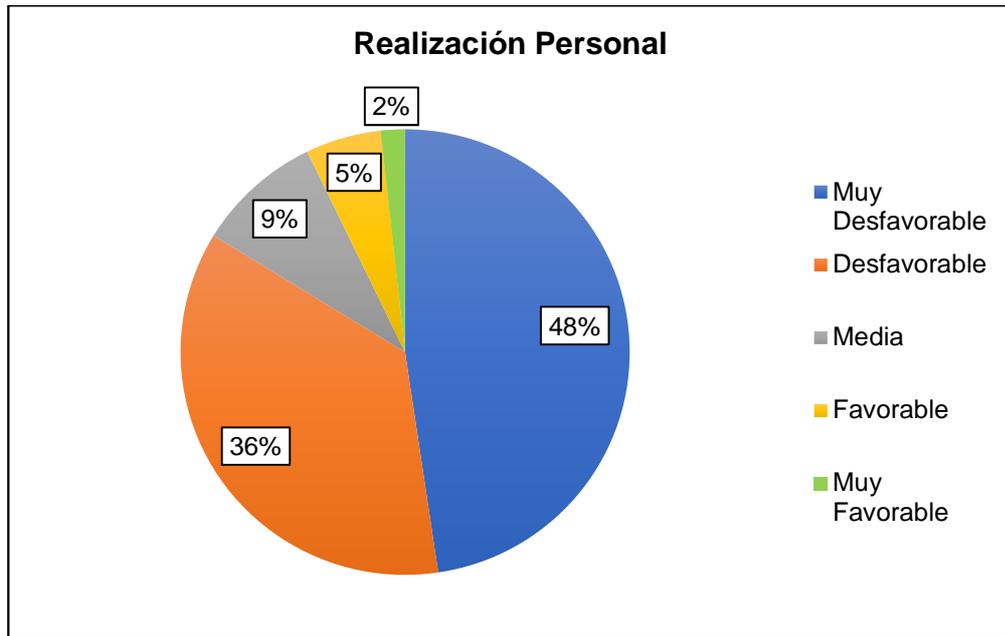


Figura 5. Factor I CO-SPC: Realización Personal
 Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
 Elaboración: Autores

Como se muestra en la figura 5, entre el personal encuestado se encontró que el 48% aciertan que el clima organizacional es muy desfavorable, seguidos por un 36% que menciona que el clima laboral es desfavorable, el 9% coincide que es medio, mientras que el 5% tiene una percepción de que el clima es favorable y el 2% restante sostiene que es muy favorable. Con respecto a la tabla 11, el puntaje por factor el cual es 18 y basándose en la escala de CO - SPC se determina que el clima organizacional en el factor de realización personal es desfavorable.

Como se observa en la tabla 9, la mayor parte de los colaboradores perciben cierto grado de desinterés por parte de sus jefes inmediatos ya que no son valorados sus logros, éxitos y altos niveles de desempeño, es decir no son reconocidas sus metas dentro de la organización. Además de que tampoco se sienten importantes para la empresa pues no tienen capacitaciones que les permitan desarrollarse en un buen ambiente de trabajo.

Según el puntaje de las preguntas, los colaboradores no aspiran a escalar o a desarrollarse dentro de la organización debido al clima que existe actualmente no permite que el personal tenga un sentido de superación.

4.2.2. Factor II: Involucramiento Laboral

Tabla 12 *Personal encuestado según modelo de escala de CO-SPC (Factor II)*

Involucramiento Laboral	Ninguno	Poco	Regular	Mucho	Siempre	Total
11. Se siente comprometido con el éxito en la organización	53	5	6	0	0	64
12. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	57	5	2	0	0	64
13. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	31	25	0	8	0	64
14. Los trabajadores están comprometidos con la organización	58	0	6	0	0	64
15. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día	0	56	5	3	0	64
16. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal	0	0	51	13	0	64
17. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	0	58	6	0	0	64
18. Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal	0	5	59	0	0	64
19. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución	4	10	50	0	0	64
20. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	37	14	5	8	0	64

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)

Elaboración: Autores

Tabla 13 *Puntuación según modelo de escala de CO-SPC (Factor II)*

Involucramiento Laboral	Ninguno	Poco	Regular	Mucho	Siempre	Total
11. Se siente comprometido con el éxito en la organización	53	10	18	0	0	81
12. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	57	10	6	0	0	73
13. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	31	50	0	32	0	113
14. Los trabajadores están comprometidos con la organización	58	0	18	0	0	76
15. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día	0	112	15	12	0	139
16. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal	0	0	153	52	0	205
17. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	0	116	18	0	0	134
18. Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal	0	10	177	0	0	187
19. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución	4	20	150	0	0	174
20. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	37	28	15	32	0	112

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)

Elaboración: Autores

Tabla 14 *Resultado general según modelo de escala de CO-SPC (Factor II)*

Resultado General	
Total de puntuación	1294
Puntaje por factor	20
Categoría	Desfavorable

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)

Elaboración: Autores

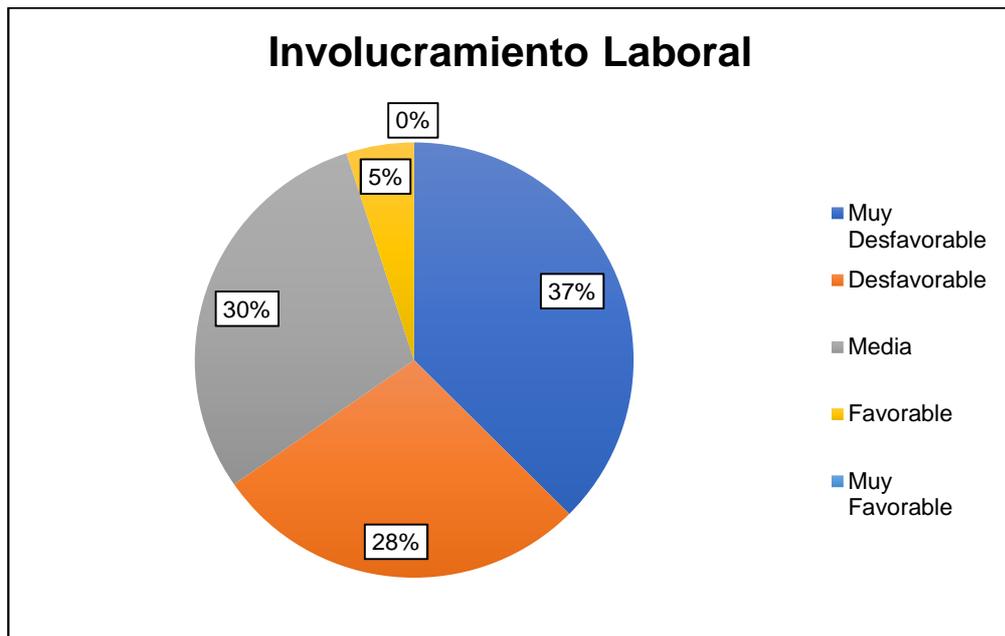


Figura 6. Factor II CO-SPC: Involucramiento Laboral
 Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
 Elaboración: Autores

En la figura 6 se muestra que el 37% de los colaboradores aciertan que el clima organizacional es muy desfavorable, seguidos por un 28% que menciona que el clima laboral es desfavorable, el 30% coincide que es medio, mientras que el 5% tiene una percepción de que el clima es favorable y para ningún colaborador el clima es muy favorable. Con respecto a la tabla 14 el cual refleja un puntaje por factor de 20 y basándose en la escala de CO - SPC se determina que el clima organizacional en el factor de involucramiento laboral es desfavorable.

En lo que compete a la tabla 12 muestra que los colaboradores no se sienten involucrados con la organización por lo que el éxito o declive de esta, no les causa mayor preocupación. Tienen una percepción de que la empresa es la última opción en la cual la han elegido por otros factores más no por el clima que tiene la misma, no sienten orgullo por pertenecer a la misma. Adicional no existe una correcta definición de la misión, visión y valores por parte de la empresa.

4.2.3. Factor III: Supervisión

Tabla 15 *Personal encuestado según modelo de escala de CO-SPC (Factor III)*

Supervisión	Ninguno	Poco	Regular	Mucho	Siempre	Total
21. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	37	13	5	7	2	64
22. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo	26	5	26	6	1	64
23. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea	26	26	5	6	1	64
24. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	50	8	6	0	0	64
25. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	7	40	10	4	3	64
26. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	27	21	10	5	1	64
27. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	2	40	14	6	2	64
28. Los objetivos del trabajo están claramente definidos	50	8	4	2	0	64
29. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	60	4	0	0	0	64
30. Existen un trato justo en la institución	14	20	24	4	2	64

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)

Elaboración: Autores

Tabla 16 *Puntuación según modelo de escala de CO-SPC (Factor III)*

Supervisión	Ninguno	Poco	Regular	Mucho	Siempre	Total
21. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	37	26	15	28	10	116
22. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo	26	10	78	24	5	143
23. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea	26	52	15	24	5	122
24. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	50	16	18	0	0	84
25. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	7	80	30	16	15	148
26. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	27	42	30	20	5	124
27. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	2	80	42	24	10	158
28. Los objetivos del trabajo están claramente definidos	50	16	12	8	0	86
29. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	60	8	0	0	0	68
30. Existen un trato justo en la institución	14	40	72	16	10	152

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)

Elaboración: Autores

Tabla 17 Resultado general según modelo de escala de CO-SPC (Factor III)

Resultado General	
Total de puntuación	1201
Puntaje por factor	19
Categoría	Media

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
 Elaboración: Autores

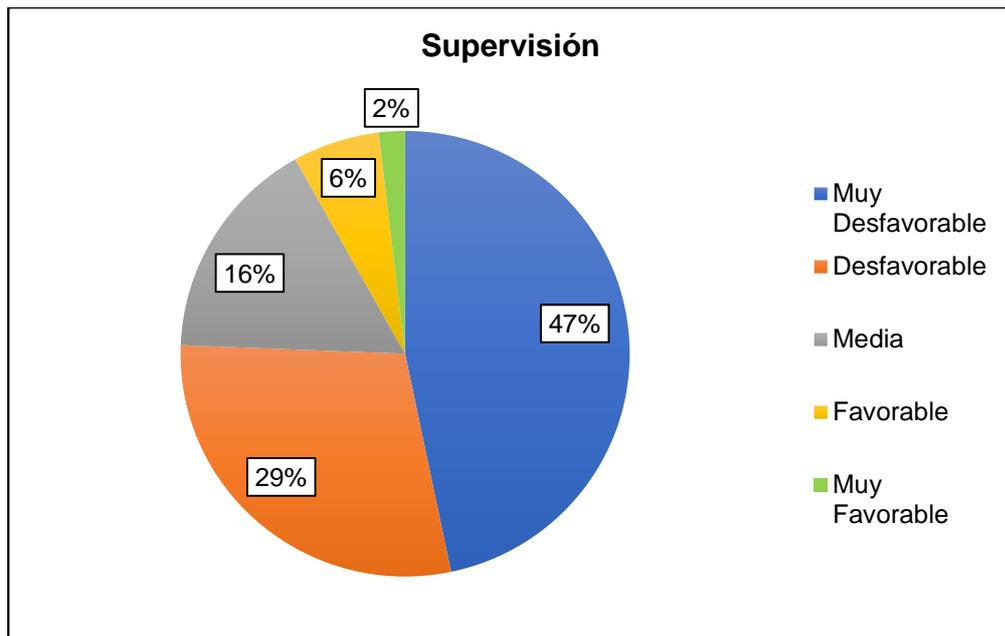


Figura 7. Factor III CO-SPC: Supervisión
 Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
 Elaboración: Autores

En la figura 7 se muestra que los resultados obtenidos de las encuestas, para los colaboradores el 47% aciertan que el clima organizacional es muy desfavorable, seguidos por un 29% que menciona que el clima laboral es desfavorable, el 16% coincide que es medio, mientras que el 6% tiene una percepción de que el clima es favorable y para el restante que equivale al 2% el clima es muy favorable. Con respecto a la tabla 17 se observa el puntaje por factor de supervisión cual es 19 y basándose en la escala de CO-SPC se determina que el clima organizacional en el factor de supervisión es desfavorable.

En la tabla 15 podemos observar que las preguntas planteadas a los colaboradores tienen el fin de identificar la capacidad de los jefes y supervisores

al momento de dirigir a sus colaboradores, según las encuestas se determina que el liderazgo dentro de la organización no es el óptimo debido a que no existe planes establecidos que detallen directrices a seguir, además de que no tienen los objetivos claramente definidos, por lo que ocasiona que el colaborador trabaje por cualquier otro factor menos por el cumplimiento del objetivo corporativo.

Finalmente, según los resultados el colaborador promedio de Covipen Cia. Ltda. se siente sin apoyo y con falta de capacitación por parte de la empresa para superar los obstáculos que se presenten en la misma. Encasillando este clima como un Sistema I Autoritario explotador, según las características que plantea Likert sobre el clima organizacional.

4.2.4. Factor IV: Comunicación

Tabla 18 *Personal encuestado según modelo de escala de CO-SPC (Factor IV)*

Comunicación	Ninguno	Poco	Regular	Mucho	Siempre	Total
31. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	24	4	30	4	2	64
32. En mi oficina, la información fluye adecuadamente	16	9	33	3	3	64
33. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa	5	8	12	9	30	64
34. Existen suficientes canales de comunicación	45	16	3	0	0	64
35. Es posible la interacción con persona de mayor jerarquía	12	45	1	6	0	64
36. En la institución, se afronta y superan los obstáculos	20	39	5	0	0	64
37. La institución fomenta y promueve la comunicación interna	46	13	5	0	0	64
38. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	7	14	35	4	4	64
39. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas	7	11	16	17	13	64
40. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización	43	5	10	6	0	64

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
Elaboración: Autores

Tabla 19 *Puntuación según modelo de escala de CO-SPC (Factor IV)*

Comunicación	Ninguno	Poco	Regular	Mucho	Siempre	Total
31. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	24	8	90	16	10	148
32. En mi oficina, la información fluye adecuadamente	16	18	99	12	15	160
33. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa	5	16	36	36	150	243
34. Existen suficientes canales de comunicación	45	32	9	0	0	86
35. Es posible la interacción con persona de mayor jerarquía	12	90	3	24	0	129
36. En la institución, se afronta y superan los obstáculos	20	78	15	0	0	113
37. La institución fomenta y promueve la comunicación interna	46	26	15	0	0	87
38. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	7	28	105	16	20	176
39. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas	7	22	48	68	65	210
40. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización	43	10	30	24	0	107

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
Elaboración: Autores

Tabla 20 *Resultado general según modelo de escala de CO-SPC (Factor IV)*

Resultado General	
Total de puntuación	1459
Puntaje por factor	23
Categoría	Desfavorable

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
Elaboración: Autores

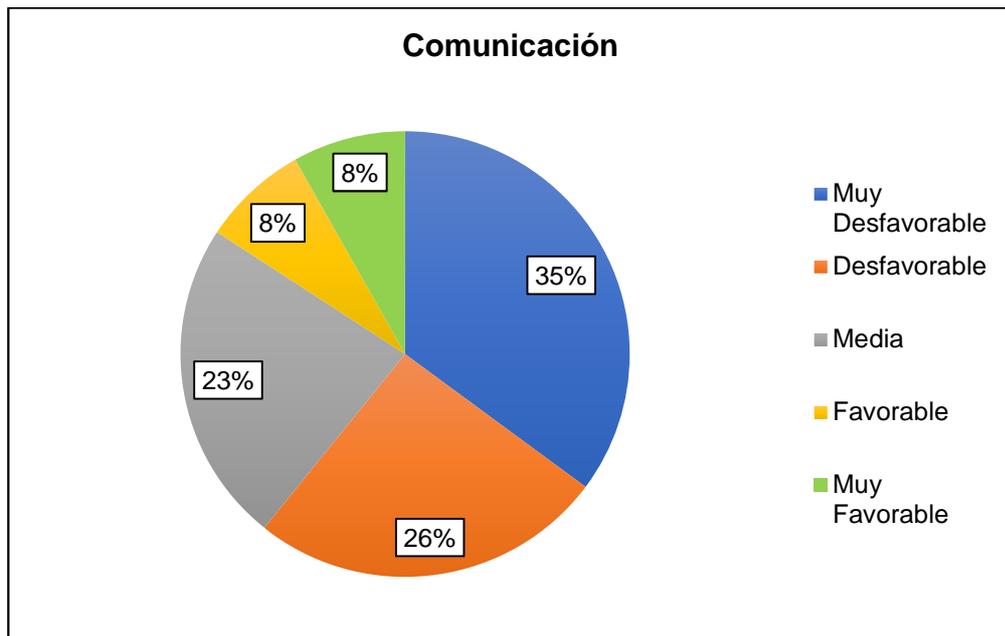


Figura 8. Factor IV CO-SPC: Comunicación
 Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
 Elaboración: Autores

En la figura 8 se puede mostrar que el factor cuatro de comunicación según el personal encuestado se encontró que el 43% aciertan que el clima organizacional es muy desfavorable, seguidos por un 28% que menciona que el clima laboral es desfavorable, el 22% coincide que es medio, mientras que el 5% tiene una percepción de que el clima es favorable y el 2% restante sostiene que es muy favorable. Con respecto a la tabla 20 el puntaje por el factor cuatro el cual es 19 y basándose en la escala de CO - SPC se determina que el clima organizacional en el factor de comunicación es desfavorable.

Según la tabla 18 en términos generales busca identificar el grado de comunicación y empatía que existe entre los colaboradores de la organización, según los resultados recabados, la compañía no fomenta ni promueva la comunicación interna y al momento de la interacción con los jefes o supervisores, existen barreras las cuales crean un clima organizacional desfavorable ya que las tareas encomendadas no se llegan a cumplir de correcta manera.

4.2.5.Factor V: Condiciones Laborales

Tabla 21 *Personal encuestado según modelo de escala de CO-SPC (Factor V)*

Condiciones Laborales	Ninguno	Poco	Regular	Mucho	Siempre	Total
41. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí	4	8	13	22	17	64
42. Los objetivos de trabajo son retadores	36	13	9	2	4	64
43. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	40	7	8	4	5	64
44. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado	27	16	10	10	1	64
45. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	10	16	23	5	10	64
46. Existe buena administración de los recursos	30	17	5	10	2	64
47. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	40	10	5	4	5	64
48. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución	39	9	7	6	3	64
49. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo	30	15	10	5	4	64
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	40	10	8	4	2	64

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)

Elaboración: Autores

Tabla 22 Puntuación según modelo de escala de CO-SPC (Factor V)

Condiciones Laborales	Ninguno	Poco	Regular	Mucho	Siempre	Total
41. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí	4	16	39	88	85	232
42. Los objetivos de trabajo son retadores	36	26	27	8	20	117
43. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	40	14	24	16	25	119
44. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado	27	32	30	40	5	134
45. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	10	32	69	20	50	181
46. Existe buena administración de los recursos	30	34	15	40	10	129
47. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	40	20	15	16	25	116
48. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución	39	18	21	24	15	117
49. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo	30	30	30	20	20	130
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	40	20	24	16	10	110

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)

Elaboración: Autores

Tabla 23 Resultado general según modelo de escala de CO-SPC (Factor V)

Resultado General	
Total, de puntuación	1385
Puntaje por factor	22
Categoría	Desfavorable

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)

Elaboración: Autores

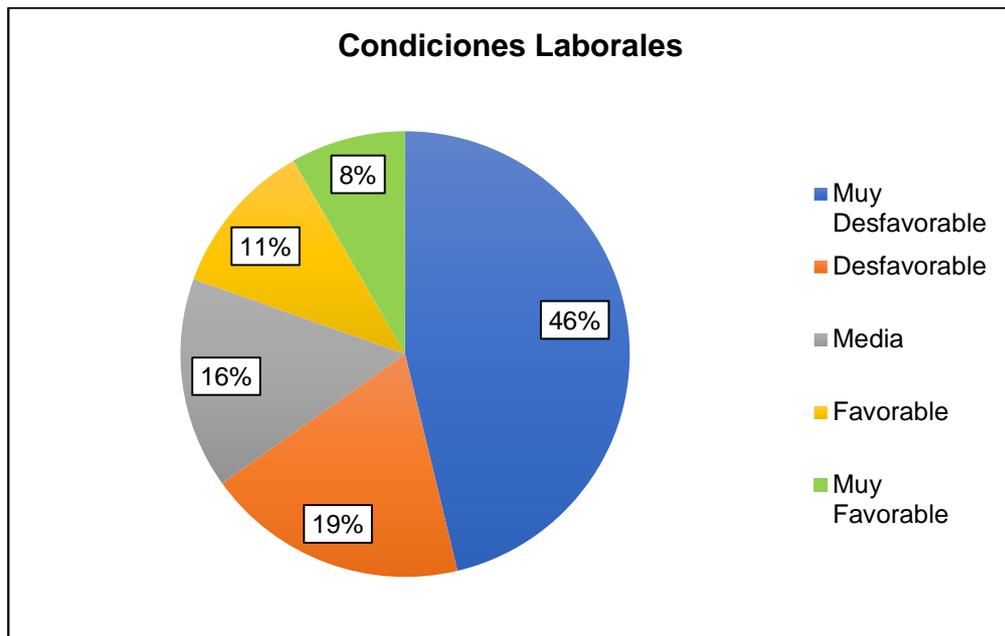


Figura 9. Factor V CO-SPC: Condiciones Laborales
 Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
 Elaboración: Autores

Como observamos en la figura 9 el 51% de los trabajadores encuestados aciertan que el clima organizacional es muy desfavorable, seguidos por un 20% que menciona que el clima laboral es desfavorable, el 14% coincide que es medio, mientras que el 9% tiene una percepción de que el clima es favorable y el 6% restante sostiene que es muy favorable. Con respecto a la tabla 23 el puntaje por este factor es de 24 y basándose en la escala de CO - SPC se determina que el clima organizacional en el factor de condiciones laborales es desfavorable.

Según la tabla 21 los colaboradores de Covipen Cia. Ltda. tienen una percepción de que las condiciones laborales en la empresa son poco atractivas para ellos ya que factores como la remuneración no son reconocidos de correcta manera por parte del empleador. Así mismo la escasa implementación de tecnología provoca mayor trabajo al momento de realizar las actividades. En el caso del compañerismo, tienen una percepción diferente ya que la mayoría sostiene que si existe cooperación entre sí.

4.2.6. Clasificación y análisis del puntaje general de la variable clima organizacional

A continuación, se especifica una clasificación por puntaje de cada factor de la variable de clima organizacional, así como el puntaje total para dicha categoría de clima organizacional del modelo de encuesta por la psicóloga Sonia Palma también denominado CO-SPC y también por la teoría de los Sistemas por Likert.

Tabla 24 *Clasificación de la variable clima organizacional según el modelo de CO-SPC y teoría de Likert*

Factores por Variable de Clima Organizacional					Puntaje Total	Categoría	Clasificación Según Teoría de Likert
I	II	III	IV	V			
18	20	19	23	22	101	Desfavorable	Sistema I Autoritario Explotador

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
Elaboración: Autores

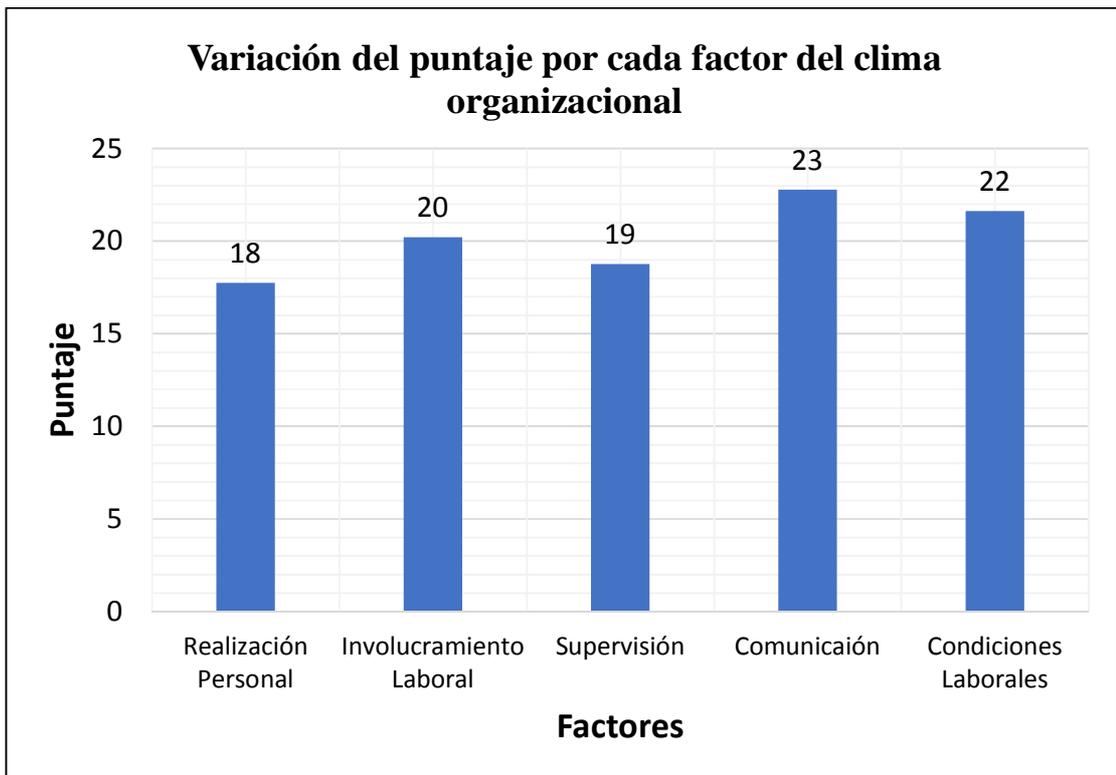


Figura 10. Variación del puntaje por cada factor del clima organizacional
 Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
 Elaboración: Autores

En la tabla 24 se puede apreciar el puntaje por cada factor por la variable de clima organizacional, el cual se realizó el respectivo análisis en los capítulos anteriores. Una vez obtenido el puntaje por factor, se realiza una sumatoria de los cinco factores para obtener el puntaje total de las encuestas realizadas al personal. El puntaje total nos indica en que categoría se encuentra el personal encuestado, esto se lo categoriza con la tabla 3 de calificación por puntaje desarrollado por la psicóloga Sonia Palma.

Este clima que refleja la empresa se explica con la teoría de Likert denominada teoría de los sistemas, la cual indica que existen dos tipos de sistemas el primero es un clima autoritario y el segundo tipo de clima es participativo, de estos dos climas se dividen en dos sistemas cada uno. Por parte del clima autoritario, el primer sistema es autoritario explotador y el segundo es

autoritario paternalista, por parte del clima participativo tiene como primer sistema el consultivo y el segundo sistema como participativo en grupo.

En la tabla 24 se muestra que el puntaje total es de 101, y de acuerdo a la tabla 3 de calificación y de acuerdo con la teoría de los sistemas por Likert, la empresa se posiciona en el primer tipo de clima autoritario y en su división respecto al primer sistema sobre autoritario explotador.

El clima que refleja la empresa denota que no hay una confianza entre la alta gerencia con su personal, ya que las decisiones y los objetivos son única y exclusivamente tomadas por altos mandos y no con su equipo de trabajo, lo cual hace que no exista una clara definición de objetivos, ya que desconoce la gerencia de las actividades que los departamentos realizan. Además, el rechazo a la recompensa por buen desempeño de tareas del personal para dar a notar que existe una importancia por la tarea que cada departamento y persona desarrolla en la empresa, no siempre puede ser recompensa económica también puede ser en la cual exista reconocimiento por el logro alcanzado para un desarrollo personal.

El involucramiento laboral se ve en crisis debido al clima que refleja un ambiente donde involucra castigos, amenazas y como se muestra ocasionalmente recompensas, debido a que no existe un compromiso del personal hacia la empresa lo que provoca que el personal no pueda asegurar sus niveles de logro en el trabajo lo cual es importante para que desarrollen con ideas innovadoras su trabajo.

El tipo de clima en que se encuentra la empresa es un ambiente muy aleatorio referente a la comunicación entre los altos mandos con su personal, ya que la información no fluye adecuadamente debido a que no existen suficientes canales de comunicación provocando que la supervisión no sea como se espera debido a que no llegan los objetivos definidos a su receptor y no logren cumplir las expectativas del trabajo.

De acuerdo a estos aspectos negativos del clima organizacional en Covipen, según el modelo de Martin nos indica que el clima se centra en la relación interpersonal, confianza, comunicación, motivación y que si la base del clima no se encuentra sólida en la empresa difícilmente se puede obtener un capital humano satisfecho para cumplir con sus tareas.

En la figura 10, se muestra la variación que tiene la variable clima organizacional por el análisis que se refleja por los cinco factores, por el cual se puede indicar que el promedio entre los factores está en el rango de 20 puntos. El factor de realización personal se detona que necesita atención y mejorar ya que tiene un puntaje de 18, el puntaje más alto que se muestra en la figura 10 es el factor de comunicación donde se indica que al menos se está mejorando para tratar de recibir trabajos de calidad.

4.3. Aspectos de la Satisfacción Laboral en Covipen Cia. Ltda.

A continuación, se especifican las distintas actitudes que el personal encuestado de una pyme de seguridad en Covipen ha percibido en su puesto de trabajo, los cuales están divididos por siete factores del modelo de encuesta de la psicóloga Sonia Palma también denominado SL-SPC.

4.3.1. Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales

Tabla 25 Personal encuestado según modelo de escala de SL-SPC (Factor I)

Condiciones Físicas y/o Materiales	TA	A	I	D	TD	Total
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	4	2	12	31	15	64
2. El ambiente donde trabajo es confortable.	2	4	12	26	20	64
3. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	4	1	9	11	39	64
4. En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.	5	1	12	22	24	64
5. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	3	3	9	14	35	64

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
Elaboración: Autores

Tabla 26 Puntuación según modelo de escala de SL-SPC (Factor I)

Condiciones Físicas y/o Materiales	TA	A	I	D	TD	TOTAL
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	20	8	36	62	15	141
2. El ambiente donde trabajo es confortable.	10	16	36	52	20	134
3. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	20	4	27	22	39	112
4. En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.	25	4	36	44	24	133
5. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	15	12	27	28	35	117

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
 Elaboración: Autores

Tabla 27 Resultado general según modelo de escala de SL-SPC (Factor I)

Resultado General	
Total de ponderación	637
Puntaje por factor	10
Categoría	Alta Insatisfacción

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
 Elaboración: Autores

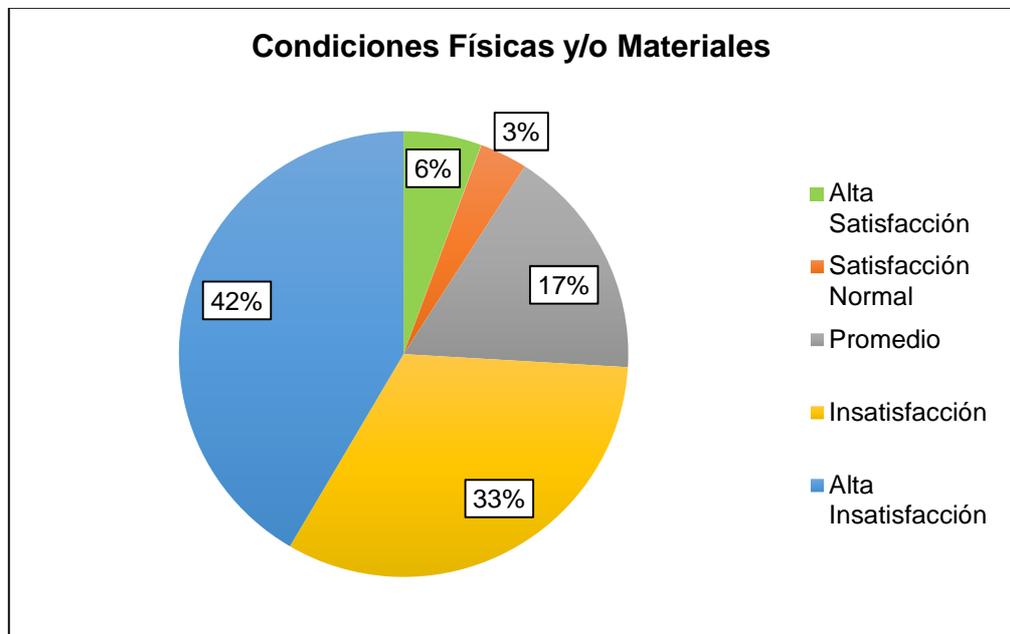


Figura 11. Factor I SL-SPC: Condiciones Físicas y/o Materiales
 Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
 Elaboración: Autores

En la figura 11 según las actitudes que se presenta el personal en el factor uno de condiciones físicas o materiales, se observa que el 42% del personal encuestado refleja alta insatisfacción con su puesto de trabajo, seguido con un 32% indicando que el personal encuestado solo refleja una insatisfacción normal, el 17% del personal encuestado refleja una satisfacción promedio, un 6% indica una alta satisfacción y un 3% del personal encuestado muestra una satisfacción normal. Como se puede ver en la tabla 27 y de acuerdo con la escala de SL-SPC se obtiene un puntaje total por este factor de 10, demostrando que en general este factor da como resultado un nivel alto de insatisfacción.

Cuando se revisa la información obtenida de las actitudes que tiene el personal encuestado con su empleo, como se puede apreciar en la tabla 25 por el factor de condiciones físicas y/o materiales, se tiene que dentro de la empresa no hay una distribución física del ambiente de trabajo correcto el cual facilite la realización de las labores por cada departamento, dando a entender que el ambiente donde se realizan las funciones no es confortable para el personal. Por otro lado, el personal refleja que no tiene las comodidades para un buen desempeño de sus labores.

4.3.2. Factor II: Beneficios laborales y remuneraciones

Tabla 28 Personal encuestado según modelo de escala de SL-SPC (Factor II)

Beneficios Laborales y Remuneraciones	TA	A	I	D	TD	Total
6. Mi sueldo es muy bajo en relación con la labor que realizo.	2	3	11	30	18	64
7. Me siento mal con lo que gano.	3	1	11	29	20	64
8. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	1	4	7	11	41	64
9. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	2	4	10	11	37	64

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
Elaboración: Autores

Tabla 29 Puntuación según modelo de escala de SL-SPC (Factor II)

Beneficios Laborales y Remuneraciones	TA	A	I	D	TD	Total
6. Mi sueldo es muy bajo en relación con la labor que realizo.	10	12	33	60	18	133
7. Me siento mal con lo que gano.	15	4	33	58	20	130
8. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	5	16	21	22	41	105
9. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	10	16	30	22	37	115

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
 Elaboración: Autores

Tabla 30 Resultado general según modelo de escala de SL-SPC (Factor II)

Resultado General	
Total de ponderación	483
Puntaje por factor	8
Categoría	Insatisfacción

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
 Elaboración: Autores

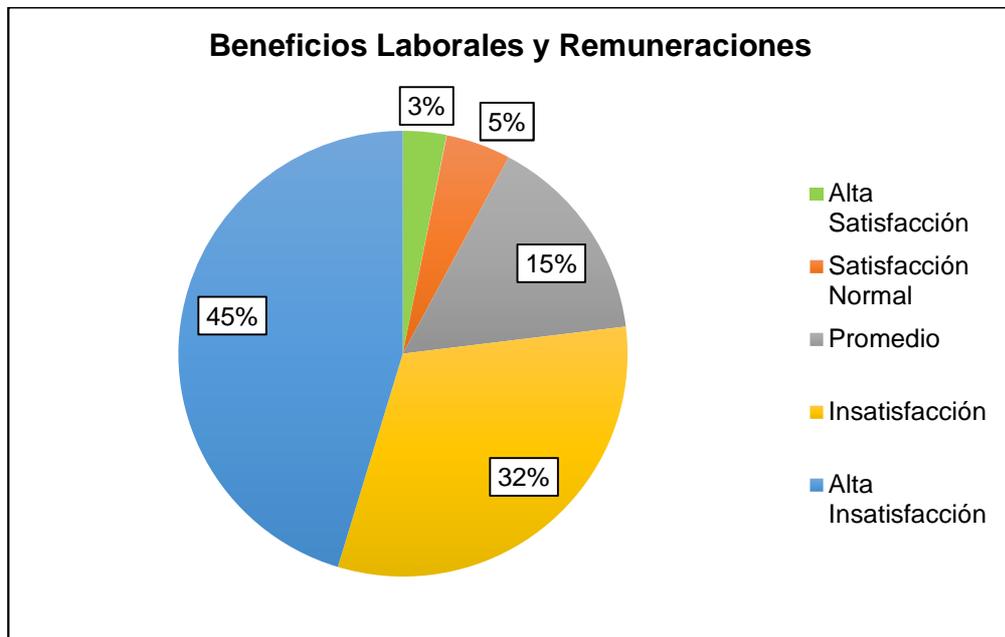


Figura 12. Factor II SL-SPC: Beneficios Laborales y Remuneraciones
 Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
 Elaboración: Autores

En la figura 12, según las actitudes que se presenta el personal en el factor dos sobre los beneficios laborales y remuneraciones, se observa que el 45% del personal encuestado refleja alta insatisfacción, seguido con un 32% indicando que el personal encuestado solo refleja una insatisfacción normal, el 15% del personal encuestado refleja una satisfacción promedio, un 5% indica una satisfacción normal y un 3% del personal encuestado muestra una alta satisfacción. Según la tabla 30 y de acuerdo con la escala de SL-SPC se obtiene un puntaje total por este factor de 8, demostrando que en general este factor da como resultado un nivel de insatisfacción.

En la tabla 28 se puede demostrar que el personal indica que el sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizan, y esto es evidente que genera un malestar en su satisfacción y debe ser un punto a mejorar en la empresa sobre todo si se desea tener un mejor rendimiento del personal, adicional en vista al desacuerdo con el sueldo que se percibe en base a las funciones de su puesto de trabajo el personal encuestado no considera que dicho sueldo cubre las expectativas económicas que ellos tienen.

4.3.3. Factor III: Políticas Administrativas

Tabla 31 *Personal encuestado según modelo de escala de SL-SPC (Factor III)*

Políticas Administrativas	TA	A	I	D	TD	Total
10. Siento que recibo de parte de la institución mal trato.	8	17	13	19	7	64
11. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	4	2	12	18	28	64
12. Me disgusta mi horario	4	2	4	12	42	64
13. El horario de trabajo me resulta incómodo.	3	3	6	24	28	64
14. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	4	2	4	21	33	64

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
Elaboración: Autores

Tabla 32 Puntuación según modelo de escala de SL-SPC (Factor III)

Políticas Administrativas	TA	A	I	D	TD	Total
10. Siento que recibo de parte de la institución mal trato.	40	68	39	38	7	192
11. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	20	8	36	36	28	128
12. Me disgusta mi horario	20	8	12	24	42	106
13. El horario de trabajo me resulta incómodo.	15	12	18	48	28	121
14. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	20	8	12	42	33	115

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
Elaboración: Autores

Tabla 33 Resultado general según modelo de escala de SL-SPC (Factor III)

Resultado General	
Total de ponderación	662
Puntaje por factor	10
Categoría	Alta Insatisfacción

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
Elaboración: Autores

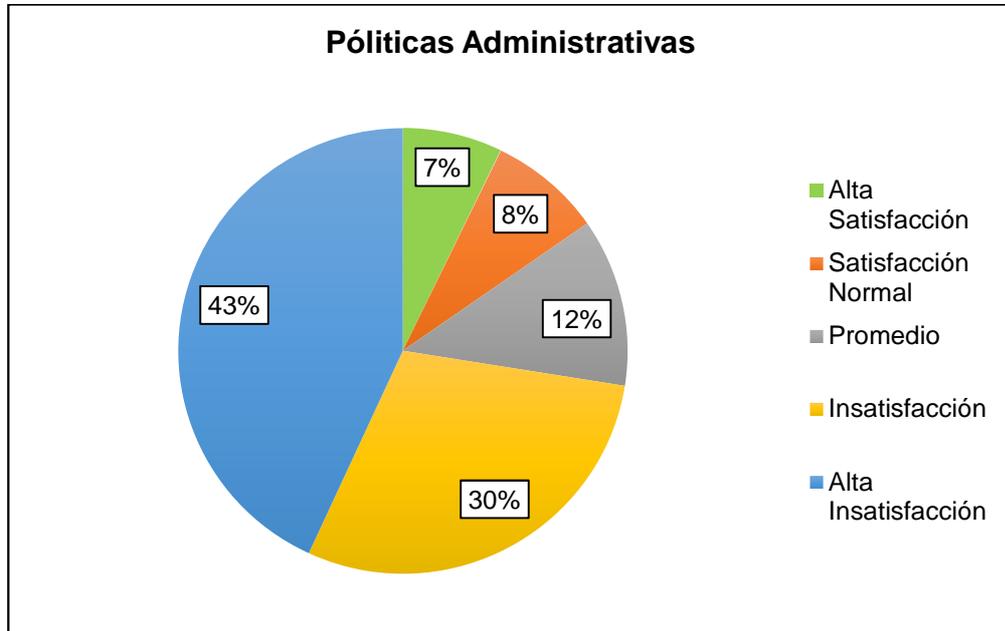


Figura 13. Factor III SL-SPC: Políticas Administrativas
Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
Elaboración: Autores

Como se observa en la figura 13, según las actitudes que presenta el personal en el factor tres sobre las políticas administrativas, se puede indicar que el 43% del personal encuestado refleja alta insatisfacción, seguido con un 30% indicando que el personal encuestado solo refleja una insatisfacción normal, el 12% del personal encuestado refleja una satisfacción promedio, un 8% indica una satisfacción normal y un 7% del personal encuestado muestra una alta satisfacción. Según la tabla 33 y de acuerdo con la escala de SL-SPC se obtiene un puntaje total por este factor de 10, demostrando que en general este factor da como resultado un nivel de alta insatisfacción.

Revisando la información obtenida por las encuestas al personal de la empresa seguridad como se muestra en la tabla 31, indican que su alta insatisfacción se debe a la sensación que ellos tienen de explotación por cargas de trabajo, a su vez por disgustos de horarios de trabajo, ya que la mayoría del personal que son del departamento de logística tienen horarios los cuales deben ser duplicados y su remuneración como se pudo observar en el indicador anterior no es bien compensado. Es por eso que el personal de logística y monitoreo no sienten o consideran que el esfuerzo es bien recompensando si se trabaja más de las horas reglamentadas.

4.3.4. Factor IV: Relaciones Interpersonales

Tabla 34 *Personal encuestado según modelo de escala de SL-SPC (Factor IV)*

Relaciones Interpersonales	TA	A	I	D	TD	Total
15. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	18	19	11	11	5	64
16. Me agrada trabajar con mis compañeros.	16	17	13	10	8	64
17. Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo.	12	18	19	11	4	64
18. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	21	16	16	7	4	64

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
Elaboración: Autores

Tabla 35 Puntuación según modelo de escala de SL-SPC (Factor IV)

Relaciones Interpersonales	TA	A	I	D	TD	TOTAL
15. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	90	76	33	22	5	226
16. Me agrada trabajar con mis compañeros.	80	68	39	20	8	215
17. Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo.	60	72	57	22	4	215
18. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	105	64	48	14	4	235

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)

Elaboración: Autores

Tabla 36 Resultado general según modelo de escala de SL-SPC (Factor IV)

Resultado General	
Total de ponderación	891
Puntaje por factor	14
Categoría	Promedio

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)

Elaboración: Autores

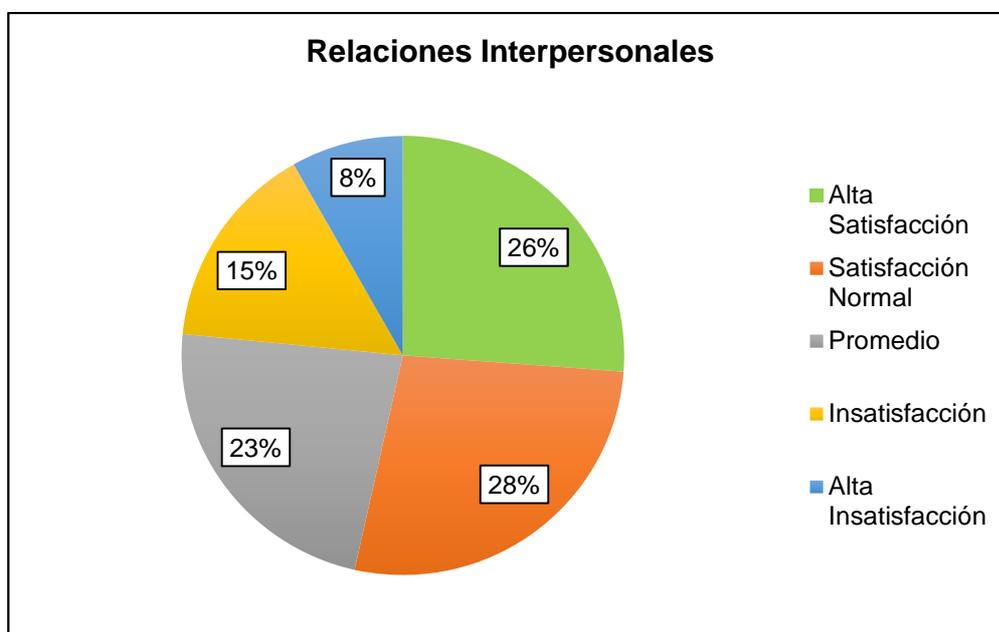


Figura 14. Factor IV SL-SPC: Relaciones Interpersonales

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)

Elaboración: Autores

Como se observa en la figura 14 Según las actitudes que presenta el personal en el factor cuatro sobre las relaciones interpersonales, se puede indicar que el 8% del personal encuestado refleja alta insatisfacción, seguido con un 15% indicando que el personal encuestado solo refleja una insatisfacción normal, el 23% del personal encuestado refleja una satisfacción promedio, un 28% indica una satisfacción normal y un 26% del personal encuestado muestra una alta satisfacción. Según la tabla 36 y de acuerdo con la escala de SL-SPC se obtiene un puntaje total por este factor de 14, demostrando que en general este factor da como resultado un nivel promedio o medio de satisfacción.

Según la tabla 34, en este factor de satisfacción, se refleja que dentro de la empresa de seguridad existe compañerismo, ya que demuestra que existe una solidaridad entre los grupos de trabajo, así como también el ambiente creado por los propios compañeros de trabajo se ha convertido en ideal para poder desempeñar sus funciones pactadas. El nivel de satisfacción solamente en cuestión de la relación interpersonales se encuentra en promedio aceptable y entre el personal existe un ambiente adecuado.

4.3.5. Factor V: Desarrollo Personal

Tabla 37 Personal encuestado según modelo de escala de SL-SPC (Factor V)

Desarrollo Personal	TA	A	I	D	TD	Total
19. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	4	2	12	16	30	64
20. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	3	3	18	19	21	64
21. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo	3	3	22	23	13	64
22. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	1	2	18	22	21	64
23. Mi trabajo me hace sentir realizado.	1	1	3	31	28	64
24. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	0	5	30	19	10	64

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
Elaboración: Autores

Tabla 38 Puntuación según modelo de escala de SL-SPC (Factor V)

Desarrollo Personal	TA	A	I	D	TD	TOTAL
19. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	20	8	36	32	30	126
20. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	15	12	54	38	21	140
21. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo	15	12	66	46	13	152
22. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	5	8	54	44	21	132
23. Mi trabajo me hace sentir realizado.	5	4	9	62	28	108
24. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	0	20	90	38	10	158

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
 Elaboración: Autores

Tabla 39 Resultado general según modelo de escala de SL-SPC (Factor V)

Resultado General	
Total de ponderación	816
Puntaje por factor	13
Categoría	Alta Insatisfacción

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
 Elaboración: Autores

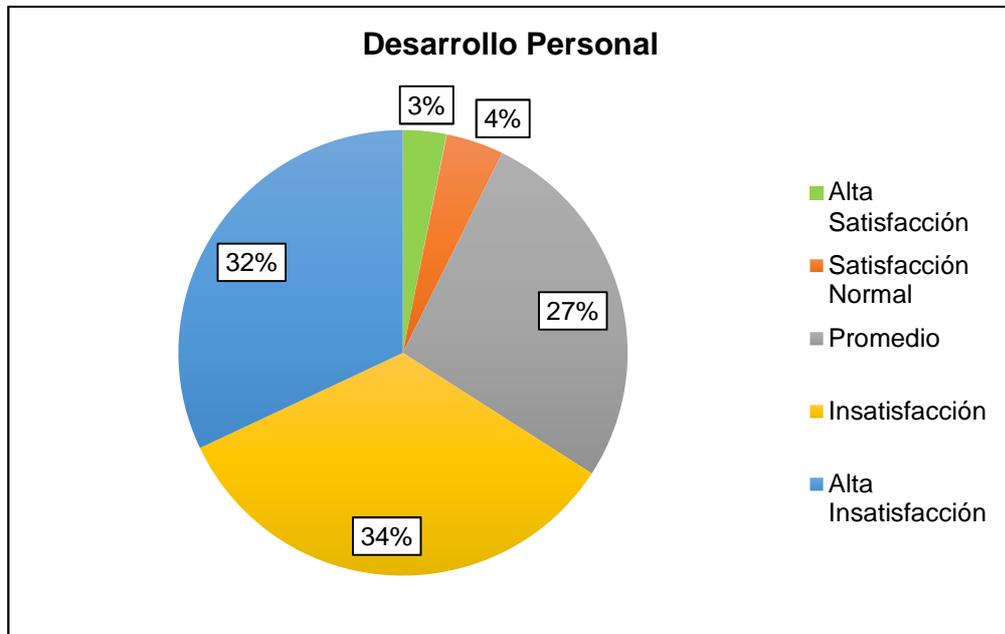


Figura 15. Factor V SL-SPC: Desarrollo Personal

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
 Elaboración: Autores

Se puede observar que en la figura 15 según las actitudes que presenta el personal en el factor cinco sobre el desarrollo personal, se puede indicar que el 32% del personal encuestado refleja alta insatisfacción, seguido con un 34% indicando que el personal encuestado solo refleja una insatisfacción normal, el 27% del personal encuestado refleja una satisfacción promedio, un 4% indica una satisfacción normal y un 3% del personal encuestado muestra una alta satisfacción. Según la tabla 39 y de acuerdo con la escala de SL-SPC se obtiene un puntaje total por este factor de 13, demostrando que en general este factor da como resultado un nivel de alta insatisfacción para el personal encuestado.

Cuando se revisa la información obtenida de las actitudes que tiene el personal encuestado con su empleo por el factor cinco de desarrollo personal, como se aprecia en la tabla 37, se puede indicar que la empresa no genera o promueve lo que son logros personales, ya que el personal encuestado no siente que el trabajo que realizan es el indicado para sus conocimientos ya adquiridos, adicional a eso no se les permite desarrollarse personalmente para un cargo superior. El personal encuestado no considera que sienta una felicidad por cada logro realizado, esto se puede dar por no reconocer sus esfuerzos para obtener mejores rendimientos en base a sus funciones.

4.3.6. Factor VI: Desempeño de Tareas

Tabla 40 *Personal encuestado según modelo de escala de SL-SPC (Factor VI)*

Desempeño de Tareas	TA	A	I	D	TD	Total
25. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.	3	3	18	22	18	64
26. Me siento realmente útil con la labor que hago.	5	1	23	23	12	64
27. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	5	1	21	19	18	64
28. Mi trabajo me aburre.	4	2	19	22	17	64
29. Me gusta el trabajo que realizo.	6	18	17	17	6	64
30. Me siento complacido con la actividad que realizo.	5	17	18	16	8	64

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
Elaboración: Autores

Tabla 41 Puntuación según modelo de escala de SL-SPC (Factor VI)

Desempeño de Tareas	TA	A	I	D	TD	Total
25. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.	15	12	54	44	18	143
26. Me siento realmente útil con la labor que hago.	25	4	69	46	12	156
27. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	25	4	63	38	18	148
28. Mi trabajo me aburre.	20	8	57	44	17	146
29. Me gusta el trabajo que realizo.	30	72	51	34	6	193
30. Me siento complacido con la actividad que realizo.	25	68	54	32	8	187

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
Elaboración: Autores

Tabla 42 Resultado general según modelo de escala de SL-SPC (Factor VI)

Resultado General	
Total de ponderación	973
Puntaje por factor	15
Categoría	Insatisfacción

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
Elaboración: Autores

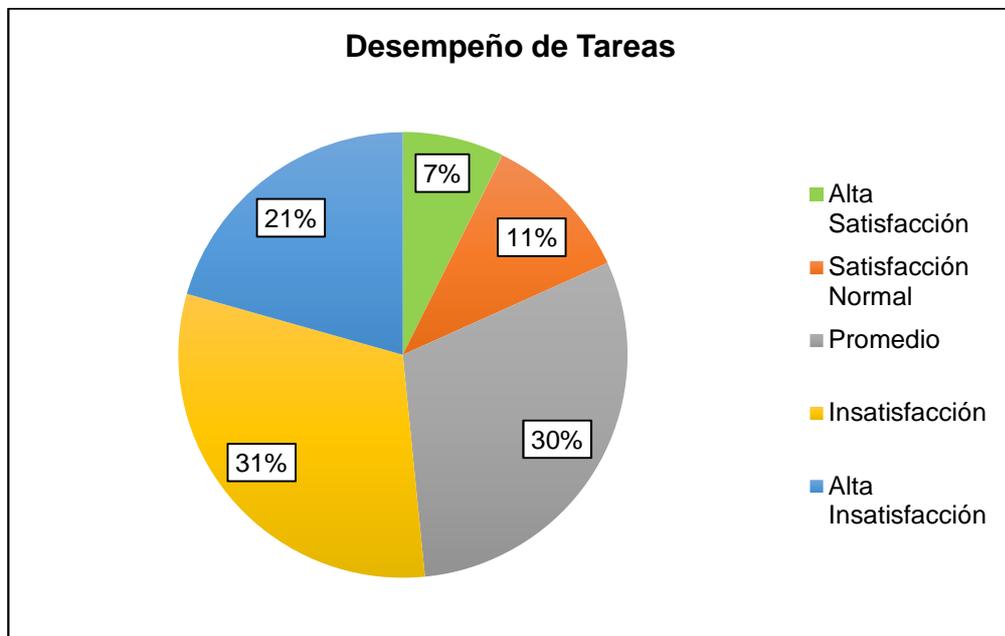


Figura 16. Factor VI SL-SPC: Desempeño de Tareas

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
Elaboración: Autores

Se puede observar que en la figura 16, según las actitudes que presenta el personal en el factor seis sobre desempeño de tareas, se puede indicar que el 21% del personal encuestado refleja alta insatisfacción, seguido con un 31% indicando que el personal encuestado solo refleja una insatisfacción normal, el 30% del personal encuestado refleja una satisfacción promedio, un 11% indica una satisfacción normal y un 7% del personal encuestado muestra una alta satisfacción. Según la tabla 42 y de acuerdo con la escala de SL-SPC se obtiene un puntaje total por este factor de 15, demostrando que en general este factor da como resultado un nivel insatisfacción para el personal encuestado.

Cuando se revisa la información obtenida de las actitudes que tiene el personal encuestado con su empleo por el factor seis sobre desempeño de tareas, como se muestra en la tabla 40, se puede indicar que las tareas que se realizan no se consideran valiosas, esto es gracias a la no motivación al personal en base a su desempleo por tarea. Además, esto conlleva que cierto personal no se sienta útil con dicha laboral para la cual fue contratado y este personal refleje una actitud no profesional de aburrimiento, es decir que el trabajo que realiza se convierta en algo sin importancia y por ende esto demuestra un nivel de insatisfacción como lo que se refleja en este caso.

4.3.7. Factor VII: Relación con la Autoridad

Tabla 43 *Personal encuestado según modelo de escala de SL-SPC (Factor VII)*

Relación con la Autoridad	TA	A	I	D	TD	Total
31. Los jefes son comprensivos.	0	2	7	25	30	64
32. Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido una alta sobre mi trabajo.	0	1	14	25	24	64
33. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	1	4	21	28	10	64
34. La relación que tengo con mis superiores es cordial.	3	27	6	24	4	64
35. No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).	3	3	0	27	31	64
36. Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo	2	4	18	19	21	64

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
Elaboración: Autores

Tabla 44 Puntuación según modelo de escala de SL-SPC (Factor VII)

Relación con la Autoridad	TA	A	I	D	TD	Total
31. Los jefes son comprensivos.	0	8	21	50	30	109
32. Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido una alta sobre mi trabajo.	0	4	42	50	24	120
33. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	5	16	63	56	10	150
34. La relación que tengo con mis superiores es cordial.	15	108	18	48	4	193
35. No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).	15	12	0	54	31	112
36. Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo	10	16	54	38	21	139

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
 Elaboración: Autores

Tabla 45 Resultado general según modelo de escala de SL-SPC (Factor VII)

Resultado General	
Total de ponderación	831
Puntaje por factor	13
Categoría	Alta Insatisfacción

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
 Elaboración: Autores

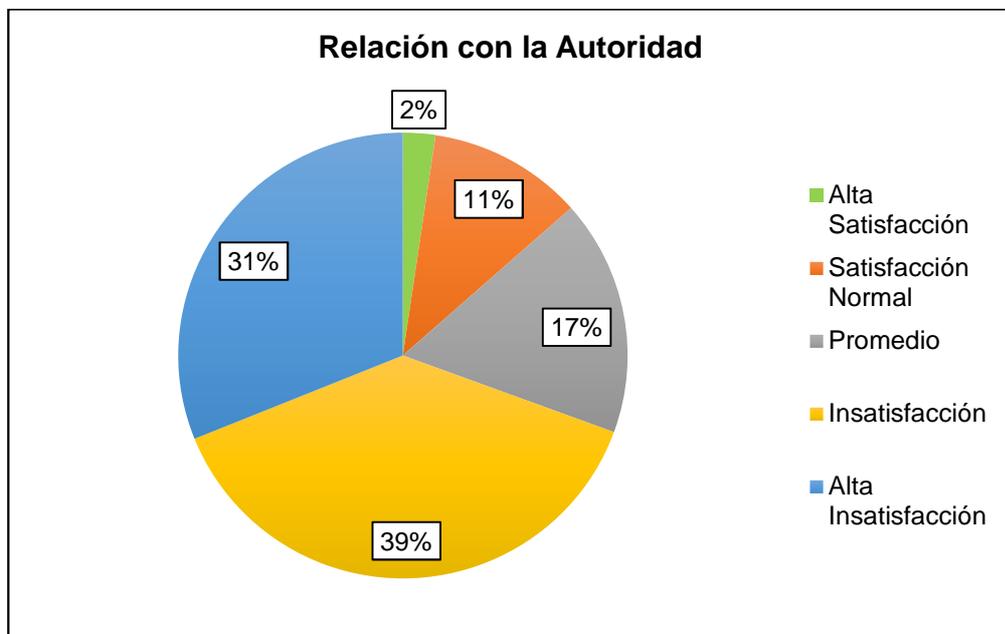


Figura 17. Factor VII SL-SPC: Relación con la Autoridad

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
 Elaboración: Autores

Se puede observar que en la figura 17, según las actitudes que presenta el personal en el factor siete sobre el desarrollo personal, se puede indicar que el 31% del personal encuestado refleja alta insatisfacción, seguido con un 39% indicando que el personal encuestado solo refleja una insatisfacción normal, el 17% del personal encuestado refleja una satisfacción promedio, un 11% indica una satisfacción normal y un 2% del personal encuestado muestra una alta satisfacción. Según la tabla 45 y de acuerdo con la escala de SL-SPC se obtiene un puntaje total por este factor de 13, demostrando que en general este factor da como resultado un nivel de alta insatisfacción para el personal encuestado.

En la tabla 43, cuando se revisa la información obtenida de las actitudes que tiene el personal encuestado con su puesto de trabajo por el factor siete sobre relación con la autoridad, se puede indicar que el jefe no demuestra una comprensión con su personal, tampoco el tener una relación de confianza de su jefe al personal, a pesar de no existir una relación adecuado del jefe, de no sentirse a gusto y de no sentir que se valora el esfuerzo que se realiza en su trabajo, el personal encuestado si demuestra a los superiores una actitud de cordialidad.

4.3.8. Clasificación y análisis del puntaje general de la variable satisfacción

A continuación, se especifica una clasificación por puntaje de cada factor de la variable de satisfacción, así como el puntaje total para dicha categoría de satisfacción del modelo de encuesta por la psicóloga Sonia Palma también denominado SL-SPC y también por la teoría de Bifactorial de Herzberg.

Tabla 46 *Puntuación general de la variable satisfacción*

Puntaje por Factor de Satisfacción							Puntaje Total	Categoría de Satisfacción
I	II	III	IV	V	VI	VII		
10	8	10	14	13	15	13	83	Alta insatisfacción

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
Elaboración: Autores

Tabla 47 Clasificación del modelo de SL-SPC por la Teoría Bifactorial de Herzberg

Clasificación del modelo de SL-SPC por la Teoría de Herzberg							
Factor de Satisfacción	Condición físicas o materiales	Beneficios Laborales	Políticas Administrativas	Relaciones Interpersonales	Desarrollo Personal	Desempeño de Tareas	Relación con la Autoridad
Categoría Bifactorial	Extrínseco	Extrínseco	Extrínseco	Extrínseco	Intrínseco	Intrínseco	Intrínseco
Categoría de Satisfacción	Alta Insatisfacción	Insatisfacción	Alta Insatisfacción	Promedio	Insatisfacción	Insatisfacción	Insatisfacción

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)

Elaboración: Autores

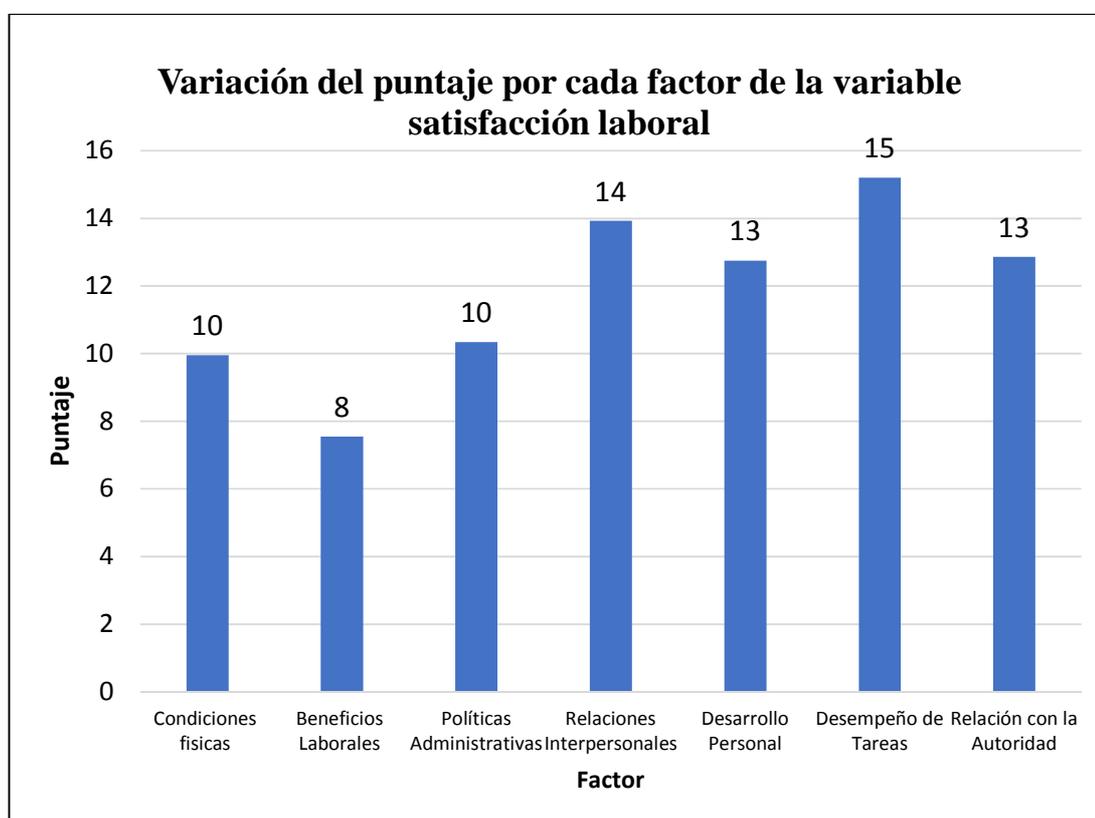


Figura 18. Variación por cada factor de la satisfacción laboral

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)

Elaboración: Autores

En la tabla 46 se puede apreciar el puntaje por cada factor, el cual se realizó el respectivo análisis en los capítulos anteriores. Una vez obtenido el puntaje por factor, se realiza una sumatoria de los siete factores para obtener el puntaje total de las encuestas realizadas al personal. El puntaje total nos indica en que categoría o nivel de satisfacción se encuentra el personal encuestado, esto se lo categoriza con la tabla 4 de calificación por puntaje desarrollado por la psicóloga Sonia Palma. Como nuestro puntaje total es de 83, y de acuerdo a la tabla 4 De calificación, la empresa se encuentra en la categoría de alta insatisfacción.

Este nivel de alta insatisfacción se explica con la teoría de Herzberg denominada teoría bifactorial, la cual indica que existen los factores higiénicos o extrínsecos y de motivación o intrínsecos. Como se muestra en la tabla 47, de acuerdo con el modelo de encuesta de SL-SPC de los siete factores podemos decir que los factores del uno al cuatro son extrínsecos los cuales tienen que ver con los elementos externos al trabajador y se involucran las necesidades básicas, de seguridad y sociales de la pirámide de Maslow. Los factores del cinco al siete son intrínsecos, estos tienen que ver con la motivación del personal proviene del interior de la persona y este se genera mediante el trabajo continuo, donde se involucran las necesidades de estima y autorrealización de la pirámide de Maslow.

En base a la clasificación del modelo de SL-SPC según la teoría bifactorial, se puede indicar que el personal encuestado en la pyme de seguridad dentro del factor de higiene o extrínseco se tiene como primer factor el de condiciones físicas y/o materiales, donde se obtuvo un puntaje de 10 que refleja alta insatisfacción, es decir que el personal no cubre dicha necesidad en la que se involucra el ambiente de trabajo y la comodidad que este brinda.

El segundo factor es acerca de los beneficios laborales y remuneraciones, donde se obtuvo un puntaje de 8 que refleja insatisfacción, esto quiere decir que el personal no se siente a gusto con el sueldo que perciben ya que la mayor parte del personal no siente que es acorde a las funciones que desempeñan.

El tercer factor es sobre las políticas administrativas, donde se obtuvo un puntaje de 10 el cual refleja alta insatisfacción, en este factor el personal indico que no hay correcto maneja de las políticas administrativas, ya que hay disgustos de horarios extensos y a su vez no se reconoce el esfuerzo de las horas extras que se trabajan.

El último factor extrínseco es acerca de las relaciones interpersonales, el personal encuestado indico un puntaje de 14 el cual se encuentra en un promedio de satisfacción, es decir que la necesidad social se encuentra bien cubierta por el ambiente de compañerismo en los grupos de trabajo.

Por otro lado, en base a la clasificación del modelo de SL-SPC según la teoría bifactorial, se puede indicar que el personal encuestado en la pyme de seguridad dentro del factor de motivación o intrínseco, el primer factor es sobre el desarrollo personal, se obtuvo una calificación de 13 donde indica que existe alta insatisfacción, ya que el personal no cubre las necesidades de logros personal dentro de la empresa.

El segundo factor es el desempeño de tareas, indica una puntuación de 15 donde demuestra que el personal se encuentra insatisfecho, ya que no consideran que las tareas que realizan son sin importancia debido al poco reconcomiendo que se da por un buen desempeño, generando un disgusto de las tareas que realizan.

El tercer factor es acerca de la relación con la autoridad, el personal encuestado indica un puntaje de 13 donde refleja una alta insatisfacción, esto se debe a que el jefe no brinda una actitud de agrado con su personal, pero a pesar de dicho trato el personal considera que llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo y ellos mantienen una actitud de cordialidad con el mismo, indistintamente del trato del jefe hacia ellos.

En la figura 19, se muestra la variación entre cada factor de la satisfacción laboral, en este caso el puntaje más alto es en el factor desempeño de trabajo y

en el puntaje más bajo se encuentra el factor de beneficios laborales, donde se debe tomar en cuenta y revisar a cada empleado sus remuneraciones ya que este factor de la satisfacción es el más importante.

4.4. Relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral

En esta sección se muestra la comprobación de la hipótesis planteada en la investigación mediante el uso del modelo de regresión simple.

H₀: El clima organizacional no influye en la satisfacción laboral en el personal de una pyme de seguridad en Covipen Cia. Ltda.

H₁: El clima organizacional influye en la satisfacción laboral en el personal de una pyme de seguridad en Covipen Cia. Ltda.

A continuación, se presenta el resumen de la regresión la cual se obtuvo mediante la tabulación de las encuestas a los 64 empleados de la empresa de seguridad Covipen, y en base a la tabulación obtener los promedios por cada empleado encuestado tanto con la variable de clima organizacional como satisfacción laboral.

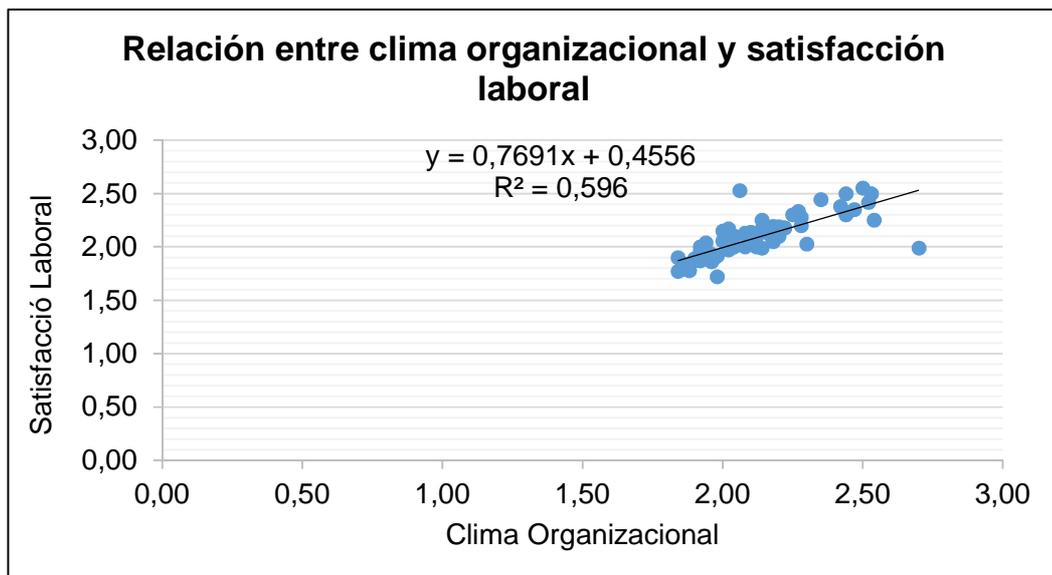


Figura 19. Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral
Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
Elaboración: Autores

En la figura 19 se muestra la relación entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral mediante una dispersión de los promedios obtenidos por las tabulaciones. Se puede indicar que con esta figura 19, hay una relación positiva directa, ya que ambas variables están dadas en la misma dirección indicando que si aumenta el clima organizacional aumentará la satisfacción laboral. Esta relación se la comprueba con una regresión lineal simple como se muestra en las tablas siguientes.

Adicionalmente en la figura 19, se muestra la ecuación matemática en la cual se indica más adelante con el modelo de regresión lineal, pero en breve se puede demostrar que mientras la variable de clima organizacional aumenta la variable de satisfacción laboral también aumentará en un 0,76 bajo la ecuación matemática.

A continuación, se muestran las diversas tablas en las cuales se indica el modelo de regresión lineal simple para indicar la relación entre la variable independiente que es el clima organizacional y la variable dependiente que es la satisfacción laboral.

Tabla 48 *Estadísticas de la regresión*

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coeficiente de correlación múltiple	0,77202389
Coeficiente de determinación R²	0,59602089
Observaciones	64

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)
Elaboración: Autores

Tabla 49 *Análisis de varianza*

ANÁLISIS DE VARIANZA					
	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
Regresión	1	1,56175289	1,56175289	91,473284	8,10963E-14
Residuos	62	1,05854601	0,01707332		
Total	63	2,6202989			

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)

Elaboración: Autores

Tabla 50 *Análisis de ecuación de las variables*

	Coefficientes	Error típico	Estadístico t	Probabilidad	Inferior 95%	Superior 95%
Intercepción	0,455610	0,170818	2,667225	0,009744	0,114149	0,797070
Promedio Clima Organizacion al	0,769081	0,080412	9,564166	8,1096E-14	0,608337	0,92982

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Covipen Cia. Ltda., Agosto (2018)

Elaboración: Autores

En la tabla 48, se muestra el coeficiente de correlación el cual mide la relación entre la variable de clima organizacional y la satisfacción laboral, mientras más cercano al valor de 1 se encuentran más relacionadas, y si el valor da como resultado un signo positivo indica que existe una relación directa, pero si el signo es negativo indica que existe relación inversa. Dentro de la empresa de seguridad Covipen en base a las encuestas realizadas a los 64 empleados nos da como resultado un 77,20% de relación directa entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral, es decir que ambas se afectan en la misma dirección si una incrementa la otra variable también.

En la misma tabla 48 se muestra el coeficiente de determinación, el cual indica cuanto es la representación de la variable de clima organizacional en la satisfacción laboral, es decir que para el total encuestado del personal de la pyme de seguridad solo representa un 59,60% del clima organizacional en la variable

de satisfacción laboral, es decir que el clima no es la variable más representativa quiere decir que no es la única variable que influye en la satisfacción y es necesario recurrir a otras variables que puedan afectar en el personal para obtener un resultado óptimo de la satisfacción laboral.

Para analizar la hipótesis planteada al inicio de la investigación se lo realiza por medio de análisis de varianza como se observa en la tabla 49, se puede apreciar el valor crítico de F el cual indica que es de 8,10963E-14 muy cercano a cero, este valor significa el límite para el análisis de la hipótesis. Por otro lado, el valor de F es de 91,473284, es decir que sobrepasa del valor crítico de F que es límite, ya que el valor crítico de f es menor a 0.05. Por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa indicando que dentro de la pyme de seguridad Covipen el clima organizacional si influye en la satisfacción y se indica que este modelo tiene una significancia.

En la tabla 50 se muestra la función de la ecuación matemática donde se representa de la siguiente manera:

$$y = a + bx$$

a = es la altura a la que la recta corta al eje de la variable dependiente “y”

b = pendiente de la inclinación de la recta, es decir que cuando hay un aumento o incremento que se produce en la variable “y” cuando la variable “x” aumenta en una unidad.

Esta ecuación representa en el plano una línea recta, en la cual la variable independiente “x” es el clima organizacional y la variable dependiente “y” es la satisfacción laboral, y “a” y “b” son constantes, como se muestra en la figura 19.

$$y = 0,455 + 0,76x$$

Cuando el valor de “x” es decir la variable de clima organizacional tiene un valor de cero, la variable “y” de satisfacción laboral tiene un valor promedio de 0,46 y esto tiene un valor de significancia y se corrobora con la probabilidad que es menor a 0,05. En la misma tabla se muestra que por cada unidad que se incrementa en la variable de clima organizacional el valor promedio de la satisfacción laboral sería 0,77 y esto se corrobora con la significancia de probabilidad siendo menor a 0.05.

4.5. Esbozar una propuesta de mejora para el clima organizacional y satisfacción laboral

Acerca de los datos obtenidos mediante las encuestas realizadas a los trabajadores de la compañía de seguridad y vigilancia “Covipen Cia. Ltda.” de Guayaquil ayudaron a conocer cómo es actualmente el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa.

Se revisaron los diferentes factores del cuestionario para el clima organizacional y para la satisfacción laboral de la Ps. Sonia Palma Carrillo, en donde se evaluó la percepción que tiene el colaborador con respecto al clima organizacional que les brinda la empresa y así mismo que tan satisfechos laboralmente se sienten.

De acuerdo a los resultados presentados se puede evidenciar que existen falencias y falta de interés por parte del empleador en todos los factores de ambos cuestionarios, ya que en ninguno los colaboradores tienen un clima organizacional grato y tampoco una satisfacción laboral alta, teniendo una calificación preocupante.

Es por ello, que se plantean las siguientes propuestas que se han desarrollado en base a lo que necesitan los colaboradores de Covipen Cia. Ltda.

4.5.1. Propuestas de mejora para el clima organizacional

Con respecto al factor uno de "Realización personal" se propone que la empresa realice charlas motivacionales al personal en el cual los jefes, supervisores y el empleador participen con el fin de que el personal se sienta parte de la organización para que pueda trabajar por la empresa y no para la empresa. Adicional realizar un plan de beneficios intrínsecos el cual no le genere un costo a la empresa, con el fin de que el personal se sienta motivado por sus logros en la organización.

En lo que compete a las capacitaciones, la empresa deberá invertir para que el personal pueda tener una instrucción óptima al momento de realizar sus funciones y sientan que en realidad el cumplimiento correcto de sus labores es vital para la organización.

De acuerdo con el factor dos de "Involucramiento laboral, la empresa deberá realizar reuniones semanales con todo el personal en la cual se expongan los temas en relación a la empresa, en la que los colaboradores puedan ser partícipes para dar sus recomendaciones frente a algún inconveniente que tenga la compañía; teniendo como fin que el colaborador se sienta involucrado y comprometido con la misma ya que es tomado en cuenta para la resolución de problemas y aportes que ofrezcan una mejora a la misma.

Además, en las reuniones planteadas, el empleador deberá hacer referencia a la identidad y valores propios para que el personal aporte con su esfuerzo para el desarrollo de la organización. Adicional deberá de socializar su misión, visión y valores a través de placas informativas donde pueda ser

visualizada por el personal, esto tendrá como finalidad que sus colaboradores tengan conocimiento hacia donde lleva sus esfuerzos la organización y aportar a la misma.

En referencia al factor tres de "Supervisión" la empresa deberá realizar una capacitación a los jefes encargados en la que traten temas de liderazgo y comportamiento organizacional para que puedan llevar a cabo procesos para incentivar a los empleados, así mismo poder responder a sus necesidades y ser un líder que tenga un trato afable, el cual el colaborador se sienta orgulloso y preocupado por la empresa a la que representa. Adicional deberá de socializar sus objetivos de manera de charlas de parte del empleador para que el personal sepa el porqué de sus esfuerzos y hacia donde desea llegar la compañía.

En lo que respecta al factor cuatro de "Comunicación" la empresa deberá fomentar la comunicación interna superando todas las barreras de la comunicación, utilizando la retroalimentación para evitar que el empleado se sienta que los supervisores o jefes no los escuchan al indicar ideas de mejoras en la empresa, así la información pueda fluir adecuadamente y eficaz. La comunicación vertical y horizontal es lo más recomendable con el tipo de todo canal como red de comunicación organizacional, es decir que la comunicación fluye libremente entre todos los miembros del equipo de trabajo y logrando así que se cuente con acceso de información necesaria para cumplir con el trabajo esperado.

De acuerdo con el factor cinco de "Condiciones laborales" el personal tiene una percepción de que la empresa no tiene una estructura de sueldos la cual pueda satisfacer las necesidades económicas y que tampoco les brindan las herramientas necesarias para el correcto cumplimiento de sus tareas por lo que la empresa debe de realizar un programa motivacional en el cual se consideren los temas que el personal refleja interés, para brindar elementos de energía, dirección y perseverancia. En el programa se puede iniciar con conversatorios de las decisiones a tomar punto por punto y así mismo que puedan proponer ideas

innovadoras. Compensando de otra manera lo que la empresa no puede brindar económicamente.

4.5.2. Propuestas de mejora para la satisfacción laboral

Según el factor uno de “Condiciones físicas y/o materiales” el empleador deberá de realizar una inversión para la reestructuración del lugar de trabajo en el cual se sientan cómodos a la hora de realizar sus actividades. Con respecto al personal logístico es el caso de las habitaciones que es donde descansan, este lugar debe de ser cálido para que los empleados se sienten en un lugar grato, generando así una satisfacción intrínseca alta.

En lo que respecta al factor dos que trata sobre los “Beneficios laborales y remuneraciones”, cada vez que en el presupuesto de la empresa se tenga la idea de aumentar el sueldo a los colaboradores; no aumentarlo de manera directa, al contrario, implementar un programa de compensación y beneficios donde se refleje el cambio que existe en el puesto y espacio de trabajo a fin de mantener motivada al personal. Se pueden realizar metas través del cumplimiento de tareas.

Es decir, si el personal llega a la meta que le han asignado podrá comisionar el valor pactado. De esta manera tendrán un incentivo económico por lo que el cumplimiento de tareas se lo realizará con la motivación pertinente y el colaborador se sentirá satisfecho por el trabajo y la meta realizada.

De acuerdo con el factor tres de “Políticas administrativas” el empleador deberá de plantear políticas de horarios en la que pueda gestionar mejor su recurso humano, permitiendo así, disminuir carga de trabajo. Además, con esta política podrá coordinar los horarios para que sus trabajadores puedan tener intervalos de descansos, con esto se descongestiona a los trabajadores y pueden realizar sus actividades de mejor manera teniendo una mejor satisfacción laboral ya que no se sienten con cargas excesivas de trabajo.

En lo que respecta al factor cuatro de “Relaciones interpersonales” existe compañerismo nivel medio entre los colaboradores de Covipen Cia. Ltda. por lo que se lo puede fortalecer a través de una correcta estructura de grupo, la cual define el comportamiento de los miembros e influye en el desempeño del grupo. Esta estructura está conformada por roles, normas, aceptación, sistema de estatus, tamaño del grupo, cohesión y liderazgo.

El rol tiene que ver con los patrones de comportamiento esperados de un individuo dentro del grupo, es decir que destaque lo que más tiene conocimiento, las normas son los estándares que cada uno imponga las cuales se las mide con resultados laborales. La aceptación es el modo de adaptarse en el grupo cediendo ante tareas esperadas. Los sistemas de estatus son el prestigio o la posición dentro del grupo, por lo general está dado por la edad, experiencia, capacidad y educación, es importante que este estatus sea congruente, es decir que un supervisor ganara menos que sus subordinados. El tamaño del grupo tiene que ver referente a lo que se espera de tareas para la capacidad de personas en el mismo, ya mientras más pequeño es el grupo se trabaja mejor y rápido. La cohesión del grupo se relaciona con la satisfacción, ya que es efectivo cuando el grupo coincide, coopera y se aceptan entre sí.

Por otro lado, en base a la estructura del grupo se aconseja tener un proceso de comunicación, toma de decisiones y manejo de conflictos, además de los reconocimientos intrínsecos como, por ejemplo: “el mejor compañero”. Así el personal tiene la satisfacción al saber que mientras más se esfuerza por dar apoyo a sus compañeros, será reconocido al final del periodo.

En referencia al factor cinco de “Desarrollo personal” se debe de realizar menciones especiales a los empleados que mejor se desenvuelvan para que los mismo se esmeren en cumplir a cabalidad sus actividades, ejemplo: “el empleado del mes”. Adicional debe de realizarse un “plan carrera” en la que se le indique al personal que pueden llegar a ascender a un cargo con mayor jerarquía dependiendo de su rendimiento, así mismo la empresa deberá de dejar de

contratar supervisores y permitir que sus colaboradores actuales logren desempeñar ese cargo.

De acuerdo con el factor seis de “Desempeño de tareas” el empleador deber de colocar placas con mensajes de motivación en el lugar de trabajo en los que recalque la importancia de los colaboradores en la organización, con esto se logra que ellos estén alentados todos los días para cumplir sus actividades motivados, el fin de esta técnica es que los trabajadores se sientan una pieza clave de esta. Adicional se lo fortalece con las técnicas antes desarrolladas en los otros factores, tales como “el empleado del mes” y “el mejor compañero”, todo esto para fortalecer la necesidad de estima la cual nos habla la jerarquía de las necesidades de Maslow.

En lo que respecta al factor siete de “Relación con la autoridad” en la cual se basa en potenciar la comunicación con el jefe, es decir que es necesario superar las barreras en las cuales los empleados no se sientan insatisfechos porque el jefe no los comprende, que no se sientan a gusto y que no valore el esfuerzo del trabajo realizado. Para ello se recomienda que los jefes deben tener una comunicación políticamente correcta, es decir tener las palabras correctas para transmitir el mensaje para incrementar la satisfacción del personal. Así mismo fortalecer la empatía, es decir que tanto el jefe como el empleado deben entender, ponerse en el lugar del otro y lograr entender su punto de vista, ya que ambos están en la empresa con el mismo objetivo.

Otro aspecto es poner la distancia justa, ya que en ocasiones se exagera en alejarse y desentenderse del personal y debe ser lo contrario con una medida poca eficaz, es decir que exista una relación cerca de respeto sin perder autoridad.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

Se llevó a cabo un estudio sobre la influencia del Clima organizacional en la satisfacción laboral de la empresa de seguridad “Covipen Cia. Ltda.” en la ciudad de Guayaquil durante el periodo 2018, llegando a las siguientes conclusiones:

El enfoque teórico utilizado en la variable de clima organizacional es la teoría de Likert del año 1967 referente a los sistemas de la organización, y el modelo para explicar con fundamento es el de Martin del año 1998 para la variable de satisfacción laboral se toma como base la teoría de Frederick Herzberg del año 1959 con los factores extrínsecos e intrínsecos. Para ambas variables se basa en el modelo de medición de la Psi. Sonia Palma de 1999, en el modelo de clima organizacional se basa en 50 preguntas divididas en 5 factores y en el modelo de satisfacción laboral se basa en 36 preguntas divididas en 7 factores.

El tipo de clima organizacional que presenta el personal en la pyme de seguridad en Covipen Cia. Ltda., es desfavorable y de acuerdo a la teoría de Likert se encuentra en el sistema uno, el cual indica que es autoritario y explotador con el personal, es decir se percibe atmosfera de temor, ocasionalmente existen recompensas y las necesidades del personal se encuentran en las fisiológicas, seguridad y social.

El tipo de satisfacción laboral que presenta el personal en la pyme de seguridad de Covipen Cia. Ltda., es alta insatisfacción y de acuerdo con la teoría de Frederick Herzberg se ubica a cada factor en extrínseco e intrínseco, donde el personal refleja categorías de alta insatisfacción e insatisfacción y por ende no cubre las necesidades del factor intrínseco como extrínseco representada por las necesidades fisiológicas, seguridad, social, estima y autorrealización.

Para comprobación de la hipótesis, se utiliza regresión simple, donde se obtiene el valor crítico de F, el cual representa un límite a considerar en la hipótesis, siendo menor a 0,05 y el valor de F mayor al límite dado con un 91,47, por ende, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa indicando que el clima si influye en la satisfacción en la pyme de seguridad de Covipen.

Esta relación se la explica mejor con el coeficiente de correlación dando un 77% de relación directa entre variables, es decir si aumenta el clima organizacional también aumenta la satisfacción laboral. El coeficiente de determinación indica que la variable de clima organización representa un 59% en la variable de satisfacción laboral, por ende, existen más variables que afecta o influyen en la satisfacción y el clima no es la única representativa.

El plan mejora en las variables de clima organizacional y satisfacción laboral se basa en los cambios que se deben hacer para poder conseguir el capital humano adecuado para tener mejor desempeño y competitividad en el mercado. En el clima organizacional se indican mejoras para tener una comunicación sin restricciones, y sobre todo la retroalimentación, así como reuniones semanales con el personal para establecer estrategias de trabajo y los objetivos a alcanzar en las tareas, promover las capacitaciones y un programa de obtención de ideas innovadoras y tomar decisiones específicas en conjunto. En la satisfacción laboral se indican mejoras para tener un lugar ideal de trabajo y comodidad, programa de compensación y beneficios y placas motivacionales.

5.2. Recomendaciones

Recomendaciones Generales:

Como recomendación principal en los enfoques teóricos revisar libros y documentos académicos de sitios web para correcta implementación de las teorías a utilizar en la investigación.

Para realizar las encuestas al personal indicar y detallar de manera clara y concisa las instrucciones, adicional de explicar ante la presencia de todos para mejor desarrollo de las mismas, esto es para que no existan error en el proceso de la investigación, ya que en la tabulación pueden existir datos incoherentes para un análisis.

La recomendación para la organización son las siguientes:

Realizar evaluaciones de desempeño por área de manera semestral para así poder estructurar políticas de motivación e incentivos y en base a los resultados de las evaluaciones dar reconocimientos intrínsecos y extrínsecos a los colaboradores para así mejorar la satisfacción laboral.

Invertir para crear un lugar de trabajo afable, propiciando un clima laboral idóneo en condiciones físicas con un ambiente en el cual el colaborador se sienta como en su hogar, produciendo altos niveles de satisfacción que repercuta en el efectivo cumplimiento de tareas por parte de los colaboradores.

Implementar un programa de inducción al personal nuevo para así poder dar a conocer la misión, visión, historia y valores de la organización, con el fin de motivar el involucramiento laboral con la empresa. Además, el mismo programa, se recomienda que sea impartido al personal activo para tener el mismo resultado.

Fortalecer las relaciones laborales a través de integraciones dentro y fuera de la organización en la que se estrechen lazos amistosos entre el personal

general indistintamente la estructura jerárquica que posea en la organización, con el fin de que no existan barreras en la relación jefes y personal en general, dando como resultado una comunicación efectiva, clara y fluida.

Realizar un programa de capacitación anual a los jefes y supervisores en la que se traten temas de liderazgo, motivación y comportamiento organizacional para que puedan transmitir lo aprendido con los colaboradores y poder brindarles un clima organizacional muy favorable y una alta satisfacción laboral.

Promover un programa de evaluación de clima organizacional y satisfacción laboral anual, con el fin de tener resultados periódicos con las recomendaciones antes planteadas y poder dar nuevas directrices para mejorar las dos variables.

Referencia Bibliográfica

- Alfaro, G. (2015). Satisfacción laboral de los docente en la Universidad Científica del Sur, Villa el Salvador,2015 (maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5076/Alfaro_PGB.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, W. L., y Arias, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia y trabajo*, 16(51), 185-191.
Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492014000300010&script=sci_arttext
- Abreu, J. L. (2014). El Método de la Investigación Research Method. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 9(3), 195-204.
Recuperado de: [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Banegas, C., y Cardona, D. (2017). Incidencia del Clima Organizacional en la Motivación de los Empleados de la Universidad Católica de Cuenca. *PODIUM*, 101-129.
Recuperado de: <http://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/80/79>
- Ben, M. Y., Bauzá, E., Cruz, Y., y Calvo, M. (2009). Caracterización gnoseológica sobre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral. *Contribución a la Economía*.
Recuperado de: <http://www.eumed.net/ce/2009a/rvsm.htm>
- Brito, M. (2011). Factores del clima organizacional en las universidades de la Costa Caribe Colombiana. *Omnia*, 17(2).
Recuperado de: <http://200.74.222.178/index.php/omnia/article/view/7359>
- Bustamante, M. A., Hernández, J. D. P., y Yáñez, L. A. (2009). Análisis del clima organizacional en el Hospital Regional de Talca. *Revista estudios seriadados en gestión de salud*, Vol. (5), 2-16.
Recuperado de: http://www.cegis.otalca.cl/doc/Publicaciones/ESGS/ESGS_a5_N11/CLIMA_OR_G_H_REG_TALCA.pdf
- Carhuapuma, J. S., García, L. Y., Santos, M. E. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la organización de usuarios de agua de uso agrícola del Valle de Cañete* (Tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
Recuperado de: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1713/TESIS_CAR

HUAPUMA%20PACHAS_Y_GARC%C3%8DA%20PEREZ_Y_SANTOS%20ZA
PATA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Casana, M. V. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de chiquito (Tesis de pregrado). Universidad privada Antenor Orrego, Trujillo.

Recuperado de:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE_PSICOLOGIA_CLIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%C3%93N.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA_TESIS.pdf

Castillo, N. F. (2014). *Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos* (Tesis pregrado). Pontificia Universidad Católica, Perú.

Recuperado de:
https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/35472267/CASTILLO_DAVILA_NATALIA_CLIMA_MOTIVACION.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1530554494&Signature=i80o7HQLuBH8IG3GTdctiKbm7eo%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DFACULTAD_DE_LETRAS_Y_CIENCIAS_HUMANAS.pdf

Código de Trabajo (16 de diciembre del 2005). Última modificación: 26 de septiembre del 2012.

Recuperado de: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>

Constituyente, E. A. (20 de octubre 2008). Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial 449. Última modificación: 21 de diciembre del 2015.

Recuperado de <http://repositorio.dpe.gob.ec/bitstream/39000/638/1/NN-001-Constituci%C3%B3n.pdf>

Delgado, D., y Chávez, G. (2018). Las Pymes en el Ecuador. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. ISSN: 1696-8352

Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/pymes-ecuador-financiamiento.html>

Dorta, Amelia. (2014). Centro de desarrollo gerencial. Venezuela: Dr. Amelia Dorta. Recuperado de <http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.com/>

Esplana, R., Y Núñez, E. (2017). *Síndrome de burnout y clima organizacional en docentes de la Institución Educativa la Victoria de Ayacucho Huancavelica-2017* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica, Perú.

- Recuperado de
<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1112/TP%20-%20UNH.%20ENF.%200090.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gamboa, Eric. J. (2010, septiembre, 4). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica*.
Recuperado de <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- García, A., Ortega, P., y Reyes, I. (2014). Adaptación y validación psicométrica de la Escala de Clima Social Organizacional (WES) de Moos en México. *Acta de investigación psicológica*, 4(1), 1370-1384.
Recuperado de: https://ac.els-cdn.com/S2007471914703813/1-s2.0-S2007471914703813-main.pdf?_tid=3fa4aa4b-aff2-48c0-8fea-ef96efaa4499&acdnat=1529248598_b87d176d4eed484261ee3ad8543b7704
- García, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. Cuadernos de administración. *Sistema de Información Científica*, (42).
Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/2250/225014900004/>
- Gómez, D. M., y Prowesk, K. S. (2011). Características de la cultura organizacional y comunicación interna en una comercializadora de lácteos de Cali. *Pensamiento psicológico*, 9(17), 57-68.
Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=s1657-89612011000200006&script=sci_arttext&tlng=es
- Hernández, V., y Rojas, M. (2011). *Propuesta de creación de un instrumento de medición de clima organizacional para una industria farmacéutica* (Tesis de maestría). Universidad ICESI, Santiago de Cali.
Recuperado de:
https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/49164584/propuesta_creacion_instrumento.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1530695384&Signature=G%2FaqbqJRfgPhJiRVkKbZTqUv9k%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DPROPUESTA_DE_CREACION_DE_UN_INSTRUMENTO.pdf
- Jiménez, J. (2015). Estrategia organizacional sustentada en las teorías de Stephen Robbins y de Frederick Herzberg para mejorar el clima laboral en la institución educativa N° 15140, caserío el palmo, pacaipampa, ayabaca, piura, año 2014 (posgrado). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Perú.
Recuperado de:
<http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/1487/BC-TES-TMP-324.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, P. (2004). Población, muestra y muestreo. *Punto Cero*, 9(8), 69-74.

Recuperado de:
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S181502762004000100012

Más, J. L. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Gestión en el tercer milenio*, 8(15), 25-36.

Recuperado de:
<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9692/8498>

Medina, A. (2017). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño docente de la Unidad Educativa Particular Santo Domingo de Guzmán–Quito* (maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador).

Recuperado de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5611/1/T2266-MDTH-Medina-Incidencia.pdf>

Morocho, L. M. (2010). *Liderazgo transformacional y clima organizacional de las instituciones educativas de la Ciudad Satélite Santa Rosa-Región Callao* (Posgrado). Universidad San Ignacio De Loyola, Lim, Perú.

Recuperado de:
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1242/1/2010_Morocho_Liderazgo%20transformacional%20y%20clima%20organizacional%20de%20las%20instituciones%20educativas%20de%20la%20Ciudad%20Sat%C3%A9lite%20Santa%20Rosa-Regi%C3%B3n%20Callao.pdf

Muñoz, M., Gasca, G., & Valtierra, C. (2014). Caracterizando las necesidades de las pymes para implementar mejoras de procesos software: Una comparativa entre la teoría y la realidad. *RISTI-Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (SPE1), 1-15.

Recuperado de: http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?pid=S1646-98952014000100002&script=sci_arttext&tlng=es

Obando, D. E. (2017). *Evaluación del clima laboral de la Empresa BKB Maquinaria Industrial S.A.* (tesis de Pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito.

Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14032/1/T-UCE-0007-PIO36-2017.pdf>

Ollolqui, A., Peña, M., y Aguilar, G. (2010). Diagnóstico de clima organizacional promotor de estrategias gerenciales y de recursos humanos, en una empresa metal-mecánica. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 4(1).

Recuperado de: <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/708>

Orbegoso, A. (2015). Problemas teóricos del clima organizacional: un estado de la cuestión. *Revista de Psicología*, 12(1).

Recuperado de: http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/R_PSI/article/view/341/229

Paredes, K., Alarcón, J. C. (2015). Redes bayesianas para analizar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los directores de las escuelas académico profesionales de la universidad peruana unión. *Revista Business Intelligence*, 2(1), 29-45.

Recuperado de: https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_bi/article/view/903/871

Pecino, V., Mañas, M., Días, P., López, J., y Llopis, J. (2015). Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario. *Anales de Psicología*. Vol. 31,(2).

Pérez, A. S., y Perea, L. P. (2016). El Clima organizacional en el desarrollo de los Sistemas Organizativos. *Revista INFODIR*, Vol.(4).

Recuperado de: <http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/236>

Pérez de Maldonado, I., Maldonado Pérez, M., & Bustamante Uzcátegui, S. (2006). Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional. *Investigación y postgrado*, 21(2), 231-248.

Recuperado de: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=s1316-00872006000200009&script=sci_arttext

Pérez, N. O., y Rivera, P. L. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013* (maestría). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, Perú.

Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/54238875.pdf>

Prado, J. F. U. (2014). Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales. Editorial el manual moderno.

Recuperado de: https://books.google.es/books?hl=esylr=yid=UuYhCQAAQBAJyoi=fdypg=PT4y dq=Clima+y+ambiente+organizacional:+Trabajo,+salud+y+factores+psicosocial esyots=YHiLJVbDzSysig=4v29uDSveTN1Z-_S3lfunSydhOl#v=onepageyq=Clima%20y%20ambiente%20organizacional%3A%20Trabajo%2C%20salud%20y%20factores%20psicosocialesyf=false

Quispe, A. L., Padilla, M. P., y Telot, J. A. (2017). Los recursos empresariales de las pequeñas y medianas empresas comerciales (PyMES) de la ciudad de Ambato/Enterprise resources of small and medium-sized commercial enterprises (SMEs) of Ambato city. *Revista Cubana de Investigaciones Turísticas*, 16(1).

Recuperado de: <http://retos.mes.edu.cu/index.php/retojs/article/view/249/211>

Ramos, D. C. (2012). El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje (Tesis de pregrado). Universidad Nacional, Cundinamarca, Colombia.

Recuperado de:
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>

Ríos, M., Téllez, M. R., y Ferrer, J. (2010). El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes. *Contaduría y administración*, (231), 103-125.

Rodríguez, J. P., Ortiz, J. H., Vera, E. G., Soto, J. J., y Delgado, J. A. (2017). *Satisfacción y rotación laboral en personal de empresas mineras de Arequipa y Cusco* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica, Perú.

Recuperado de:
file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/RODRIGUEZ_ORTIZ_SATISFACCION_MINERAS.pdf

Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282015000200030

Sandoval, M.C. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*. (27), 78-82.

Recuperado de:
http://www.academia.edu/9225037/CONCEPTO_Y_DIMENSIONES_DEL_CLIMA_ORGANIZACIONAL

Segredo, A. M. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, Vol.39(2), 385-393.

Recuperado de: https://www.scielo.org/scielo.php?pid=S0864-34662013000200017&script=sci_arttext&lng=pt

Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422010000200006&script=sci_arttext

Superintendencia de Compañías. Boletín No. 12. *Clasificación de las PYMES, de acuerdo a la Normativa implantada por la Comunidad Andina en su Resolución 1260 y la legislación interna vigente, Ecuador 07 de diciembre de 2010.*

Recuperado de:
<http://www.russellbedford.com.ec/images/Boletines%202010/12.%20Resolucion%20SUPER%20CIAS%20PYMES%20-%20SC-INPA-UA-G-10-005.pdf>

- Torres, P. (2016). Acerca de los enfoques cuantitativo y cualitativo en la investigación educativa cubana actual. *Atenas*, 2(34), 1-15.
Recuperado de:
<https://atenas.reduniv.edu.cu/index.php/atenas/article/view/194/364>
- Vásquez, R. E. (2018). *La autoevaluación institucional y el clima organizacional de la Institución Educativa Emblemática "San Juan" del distrito de San Juan de Miraflores de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01-Lima-2016* (pos grado). Universidad Nacional de Educación, Lima, Perú.
Recuperado de:
<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1536/TM%20CE%20Ev%203332%20V1%20-%20Vasquez%20Laguna.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villavicencio, J. M. (2006). Factores críticos para el desempeño exportador de las Pymes. *Tec Empresarial*, 1(1), 32-37.
Recuperado de:
http://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_empresarial/article/view/875
- Vizcarra, M., Llaja, V., Limo, C., y Talavera, J. (2015). Clima laboral, Burnout y Perfil de Personalidad: Un estudio en personal asistencial de un Hospital Público de Lima. *Informes Psicológicos*, 15(2), 111-126.
Recuperado de:
<https://revistas.upb.edu.co/index.php/informespsicologicos/article/view/5688/5266>
- Zúñiga, X. L., Espinoza R. A., Campos, H., Tapia, D., Muñoz, M. (2016). Una mirada a la Globalización: PYMES ecuatorianas, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. ISSN: 1696-8352.
Recuperado de: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2016/pymes.html>

Anexos

Anexo 1: Encuesta Clima Organizacional



Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Carrera de Administración de Empresas



El objetivo de la siguiente encuesta es: conocer las características del ambiente de trabajo en la empresa

Instrucciones: De acuerdo con lo que describa mejor su ambiente laboral en la empresa. Tiene cinco opciones para responder. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con una (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

Género: Masculino () Femenino () Área o Dpto.: _____

Edad: _____ Tiempo de servicio: _____

	NUNCA O NADA	POCO	REGULAR O ALGO	MUCHO	TODO O SIEMPRE
Realización Personal	1	2	3	4	5
1. Existen oportunidades de progresar en la institución	1	2	3	4	5
2. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	1	2	3	4	5
3. Se participa e definir los objetivos y las acciones para lograrlo	1	2	3	4	5
4. Se valora los altos niveles de desempeño	1	2	3	4	5
5. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros	1	2	3	4	5
6. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	1	2	3	4	5
7. Los jefes promueven la capacitación que se necesita	1	2	3	4	5
8. La empresa promueve el desarrollo personal	1	2	3	4	5
9. Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras	1	2	3	4	5
10. Se reconocen los logros en el trabajo	1	2	3	4	5
Involucramiento Laboral	1	2	3	4	5
11. Se siente comprometido con el éxito en la organización	1	2	3	4	5
12. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	1	2	3	4	5
13. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	1	2	3	4	5
14. Los trabajadores están comprometidos con la organización	1	2	3	4	5
15. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día	1	2	3	4	5
16. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal	1	2	3	4	5
17. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	1	2	3	4	5

18. Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal	1	2	3	4	5
19. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución	1	2	3	4	5
20. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	1	2	3	4	5
Supervisión	1	2	3	4	5
21. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	1	2	3	4	5
22. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo	1	2	3	4	5
23. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea	1	2	3	4	5
24. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	1	2	3	4	5
25. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	1	2	3	4	5
26. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	1	2	3	4	5
27. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	1	2	3	4	5
28. Los objetivos del trabajo están claramente definidos	1	2	3	4	5
29. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	1	2	3	4	5
30. Existen un trato justo en la institución	1	2	3	4	5
Comunicación	1	2	3	4	5
31. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	1	2	3	4	5
32. En mi oficina, la información fluye adecuadamente	1	2	3	4	5
33. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa	1	2	3	4	5
34. Existen suficientes canales de comunicación	1	2	3	4	5
35. Es posible la interacción con persona de mayor jerarquía	1	2	3	4	5
36. En la institución, se afronta y superan los obstáculos	1	2	3	4	5
37. La institución fomenta y promueve la comunicación interna	1	2	3	4	5
38. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	1	2	3	4	5
39. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas	1	2	3	4	5
40. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización	1	2	3	4	5
Condiciones Laborales	1	2	3	4	5
41. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí	1	2	3	4	5
42. Los objetivos de trabajo son retadores	1	2	3	4	5
43. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	1	2	3	4	5
44. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado	1	2	3	4	5
45. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	1	2	3	4	5
46. Existe buena administración de los recursos	1	2	3	4	5
47. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	1	2	3	4	5
48. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución	1	2	3	4	5

49. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo	1	2	3	4	5
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	1	2	3	4	5

Anexo 2: Encuesta Satisfacción Laboral

	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Carrera de Administración de Empresas	
---	--	---

El objetivo de la siguiente encuesta es: conocer los distintos aspectos del lugar de trabajo que generan satisfacción o insatisfacción

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a la actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con una (X) en la que considera expresa mejor su punto de vista.

Total de Acuerdo = TA
De Acuerdo = A
Indeciso = I
En Desacuerdo = D
Total Desacuerdo = TD

Género: Masculino () Femenino () **Área o Dpto.:** _____

Edad: _____ **Tiempo de servicio:** _____

Preguntas por Factores	TA	A	I	D	TD
Condiciones Físicas y/o Materiales					
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	5	4	3	2	1
2. El ambiente donde trabajo es confortable.	5	4	3	2	1
3. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	5	4	3	2	1
4. En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.	5	4	3	2	1
5. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	5	4	3	2	1
Beneficios Laborales y/o Remuneraciones					
6. Mi sueldo es muy bajo en relación con la labor que realizo.	5	4	3	2	1
7. Me siento mal con lo que gano.	5	4	3	2	1
8. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	5	4	3	2	1
9. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	5	4	3	2	1
Políticas Administrativas					
	5	4	3	2	1

10. Siento que recibo de parte de la institución mal trato.	5	4	3	2	1
11. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	5	4	3	2	1
12. Me disgusta mi horario	5	4	3	2	1
13. El horario de trabajo me resulta incómodo.	5	4	3	2	1
14. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	5	4	3	2	1
Relaciones Interpersonales	5	4	3	2	1
15. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	5	4	3	2	1
16. Me agrada trabajar con mis compañeros.	5	4	3	2	1
17. Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo.	5	4	3	2	1
18. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	5	4	3	2	1
Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
19. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	5	4	3	2	1
20. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	5	4	3	2	1
21. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo	5	4	3	2	1
22. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	5	4	3	2	1
23. Mi trabajo me hace sentir realizado.	5	4	3	2	1
24. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	5	4	3	2	1
Desempeño de Tareas	5	4	3	2	1
25. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.	5	4	3	2	1
26. Me siento realmente útil con la labor que hago.	5	4	3	2	1
27. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	5	4	3	2	1
28. Mi trabajo me aburre.	5	4	3	2	1
29. Me gusta el trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
30. Me siento complacido con la actividad que realizo.	5	4	3	2	1
Relación con la Autoridad	5	4	3	2	1
31. Los jefes son comprensivos.	5	4	3	2	1
32. Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido una alta sobre mi trabajo.	5	4	3	2	1
33. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	5	4	3	2	1
34. La relación que tengo con mis superiores es cordial.	5	4	3	2	1
35. No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).	5	4	3	2	1
36. Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo	5	4	3	2	1

Anexo 3: Entrevista a Gerente General Covipen Cia. Ltda.



**Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Carrera de Administración de Empresas**



- 1. ¿Cuál es la situación actual de la empresa?**
- 2. ¿Cómo usted percibe actualmente el clima organizacional en su empresa?**
- 3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra su personal de acuerdo a sus directrices?**
- 4. ¿Cómo cree usted que se maneja la comunicación interna?**
- 5. ¿Qué tan preparado se siente en poder lidiar con temas que afecten el clima organizacional y satisfacción laboral?**



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Dávila Moreno, Nancy Andrea** con **C.C: # 0929496199**; autor del trabajo de titulación: **Análisis del clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral aplicada en una pyme de seguridad en Covipen Cia. Ltda.**, previo a la obtención del título de **INGENIERA COMERCIAL** 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, 19 de septiembre del 2018

f. _____

Dávila Moreno, Nancy Andrea

C.C: 0928496199



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Parra Espinoza, José Francisco** con **C.C: # 0930557194**; autor del trabajo de titulación: **Análisis del clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral aplicada en una pyme de seguridad en Covipen Cia. Ltda.**, previo a la obtención del título de **INGENIERO COMERCIAL** 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, 19 de septiembre del 2018

f. _____

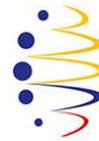
Parra Espinoza, José Francisco
C.C: 0930557194



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Análisis del clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral aplicada en una pyme de seguridad en Covipen Cia. Ltda.		
AUTOR(ES)	Dávila Moreno Nancy Andrea y Parra Espinoza José Francisco		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ing. Váscones Martínez José María, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
CARRERA:	Administración de Empresas		
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniero Comercial		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	19 de Septiembre de 2018	No. DE PÁGINAS:	158
ÁREAS TEMÁTICAS:	Administración, Comportamiento Organizacional y gestión de personal		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	clima organizacional, satisfacción laboral, pyme, modelo SPC		
RESUMEN/ABSTRACT			
<p>El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal: Analizar el clima organizacional que influye en la satisfacción del personal en una pyme de seguridad en Covipen Cia. Ltda. 2018 debido a que existen colaboradores que no tienen un clima organizacional muy favorable y una alta satisfacción laboral, demostrando en el rendimiento de los trabajadores según la prospección del empleador en la entrevista realizada.</p> <p>Inicialmente, se establecen los diversos enfoques teóricos, conceptuales y legales en relación con las dos variables del análisis (clima organizacional y satisfacción laboral), las mismas que contienen factores los cuales nos permiten comprender y entender los lineamientos claves para poder proveer de un clima organizacional muy favorable y una alta satisfacción laboral.</p> <p>El método de investigación aplicado es deductivo, la investigación se desarrolla tipo mixta ya que se realiza análisis cualitativo y cuantitativo. La investigación es de tipo descriptivo-correlacional. Se analiza el clima organizacional que influye en la satisfacción laboral de una pyme de seguridad Covipen Cia. Ltda. aplicando los cuestionarios de clima organizacional y satisfacción laboral de la Psi. Sonia Palma, valorados mediante escala de Likert. Como conclusión se tiene que el clima organizacional en la pyme de seguridad es desfavorable y que este influye directamente en la satisfacción del personal en un 77% (p-valor=0.00). Por otro lado, se refleja una alta insatisfacción en los mismos. Por lo que se presentan propuestas para que la organización pueda mejorar dichos factores de ambas variables a través de charlas, beneficios intrínsecos y extrínsecos, integraciones, reconocimiento laboral, entre otros.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-0999518927 0982988936	E-mail: nancyandrea_29@hotmail.com franciscoparra95@outlook.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Traverso Holguín, Paola Alexandra		
	Teléfono: +593-999406190		
	E-mail: paola.traverso@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			