



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS**

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

TEMA:

**El clima organizacional y la satisfacción en los trabajadores del área
administrativa de una empresa camaronera**

AUTORA:

Gallo Navarrete, Irene Jomara

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

TUTORA:

León Nevárez, Roxana Mgs.

Guayaquil, Ecuador

marzo – 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación: **El clima organizacional y la satisfacción en los trabajadores del área administrativa de una empresa camaronera**, fue realizado en su totalidad por **Gallo Navarrete Irene Jomara**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**.

TUTORA:

f. 
León Nevárez Roxana, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. 
Quevedo Terán Ana Maritza, Mgs.

Guayaquil, a los 4 días del mes de marzo del año 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Gallo Navarrete, Irene Jomara**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación: **El clima organizacional y la satisfacción en los trabajadores del área administrativa de una empresa camaronera**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**, 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 mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 4 días del mes de marzo del año 2022

LA AUTORA

f. _____

Gallo Navarrete, Irene Jomara



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **Gallo Navarrete, Irene Jomara**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **El clima organizacional y la satisfacción en los trabajadores del área administrativa de una empresa camaronera**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 4 días del mes de marzo del año 2022

LA AUTORA:

f. _____

Gallo Navarrete, Irene Jomara

REPORTE URKUND

Curiginal

Document Information

Analyzed document	UTE B2021- GALLO NAVARRETE IRENE.docx (D131289029)
Submitted	2022-03-23T14:31:00.0000000
Submitted by	Roxana Leon
Submitter email	roxana.leon@cu.ucsg.edu.ec
Similarity	1%
Analysis address	roxana.leon.ucsg@analysis.orkund.com



Gallo Navarrete Irene Jomara
Estudiante UTE SED B2021



León Nevárez, Roxana del Rocio
Tutora Semestre B2021



Muñoz Sánchez, Christopher Fernando
Coordinador UTE B 2021

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la sabiduría para culminar la meta propuesta.

A mi Familia por la comprensión y apoyo durante este periodo de estudio.

A mi esposo Guillermo por su compañía y motivación constante.

A mi hijo Matt Alejandro por ser la estrella que me guía desde el infinito.

A mis colegas Karina Cárdenas y Jenny Hernández por apoyarme
en la trayectoria estudiantil.

Gallo Navarrete Irene Jomara

DEDICATORIA

A Dios por darme las virtudes y la fortaleza para salir adelante pese a todas las dificultades, Dios, aunque no te palpe, sé que estas aquí conmigo.

A mi Madre Irene por inculcarme en su ejemplo la constancia de cumplir los sueños, por impulsarme a seguir adelante día a día.

A mi esposo Guillermo por su amor y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por sacrificar su tiempo libre.

A mi hijo Matt Alejandro por ser el ángel que me enseñó a dar vida y a enfrentarme con la muerte para seguir viviendo con el dolor de su ausencia.

A mi amiga Elvira porque sus oraciones, consejos y palabras de aliento me acompañan en todos mis sueños y metas.

Gallo Navarrete Irene Jomara



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

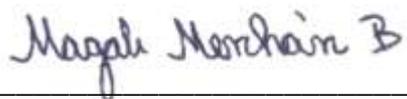
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. 

León Nevárez Roxana, Mgs.
TUTORA

f. 

Quevedo Terán Ana Maritza, Mgs.
DIRECTORA DE CARRERA

f. 

Merchán Barros, Magali del Rosario
DOCENTE DE LA CARRERA

f. 

Salazar Jaramillo, José Gregorio
DOCENTE DE LA CARRERA



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

CALIFICACIÓN

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA.
CARRERA TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO
PERIODO PERIODO UTE B-2021

ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA CAMARONERA", elaborado por el/la estudiante IRENE JOMARA GALLO NAVARRETE, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	JOSE GREGORIO SALAZAR JARAMILLO	MAGALI DEL ROSARIO MERCHAN BARROS
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
7.5 / 10	7.50 / 10	7.50 / 10	7.50 / 10
	Total: 10 %	Total: 20 %	Total: 70 %
Parcial: 70 %	Parcial: 30 %		
Nota final ponderada del trabajo de título:	7.50 / 10		

Para constancia de lo actuado, el (la) Coordinador(a) de Titulación lo certifica.

Coordinador(a) de Titulación

INDICE GENERAL

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	2
1. CAPITULO I: Planteamiento Del Problema.....	4
1.1 Antecedentes	4
1.1.1 Antecedentes Investigativos	6
1.2 Definición del Problema	10
1.3 Preguntas de Investigación	13
1.3.1 Sub-preguntas de investigación.....	13
1.4. Objetivo General.....	14
1.4.1 Objetivos Específicos	14
1.5. Justificación.....	14
2. CAPÍTULO II: Referente Teórico, Conceptual, Normativo y Estratégico	17
2.1 Referente Teórico.....	17
2.2 Referentes Conceptuales.....	21
2.3 Referentes normativos	29
2.4 Referentes Estratégicos	33
2.5 Normativa Internacional	34
2. CAPÍTULO III: Metodología de la investigación	36
3.1. Enfoque de la investigación	36
3.2. Método de Investigación.	36
3.3. Tipo Investigación	36
3.4. Universo y muestra	37
3.5. Formas de recolección de la información	37
3.6. Análisis e Interpretación de Resultados.....	38
3.7. Categorías y Subcategorías de estudio	41
4. CAPÍTULO IV: Resultados de la Investigación.....	43
5. CAPITULO V: Conclusiones Y Recomendaciones.....	68
5.1. Conclusiones Generales.....	68
Nivel de Organización:	70
5.2. Recomendaciones Generales.....	72
Bibliografía	73

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Comparación entre clima positivo y negativo	12
Tabla 2: Factores del Clima Organizacional Likert 1968	18
Tabla 3: Tipo de Variables Likert 1968	18
Tabla 4: Dimensiones y Variables Clima Laboral	40
Tabla 5: Nivel y Variable de Satisfacción Laboral	41
Tabla 6: Categorización de la Edad	43
Tabla 7: Sentido de Pertenencia	46
Tabla 8: Retribución	48
Tabla 9: Valores Colectivos	49
Tabla 10: Relaciones Interpersonales	51
Tabla 11: Estilo de Dirección	53
Tabla 12: Estabilidad Laboral	54
Tabla 13: Disponibilidad de Recursos	56
Tabla 14: Claridad y Coherencia	58
Tabla 15: Perspectiva Profesional	60
Tabla 16: Dirección-Liderazgo	62
Tabla 17: Sueldo y Prestaciones	63
Tabla 18: Estabilidad Laboral y Trayectoria	65
Tabla 19: Liderazgo y Trayectoria	66

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Dimensiones del Clima Organizacional -Likert 1968.....	20
Gráfico 2: Representación Grupos por edad.....	43
Gráfico 3: Género.....	44
Gráfico 4: Trayectoria Laboral.....	44
Gráfico 5: Puesto Laboral.....	45
Gráfico 6: Sentido de pertenencia.....	46
Gráfico 7: Retribución.....	48
Gráfico 8: Valores Colectivos.....	50
Gráfico 9: Relaciones Interpersonales.....	52
Gráfico 10: Estilo de Dirección.....	53
Gráfico 11: Estabilidad Laboral.....	55
Gráfico 12: Disponibilidad de Recursos.....	56
Gráfico 13: Claridad y Coherencia.....	58
Gráfico 14: Nivel de Satisfacción Laboral.....	59
Gráfico 15: Perspectiva Profesional.....	61
Gráfico 16: Dirección -Liderazgo.....	62
Gráfico 17: Sueldo y Prestaciones.....	64
Gráfico 18: Estabilidad Laboral y Trayectoria.....	65
Gráfico 19: Liderazgo y Trayectoria.....	66
Gráfico 20: P.16 y PB5.1.....	67

RESUMEN

Esta investigación se elabora para analizar el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de una empresa camaronera en el cantón Duran. Nace de la importancia de conocer como el clima organizacional se relacionan con el sentir de los trabajadores de esta empresa camaronera. La metodología utilizada para el desarrollo de esta investigación fue la cuantitativa debido a que es la más apropiada para esta recolección y análisis de los datos, de la población se tomó a los por 80 empleados que laboran en el área administrativo para la empresa camaronera determinando una muestra de 67 encuestas con un nivel de confianza de 95% y un marguen de error del 5%, se tomó como técnicas para el levantamiento de información el cuestionario de Clima Organizacional y el de Satisfacción laboral.

De las dos encuestas se identificó dimensiones y niveles personales, interpersonales y organizacionales los cuales se han analizado con cada una de las variables y se ha interpretado con el análisis de los resultados que la empresa camaronera mantiene un clima organizacional estable y aceptada por sus empleados.

Palabras claves: clima organizacional, satisfacción laboral, empresa, diagnóstico situacional.

ABSTRACT

This research is developed to analyze the organizational climate and job satisfaction of employees of a shrimp company in the Duran canton. It arises from the importance of knowing how the organizational climate is related to the feelings of the workers of this shrimp company. The methodology used for the development of this research was quantitative because it is the most appropriate for this collection and analysis of data, from the population 80 employees who work in the administrative area for the shrimp company were taken, determining a sample of 67 surveys with a confidence level of 95% and a margin of error of 5%, the Organizational Climate and Job Satisfaction questionnaires were used as techniques for gathering information. From the two surveys, personal, interpersonal and organizational dimensions and levels were identified, which have been analyzed with each of the variables and it has been interpreted with the analysis of the results that the shrimp company maintains a stable organizational climate and is accepted by its employees.

Keywords: organizational climate, job satisfaction, wellness, situational diagnosis

INTRODUCCIÓN

El capital humano, es uno de los principales puntos de atención que tiene la empresa, hace referencia a la capacidad productiva, formación que tienen para cumplir con las actividades por las cuales han sido contratados. Bajo este juicio se pretende analizar como el clima organizacional y la satisfacción laboral predomina en los trabajadores, recordando al autor Idalberto Chiavenato (2009) que en su libro Gestión del Talento Humano señala que: “el clima organizacional refleja la manera en que las personas interactúan unas con otras” “así como el grado de satisfacción con el contexto que las rodea. El clima organizacional puede ser, en un extremo, agradable, receptivo, cálido e incluyente o, en el otro, desagradable, agresivo, frío y alienante.” (Chiavenato, 2009, pág. 553)

Bajo este enfoque, esta investigación aporta a el desarrollo del estudio en la carrera de Trabajo Social, misma que fundamenta su metodología en un cuerpo sistemático de conocimientos sustentados en la experiencia y derivados de la investigación y evaluación de la práctica. Por lo que recurre a teorías sobre el desarrollo humano, así como del comportamiento y los sistemas sociales, para de esta manera estudiar los escenarios complejos y facilitar los cambios personales, organizativos, sociales y culturales.

La presente investigación está organizada por diferentes capítulos de los cuales tenemos. Capítulo I: Se analiza el planteamiento del problema con los antecedentes, la definición del problema, objetivos por investigar generales y específicos de igual manera la justificación.

Capitulo II: Tenemos los marcos referenciales donde podremos visualizar el marco teórico representado por la teoría del Clima Organizacional de Resis Likert y los referentes conceptuales que es un pilar fundamental para el análisis de los resultados. También, encontraremos a los referentes normativos y estratégicos y la clasificación de las variables sean estas dependientes e independientes.

Capitulo III: está conformado por la metodología de la investigación, en este apartado describimos al enfoque cuantitativo ya que al ser un levantamiento de información por encuesta nos brinda factores números para posterior análisis e interpretación de los resultados.

Capítulo IV: se identifican los resultados los cuales están divididos por sus dimensiones las cuales son individual, interpersonal y organizacional. Al igual que la encuesta de satisfacción laboral ambos resultados están representados en tabla y gráfico para una mejor interpretación y análisis del mismo.

Por último, tenemos al Capítulo V el cual nos brinda las conclusiones de manera general de todo el proceso de investigación, y se proponen recomendaciones generales como parte del proceso de retroalimentación hacia la investigación y acción participativa de los empleados de la camaronera como de sus directores.

1. CAPITULO I: Planteamiento Del Problema

1.1 Antecedentes

El clima organizacional, es importante a la hora de evaluar las percepciones de los trabajadores administrativos de una empresa camaronera del cantón Duran, con respecto a su ambiente laboral para un efectivo funcionamiento de la organización.

El clima organizacional en las empresas ha dejado de ser algo periférico y se ha convertido en un tema de investigación e innovación donde el Trabajador/a Social cumple una función importante al igual que todo el equipo multidisciplinario que conforma el área de Talento Humano. María Requena (2017), profesora de la Universidad Internacional de Valencia menciona, “la relación entre trabajo social y empresa surge con el desarrollo de la industrialización focalizando su ámbito la presencia del trabajador social en comités de empresas, en la mejora del ambiente laboral y en el impulso de una conciencia social.” (párr. 4)

Por lo tanto, el rol de los y las profesionales del trabajo social en la empresa privada va dirigido sobre todo al ámbito de los recursos humanos siendo una figura indispensable tanto para afrontar el trato con las personas como la mejora de la calidad laboral. Uno de sus objetivos se centra en romper con la estructura jerarquizada y colaborar en que los trabajadores desarrollen sus potencialidades convirtiéndose en agentes de cambio. (Requena, 2017, párr. 6)

En la actualidad el clima organizacional forma parte de las políticas formales de la organización y la necesidad de los empleados, cuyos resultados se evidencia en la productividad y rentabilidad sean estos altos o bajos, para conocer como el ambiente laboral influye en el clima organizacional en una empresa se puede analizar a través de indicadores lo cual permite medir y describir el sentir del bienestar de los trabajadores, el bienestar es un punto importante para mantener la alta productividad en la organización, es por ello, que se debe fomentar el buen clima organizacional.

Como lo hace notar, los autores García Rubiano, Vesga Rodríguez y Gómez Rada en su libro Clima Organizacional (2020); “constructo clima organizacional desde la perspectiva de la metáfora del “clima” hace referencia

preliminarmente al conjunto de características que constituyen el ambiente de trabajo que rodea a los individuos que trabajan en una organización.” (pág. 14).

En efecto, la metáfora del clima organizacional es la comprensión del ambiente que rodea al trabajador, aunque el ambiente se refiere a un contexto determinado, es importante enfatizar que esta toma como referencia al sujeto que lo percibe. Entonces se puede relacionar como la construcción de la experiencia del individuo en la organización relacionado con el comportamiento individual.

El comportamiento del individuo dentro de la organización depende la atmosfera laboral en donde esta interactuando y esto influye en la conducta; también depende de los diferentes estilos de liderazgo, al promover la participación, compromiso, responsabilidad se verá reflejado en el desempeño de los empleados, según el estilo del líder serán los resultados del comportamiento de los trabajadores.

Por lo tanto, se puede señalar que el clima organizacional determina la percepción de bienestar, en que un colaborador percibe su trabajo, su desempeño, productividad y satisfacción, contemplando el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, interviniendo así en la satisfacción del personal y por lo tanto en la producción. En las palabras de Brunet (1997):

Toda situación de trabajo implica un conjunto de factores específicos en el individuo, tales como las aptitudes y características físicas y psicológicas y, a cambio, ésta presenta entornos sociales y físicos que tienen sus particularidades propias. El individuo aparece entonces inmerso dentro de un clima determinado por la naturaleza particular de la organización. (pág. 11) citado en (García Rubiano, 2020, pág. 15)

En consecuencia, ante lo expuesto es importante determinar la dicotomía, si es el ambiente que influye en la productividad o es la percepción y el comportamiento del trabajador influye en el rendimiento laboral.

En países europeos denominado “Estilo de vida y clima organizacional” señala que, en España;

Se consideró de una muestra de 70.000 empleados de empresas europeas que evaluaron a más de 14.000 jefes, en el que se concluye

que un 64 por ciento de los directivos españoles fallan a la hora de crear un ambiente de trabajo positivo y, por lo tanto, corren el riesgo de generar desmotivación entre sus colaboradores. (Herrero, 2011, párr. 5)

Desde la posición de Georg Vielmetter, director del proyecto del estudio realizado de la consultora Grupo Hay, “la diferencia entre un clima demostrativo y uno que motiva a los trabajadores puede tener un impacto equivalente de hasta un 30% en los resultados de las organizaciones” (Mutua Intercomarcal, 2011, párr. 3), con lo que es vital que los altos directivos se esfuercen en crear un ambiente de trabajo dinamizados, que proporcione un enfoque estratégico y mantenga la motivación.

1.1.1 Antecedentes Investigativos

Los países, Rusia y Ucrania son los países que lideran la lista en donde el ambiente laboral es motivante y de alto rendimiento, “55% de jefes y directivos que crean ambientes motivadores o de alto rendimiento, los ejecutivos escandinavos en menor porcentual, se les une empresas de Alemania, Suiza y Austria, mismas que obtienen resultados excelentes en cuanto a motivación de los colaboradores” (Herrero, 2017, párr. 3).

Como se muestra el ambiente diferencial que existe en estas naciones, en donde en el sur de Europa las organizaciones empresariales enfatizan la autoridad, de manera distinta que en el norte, caracterizado por fomentar un entorno basado en el liderazgo participativo, que busca la implicación de los colaboradores en el enfoque de los problemas y en la toma de decisiones.

En el contexto de Latinoamérica, en estudio efectuado en países como Colombia, México, Perú, en lo que refiere al clima organizacional, señala que existe gran similitud a nivel organizacional, es decir, en casi todas las instituciones analizadas; a nivel de ellas existen “problemas de insatisfacción, por factores como la escasa comunicación entre colaboradores, falta de incentivos por parte de los directivos; sin embargo, solo en algunas instituciones el clima se caracteriza por ser regular” (González Vásquez, Ramírez López, Terán Ayay, & Palomino Alvarado, 2021, pág. 9).

En este mismo documento, los autores mencionan;

En las organizaciones sobresalen la existencia de factores que afectan indiscutiblemente el desarrollo del clima organizacional, en donde prevalecen los estilos de dirección, siendo estos los que ocasionan asiduamente la rotación de los directivos, lo que equivale a una varianza de planes, proyectos y programas establecidos inicialmente en las empresas. En lo que refiere a la comunicación es un factor predominante, siendo esta escasa, lo que da origen a un deterioro relevante en el clima organizacional (pág. 9).

En base a lo expuesto se puede inferir, que el clima organizacional incide significativamente en el desempeño laboral e influye en la autoestima del empleado. En Ecuador, un estudio efectuado por la consultora Human menciona;

No más del 10% de las empresas ecuatorianas aplica acciones encaminadas a generar un buen ambiente laboral, y que solo un porcentaje igual, valora o mide el ambiente de trabajo de la forma más común a través de encuestas anuales o semestrales. Siendo la evaluación y posterior análisis el que sirve para establecer la satisfacción, los conflictos, el comportamiento, y la revisión de planes (Revista Lideres, 2020, párr. 10)

El clima organizacional ha sido establecido a nivel individual y organizacional. En el primer nivel se le conoce especialmente como clima psicológico. En el nivel organizacional generalmente como clima organizacional o clima laboral. Los autores Chaudhary & Rangnekar (2014) hacen referencia de la influencia que existe entre el nivel individual y organizacional por lo que mencionan;

El clima organizacional se determina cuando el clima psicológico se cumple, es decir los conocimientos de los colaboradores son compartidas entre los miembros de una organización. Asimismo, el clima organizacional posee un efecto significativo en el procedimiento del personal, en su desempeño laboral y en su rendimiento (pág. 293).

De tal manera que el clima organizacional es representado en las características del medio ambiente de trabajo, las cuales son apreciadas directa o indirectamente por los colaboradores que se desempeñan en el contexto y estas suelen originar repercusiones en el comportamiento laboral.

Por lo consiguiente estas consecuencias son favorable cuando se compensa las necesidades personales de los participantes y enaltece su estado de esfuerzo. Es desfavorable cuando estimula la frustración por no satisfacer esas necesidades.

En base a ello, el clima organizacional se puede desatacar, metódicamente es el modo percibido por los integrantes mediante el proceso interactivo de los individuos con la institución y proyectado a través de comportamientos y actitudes, estas pueden ser favorables o desfavorable para los actores educativos o personas involucradas dentro de ella.

Según Chiang (2015) en su investigación manifiesta que la definición de clima organizacional ha avanzado a través de las distintas aproximaciones conceptuales en donde las primeras aportaciones resaltaron las propiedades o características organizacionales sometiendo en primera instancia los factores organizacionales o situacionales. Posteriormente surgieron un segundo grupo de enunciaciones que dieron mayor relevancia a las representaciones cognitivas y representaciones en los que los factores individuales son precisos. Una tercera aproximación conceptual ha estimado el clima con un conjunto de percepciones fundamentales o globales en que se considera la interacción entre la persona y la situación. (pág. 34)

Tomando en consideración los diferentes enfoques catalogando desde su perspectiva el clima organizacional reside en la representación de las características de la organización, que diversifican a unas organizaciones de otras, son respectivamente perdurables e intervienen en la relación de las personas con el medio de trabajo, así también este es de carácter subjetivo y su origen está en los discernimientos que poseen los individuos acerca de las incomparables particularidades del escenario laboral.

De la misma manera, el trabajo investigativo de Campain Brambilla, publicado en el 2017, y titulado “Incidencia de la comunicación interna en el clima organizacional de la empresa Camaronera ROMPIDO” (Campain Brambilla, 2017) resalta;

La deficiente comunicación organizacional, da como origen un gran impacto en el clima organizacional, por lo que, se estima que este factor ha deteriorado las acciones eficientes en los procesos, en este sentido, son elementos que están estrechamente interrelacionados, porque el éxito o fracaso de una empresa depende de las personas que laboran para la misma (pág.4).

Entre los resultados que expuso Campain Rina, mencionan que “los colaboradores tienen desconocimiento de cómo se manejan y cómo debería ser la forma adecuada de encaminar los procesos comunicacionales” (Campain Brambilla, 2017, pág. 18)

Según lo mencionado, se infiere que la comunicación es parte las relaciones humanas que son parte fundamental del clima organizacional, mismas que infringen de forma directa en la satisfacción laboral, en donde intervienen factores como la motivación, el liderazgo, el trabajo en equipo, y su nivel de productividad.

De esta manera, se establece un preámbulo de la importancia predominante que posee el clima laboral, en la percepción de bienestar, mismos que tiene una íntima relación con la satisfacción laboral, siendo este último indicador de una serie de acontecimientos, por lo que parten de una forma positiva si existen adecuados ambientes, si fuese el caso contrario los contextos hostiles desencadenarán escenarios negativos, manifestados pérdidas, gastos, conflictos y demás situaciones contraproducentes que pueden llevar a la organización a no generar su punto de equilibrio. Se concluye, que el clima laboral es un factor preciso, que interviene de manera positiva o negativa en la productividad de los empleados y de la organización.

1.2 Definición del Problema

El clima laboral es producto de la interacción, relaciones y comportamiento de los colaboradores pero que sucede si el clima laboral es inadecuado, o como se conoce cuando un clima es desfavorable dentro de una empresa, desde la posición de Rivera-Porras (2018) nos hace referencia que el clima es una condición del ambiente interno;

El clima organizacional está compuesto por las apreciaciones que tienen los trabajadores sobre sus actuaciones en relación con los otros miembros de la organización, a la vez que se considera como una condición del ambiente interno, practicada por los colaboradores, que impacta en el comportamiento, y que se puede explicar en función de los valores o características de la organización. Además, existen otros factores que influyen en el clima de la entidad, como lo son las variables personales motivos, valores y percepciones, las variables estructurales, tecnología, recompensas y relaciones de liderazgo, y las metas operativas que revelan el futuro de la organización. (García Rubiano, M. Vesga Rodríguez, J. J. y Gómez Rada, C. A. 2020 pág. 39).

El autor Idalberto Chiavenato (2009) señala que:

Las investigaciones sobre el clima organizacional reúnen información acerca del campo psicológico del ambiente de trabajo de las personas y su sensación personal en ese contexto. El clima organizacional refleja la manera en que las personas interactúan unas con otras, con los clientes y con los proveedores internos y externos, así como el grado de satisfacción con el contexto que las rodea. El clima organizacional puede ser, en un extremo, agradable, receptivo, cálido e incluyente o, en el otro, desagradable, agresivo, frío y alienante. (Chiavenato, 2009, pág. 553)

Ahora bien, el clima organizacional también hace referencia, según Bustamante (2016), “a un constructo caracterizado por su multidimensionalidad al representar las características de una organización, que se definen por las apreciaciones generadas por las experiencias compartidas de sus empleados, que se originan a partir de las interacciones

personales” (García Rubiano, M. Vesga Rodríguez, J. J. y Gómez Rada, C. A. 2020 pág. 40-41).

La Organización Internacional de Trabajo (OIT) en un informe elaborado conjuntamente con Eurofound concluyen la calidad de empleo en diferentes países:

- Una sexta parte de los trabajadores de los países de la Unión Europea (UE) trabaja más de 48 horas semanales, mientras que ese porcentaje es del 50 por ciento en la República de Corea, Turquía y Chile. En todos los países encuestados, al menos el 10 por ciento de los trabajadores trabaja en su tiempo libre.
- Más del 70 por ciento de los trabajadores de la República de Corea pueden tomar una o dos horas de permiso laboral para ocuparse de asuntos personales y familiares. En cambio, en los EE.UU., Europa y Turquía, este porcentaje oscila entre el 20 y el 40 por ciento.
- Una tercera parte de los trabajadores de la UE y la mitad de los trabajadores de los EE.UU., Turquía, El Salvador y el Uruguay realizan un trabajo intensivo, es decir, con escasos márgenes de tiempo y realizado a gran velocidad. Entre un 25 y un 40 por ciento de los trabajadores tiene un empleo emocionalmente exigente.
- Hasta el 12 por ciento de los trabajadores declaró ser objeto de maltrato verbal, humillaciones, hostigamiento, atención sexual no deseada, o acoso sexual.
- Un 70 por ciento de los trabajadores dio una opinión positiva sobre la actuación de los directivos en términos de gestión del personal, e indicó un nivel alto de empatía entre compañeros de trabajo (aunque en algunos países no es el caso). (OIT, 2022, párrs. 4-8)

Como se menciona en una de las conclusiones el maltrato verbal, humillaciones, hostigamiento, atención sexual no deseada o acoso sexual son entornos laborales insalubres e incluso pueden verse como un factor de caída del negocio. Algunas de las influencias son una mala experiencia del cliente, baja productividad, lentitud para alcanzar metas, actitudes negativas

personales y profesionales, para entender mejor entre un ambiente laboral adecuado e inadecuado se realizó la siguiente comparación.

Clima Laboral Positivo	Clima Laboral Negativo	Consecuencia	Soluciones
Buenos canales de comunicación	Fricción entre compañeros Chismes, filtración de información	Falta de sentido de pertenencia	Cultivar una cultura de integridad para evitar enfrentamientos.
Reconocimiento Laboral	Ninguna compensación	Trabajadores desmotivados	Compensaciones laborales
Pagos Justos	Inequidad en salarios	Bajo rendimiento	Crear una cultura financiera
Satisfacción laboral	Conflictos entre áreas	Insatisfacción laboral	Realizar el análisis del clima laboral
Prevención del Estrés	Enfermedades ocasionadas por el estrés laboral	Enfermedades frecuentes- Ausentismo	Conciliar la vida personal con la vida profesional.

Tabla 1: Comparación entre clima positivo y negativo

Nota: En esta tabla muestra variables de clima positivo y negativo sus consecuencias y soluciones.

Elaborado por: Irene Gallo

El problema objeto es el clima laboral y satisfacción laboral, pero para identificar las situaciones adversas o negativas mencionaremos las premisas de Barbey y Wright (1998) en el “estudio del clima y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de buenos aires” y tenemos:

- Los trabajadores no logran una satisfacción laboral acorde a sus condiciones generales de trabajo.
- Resistencia al cambio dentro de la empresa por la baja expectativa que generan los mismos.
- Incertidumbre del personal respecto de sus roles y funciones.
- Inconformismo con las políticas de la empresa y con algunas prácticas comerciales.
- Ejercicio de liderazgos autoritarios e inconducentes que colocan al trabajador en estado de estrés.
- Pobre o inexistente participación de los empleados en la toma de decisiones.

- Es un factor de riesgo que puede ser catalizador de procesos conflictivos graves (despidos, huelgas, sabotaje, espionaje, etc.) (Venutolo, 2009, pág. 21)

El profesional en Trabajo Social, se encuentra involucrado en la dinámica del clima y satisfacción laboral, por ser parte del equipo de profesionales del área de Recursos Humanos. Por tal motivo es importante el análisis e investigación de los diferentes factores que puedan estar afectando el bienestar laboral de los empleados en cada una de las organizaciones. Bernard (1967) define en sus planes el rol del Trabajador Social dentro de la empresa:

- Dar apoyo psicosocial a los individuos y colectividades de trabajadores que se encuentran en dificultades;
- Participar en la creación, funcionamiento y mejora de las realizaciones sociales de la empresa; y,
- Favorecer una mejor toma de conciencia de los problemas humanos y sociales surgidos con motivo del trabajo. (Diez, 2020, pág. 342)

1.3 Preguntas de Investigación

- ¿Cómo es el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados del área administrativa de una empresa camaronera en Durán??

1.3.1 Sub-preguntas de investigación

- ¿Cuáles son la característica del clima Organizacional de la empresa camaronera en el cantón Durán?
- ¿Cuáles son los niveles de satisfacción laboral los trabajadores de una empresa camaronera del cantón Durán?

1.4. Objetivo General

Conocer las características del clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores.

1.4.1 Objetivos Específicos

- Identificar las características del clima organizacional de la empresa camaronera del cantón Durán.
- Describir los niveles de satisfacción identificados en los trabajadores que participaron en este estudio.

1.5. Justificación

El clima laboral, al analizarlo, permite estudiar la percepción de los empleados dentro de la organización desde la opinión de los autores Reinoso & Araneda (2007) “se entiende clima organizacional como las percepciones que comparten los miembros de una organización respecto del ambiente que se desenvuelven” (pág. 41)

El clima organizacional es un factor clave en el desarrollo empresarial actual, y sus investigaciones, diagnósticos y mejoras en profundidad impactan directamente en el llamado espíritu de la organización, por ello se ha determinado que en esta investigación se pueda caracterizar los factores que intervienen en el clima Organizacional de la empresa y con ello conocer las percepciones de los trabajadores dentro de la organización.

Para ello, en esta investigación se deberá identificar el nivel de clima organizacional y satisfacción que perciben los trabajadores administrativos dentro de la empresa, para lograr cambios que mejoren el desempeño de los trabajadores administrativos, tomando como referencia los problemas u obstáculos que se observen en el levantamiento de información del clima y satisfacción laboral de la empresa.

Por otro lado, tenemos a esta investigación relacionados con el aprendizaje de la carrera de Trabajo Social:

- Diagnosticar contextos, realidades y problemáticas sociales, a partir de las demandas de investigaciones públicas, privadas y de la sociedad civil, respetando el protagonismo de los actores sociales.

- Desarrolla investigaciones cuanti-cualitativas para la comprensión de las realidades sociales y generación de conocimiento. Carrera de Trabajo Social (UCSG, 2022)

Al diagnosticar los diferentes contextos nos encontramos realidades las cuales deben ser fundamentadas por:

Académico: por ser la base de la enseñanza y la investigación que permite analizar las diferentes realidades para ser fundamentada con diferentes teorías, métodos y metodologías.

Empleando palabras de los autores:

Las universidades, como instituciones sociales, desempeñan un papel fundamental en la transformación de la humanidad. A través de ellas se transmite a los individuos el conocimiento intelectual indispensable para la modernización y la democratización de la sociedad, se proporcionan los esquemas y los valores que aseguran la estabilidad social, asistiendo y sirviendo a las comunidades en la solución de los complejos problemas asociados con su desarrollo y bienestar, y conduciéndolos a formar parte del proceso de integración que incidirá sobre su futura organización. (Rodríguez Abrahantes, Rodríguez Abrahantes, & García Pérez, 2016)

Social: el mundo actual se encuentra en constante cambios, el comportamiento humano es adaptable a diferentes contextos y situaciones que han sido parte de su desarrollo, crear una sociedad con conocimiento es superar paradigmas y superar problemáticas con el objetivo de “cumplir con la identificación de problemas socioambientales, el mejoramiento de la calidad de vida en los grupos sociales y la generación de soluciones y conocimientos para resolver dichos problemas.” (Eslava, 2018, párr. 5)

Profesional: al darse diferentes cambios en espacios laborales, el conocimiento debe estar en una constante construcción social por ser profesionales que trabajamos con sujetos y analizar realidades para la transformación social. En base a lo mencionado es preciso ser profesionales de investigación a la acción, dicho en palabras de Castro & Guzmán (2011) en su libro modelos de intervención teoría y método en trabajo social que considera el practicismo una relación práctica – teoría, “A la práctica social como práctica profesional directa, localizada, específica y singular”, “A la

teoría como mera clasificación, tipologización y sistematización de datos empíricos obtenidos en esta práctica.” (pág. 28). La teoría y la práctica debería ser un arte para el profesional en Trabajo Social ya que es la construcción y sistematización de nuevas realidades.

Laboral: Los profesionales al estar en contacto con el mundo laboral, y de conocer de primera mano problemáticas es preciso la investigación para generar impacto en los espacios laborales mejorando el bienestar y la calidad de vida de los empleados y esto genera impacto en el futuro de la organización.

2. CAPÍTULO II: Referente Teórico, Conceptual, Normativo y Estratégico

2.1 Referente Teórico

Existen muchas teorías para estudiar el clima de la organización, sin embargo, en esta investigación analizaremos los resultados obtenidos a través de la encuesta con relación a la teoría de Rensis Likert (1968) y la Perspectiva contingente y sistémica

Teoría del Clima Organizacional de Rensis Likert

La teoría del Clima Organizacional de Likert (1968) establece;

El comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la relación estará determinada por la percepción del clima organizacional tales como: los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización y el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional. (Rodríguez, 2016, pág. 6)

Esta teoría establece “que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y de las condiciones organizacionales que los mismos perciben.” (Rojas, 2004, pág. 23)

Es decir que la reacción de los trabajadores está relacionada por su percepción, según Likert existen varios factores que influyen en la percepción del clima en la organización los cuales son:

CLIMA ORGANIZACIONAL	Nivel	Factores
	Individual	Personalidad
		Actitudes
		Salario
		Nivel de Satisfacción
	Interpersonal	Posiciones Jerárquicas
		Percepción de los Subordinados y Superiores
	Organizacional	Parámetros ligados al Contexto
		Tecnología
		Estructura del Sistema Organizacional

Tabla 2: Factores del Clima Organizacional Likert 1968

Nota: Factores del Clima Organizacional por niveles.

Fuente: Yolimar Roa 2004

Esta teoría es muy dinámica y explica con especificidad la dinámica del clima en las organizaciones, las empresas que analiza la productividad, ausentismo, tasas de rotación, rendimiento, satisfacción laboral influye en clima y el rendimiento laboral.

Según Likert (1968), propone tres tipos de variables que se definen en las características de la organización y que influyen en la percepción individual de cada empleado esta trilogía de variables son causales, intermediarias y finales.

Variables Causales	Variables Intermedias	Variables Finales
Variables independientes	Mide el estado intermedio de la empresa	Es la conjugación de variables causales y intermedias.
Identifica el sentido de la organización	Identifica estados de: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones.	Obtienen los resultados de la organización; productividad, ganancia, pérdida.
Comprende estructura organizativa y administrativa	Apoyan los procesos organizacionales.	Procesos organizacionales de una empresa.

Tabla 3: Tipo de Variables Likert 1968

Tipo de Variables: Causales, Intermedias y Finales. Fuente: Yolimar Roa 2004

El autor al interactuar estas variables trae como consecuencia a los diferentes tipos de clima organizacional que se describen a continuación:

Tipos de Clima Organizacional-Likert (1968)

La interacción de estas variables trae como consecuencia la determinación de cuatro (4) grandes tipos de clima organizacionales, así como de cuatro (4) sistemas;

El clima autoritario explotador: pertenece al Sistema I, las decisiones son tomadas únicamente por la alta gerencia y los empleados tienen una percepción de temor, castigos, amenazas, inseguridad, interacción entre superiores y subordinados es nula.

El clima autoritario paternalista: pertenece al sistema al II, se da porque existe confianza entre la dirección y los subordinados, algunas decisiones se toman en la alta gerencia, pero algunas en niveles inferiores. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, y se puede dar grupos informales que no siempre estarán con los fines de la organización.

El clima participativo consultivo: este compuesto por el sistema III, y se caracteriza por la confianza que tienen los superiores a los subordinados, y permite tomar decisiones específicas, la comunicación es descendente, y el control se delega de arriba hacia abajo con un sentimiento de responsabilidad en los niveles superiores e inferiores.

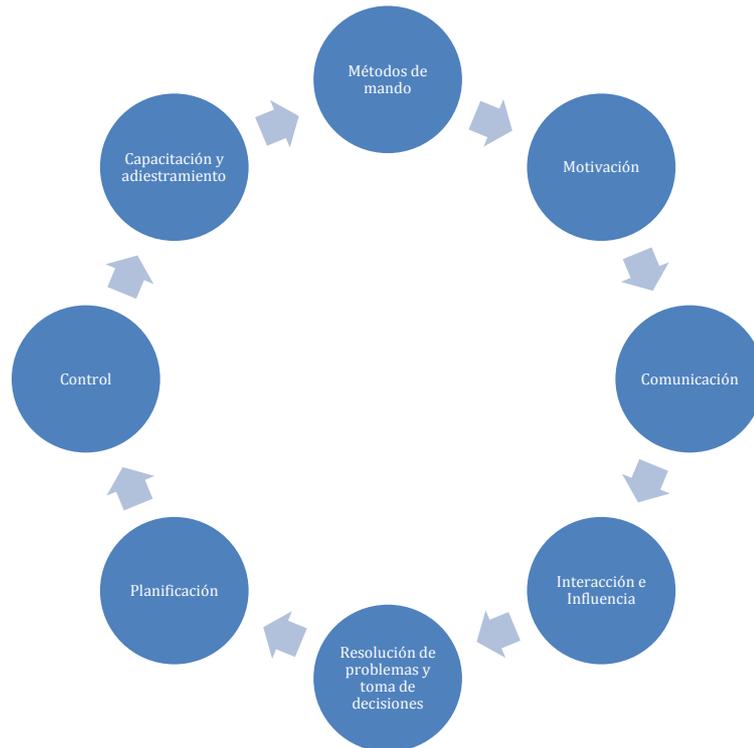
El clima de participación en grupo: pertenece al sistema IV, la comunicación se da de ascendente a descendente y lateral. La motivación es por la participación e implicación, cumpliendo con los objetivos de la organización y estableciendo métodos de mejora continua. Las relaciones de trabajo se basan en amistad y confianza y las responsabilidades son compartidas.

Los sistemas I y II pertenecen a un clima cerrado y estructura rígida, por lo que el clima es desfavorable. Los sistemas III y IV, corresponden a un clima

abierto y estructura flexible, creando un clima favorable dentro de la organización.

Dimensiones del Clima Organizacional

Likert (1968), sostuvo que el clima organizacional está compuesto por ocho (8) dimensiones y se nombran a continuación;



*Gráfico 1: Dimensiones del Clima Organizacional -Likert 1968
Nota: Dimensiones del Clima Organizacional del autor Likert
Fuente: Yolimar Roa 2004*

- **Métodos de mando:** se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
- **Motivación:** estrategias para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
- **Comunicación:** distintos tipos de comunicación que se encuentran presentes en la empresa y a la manera de ejercerlos.
- **Interacción e influencia:** relaciones de superiores y subordinados para establecer objetivos y posterior cumplirlos.

- **Resolución de problemas y toma de decisiones:** son las pertenencias y fundamentación de los insumos en los que se basan las decisiones y la distribución de responsabilidades.
- **Planificación:** estrategias utilizadas para establecer los objetivos y directrices organizacionales.
- **Control:** referido a la ejecución y distribución del control en los distintos estratos organizacionales.
- **Capacitación y adiestramiento:** referidos a los objetivos de rendimiento y al perfeccionamiento de la planificación y de la formación deseada.

2.2 Referentes Conceptuales

Para comprender los diferentes términos referentes al clima organizacional y satisfacción laboral se colocará los principales conceptos;

Clima Organizacional

El clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas de los empleados y el significado que dan a las políticas, prácticas y procedimientos que experimentan en su lugar de trabajo, así como a los comportamientos que observan siendo recompensados, apoyados y esperados con respecto a los recursos humanos de la organización (Ghanbari & Eskandari, 2016).

En referencia a las variables a investigar se identifica terminología que nos contribuya al análisis exhaustivo de la presente investigación.

Términos con referencia al Clima Organizacional

Dimensión Individual

El Sentido de Pertenencia (SP) en las organizaciones va relacionado con la identidad laboral y el compromiso que tienen los trabajadores en realizar las actividades por las cuales han sido contratados; Carlos-Almeida (2008) hace relación al sentido de pertenencia como parte de la identidad y determino “una alta correspondencia entre la percepción de la participación de cada miembro en la organización, la imagen de la empresa hacia la sociedad y la

visualización de pertenencia a futuro”. (Acosta, Alviter Rojas, & Martínez Rodríguez, 2020, pág. 32)

Por otro lado, la retribución que reciben los empleados por desempeñar su trabajo, o su remuneración mensual como lo afirma Chiavenato (2007) “La recompensa que el individuo recibe a cambio de realizar las tareas de la organización” (pág. 283)

En la opinión de Cameron (2004) considera al sentido de pertenencia, o lo que él denomina “vínculos interpersonales”, como una faceta más de la identidad social y, en relación con el ámbito organizacional, como una faceta de la identificación organizacional citado en (Dávila de León & Jiménez García, 2014, pág. 275)

Dimensión Interpersonal

Este nivel va relacionado con la teoría sistémica, ya que es concebida como un sistema de interrelación que existe en la organización. Las relaciones interpersonales son los aspectos de cómo se relacionan dentro de la organización de acuerdo con Fernández (2003), “trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional. (Contreras Armenta, Díaz Castillo, & Hernández Rodríguez., 2011, párr. 5)

Del mismo modo tenemos a los estilos de dirección, que son los que marcan el funcionamiento empresarial, como afirma Bordas Martínez (2016) en su apartado de Organización y estructura: “Grado en que los miembros perciben que los procesos de trabajo están bien organizados y coordinados, son claros y eficientes, sin excesivas restricciones organizacionales o formulismos burocráticos.” (pág.27)

También los estilos de dirección dependen del liderazgo de la persona que lo realiza y es el “modo en que los miembros de la organización perciben a la dirección y a los líderes, su comportamiento, así como su estilo de relación con el resto de los empleados”. (pág.28)

Además, dentro de la variable interpersonal tenemos los valores colectivos que son los principios éticos y profesionales lo cual el trabajador está destinado para asumir como suyos estos valores. La autora Anna Pérez (2021) en su blog menciona, “los valores corporativos definen en muchos

sentidos la naturaleza de las empresas, sus actuaciones y prioridades y la manera en que entienden la actividad comercial. Es decir, son una parte esencial de su identidad.” (párr. 1)

Dimensión Organizacional

Los recursos dentro de la empresa con todos aquellos elementos que un trabajador necesita para cumplir con sus actividades, pueden ser recursos materiales, tecnológicos, financieros hasta humanos. Los recursos se relacionan con las metas y programas que tienen la empresa que apuntan hacia la sostenibilidad de la organización.

En su blog Conexión ESAN (2018) menciona que para alcanzar “los objetivos organizacionales planteados es necesario alineamiento organizacional, que consiste en hacer que todas las divisiones, unidades de servicios, de negocio o estratégicas, se cohesionen en una unidad de objetivos, estrategias y planes operativos.” (párr. 2)

Las metas y programas que están alineados en la organización Tiene como “fin el de mejorar los resultados financieros, el servicio al cliente, la satisfacción de los empleados y la calidad de productos o servicios ofrecidos al mercado.” (ESAN , 2018)

Además, el autor Bordas Martínez (2016) en su libro gestión del clima organizacional menciona términos que nos ayudan a comprender tanto los niveles del clima organizacional y las dimensiones de bienestar laboral.

- **Autonomía:** El grado en que los miembros de la organización perciben que pueden tomar decisiones y solucionar problemas sin consultar cada paso a sus superiores y en general, el grado en que se anima a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias.
- **Cooperación y apoyo:** Grado en que los miembros perciben que en la organización existe un buen ambiente de compañerismo, cordialidad y apoyo a su desarrollo en la organización.
- **Reconocimiento:** El grado en que los miembros de la organización perciben que reciben un reconocimiento adecuado a su trabajo y su contribución a la organización.
- **Innovación:** Grado en que los miembros perciben que existen receptividad para expresar e implantar nuevas ideas, métodos y

procedimientos y en general, para la creatividad y el cambio, aceptando los riesgos que supone.

- **Transparencia y equidad:** Grado en que los miembros de la organización perciben que las prácticas y políticas organizacionales son claras, equitativas y no arbitrarias, especialmente en cuanto a valoración del desempeño y oportunidades de promoción.
- **Motivación:** Grado en que los miembros perciben que en la organización se pone énfasis y se motiva el buen desempeño y la producción destacada, generándose implicación y compromiso con la actividad realizada. (pág. 28)

Factores de Evaluación del Clima Organizacional

Dentro de la Organización existen factores importantes desde la organización de los cuales tenemos:

Comunicación: En las organizaciones, la comunicación es un fenómeno importante y esencial ya que es un sistema abierto que permite la interacción entre las personas,

La comunicación, es el arte de influir en los individuos, ejercer un poder o credibilidad y de cierto modo, tener autoridad para liderar. El individuo que sea un buen comunicador reúne la característica de carismático, llega a los demás y logra que estos cambien de opinión (Ribeiro, 1998).

Colaboración: El trabajo en equipo es un factor importante, esto mejora el ambiente laboral la productividad y promueve relaciones saludables entre compañeros. En palabras de Francisco Galán (2013) considera que existen niveles de colaboración:

- **Nivel Individual:** son las limitaciones de las capacidades de cada persona, capacidades que debemos saber gestionar por nosotros mismos, que vayan configurando nuestros modelos mentales de comportamiento y funcionamiento en general, pues resulta ser un elemento clave a la hora de conseguir el funcionamiento óptimo del siguiente nivel, es decir el nivel de equipo, en el cual diferentes individuos deben interaccionar compartiendo objetivos comunes a todo el grupo.

- **Nivel de Equipo:** el conocimiento individual, debe ser integrado por el equipo, el compartir el conocimiento entre compañeros son factores claves para el éxito.
- **Nivel de empresa:** toda empresa debe tener visión, misión y objetivos para conseguir, además se necesita comprender qué; la innovación y el conocimiento son factores críticos de competitividad, debe haber la motivación en el trabajo, colaborar e intercambiar conocimiento. (Soteres, 2021, págs. 5-6)

Liderazgo: La mayoría de los empleados pasamos por un líder, quien es la persona que guía el trabajo y armoniza el ambiente laboral. La autora Amalia Gómez (2008) nos da la idea clara de un líder “Líder es la persona capaz de ejercer influencia en otros, para dirigirlos y guiarlos efectivamente hacia el logro de objetivos y metas organizacionales”. (pág. 162)

Ofiprix (2016), en su blog “Productividad y trabajo en equipo” hace relevancia sobre las características de las actitudes de un líder en una empresa:

- **Desprender carisma:** Tener una personalidad marcada y fuerte con los objetivos claros atrae a las personas y permitirá al líder ganarse al equipo de personas que le rodea para que den lo mejor de sí mismos en beneficio de la empresa. Ser un buen comunicador y hablar de manera clara te permitirá ganar carisma.
- **Ser organizado:** debe tener un conocimiento profundo de la empresa como de su estructura, le permitirá saber los puntos fuertes y débiles de su negocio como también aprovechar oportunidades de futuro e identificar y minimizar amenazas.
- **Transmitir entusiasmo:** Creer en lo que hace y además demostrarlo ante su equipo hará que contagie ese entusiasmo al resto. Lanzar mensajes positivos y animar a las personas de tu entorno laboral creará un ambiente más conjuntado y, por lo tanto, más productivo.
- **Creatividad al poder:** Todo liderazgo empresarial pasa por innovar y proponer nuevas ideas para mantener el negocio vivo y a su equipo estimulado. No esconderse ante decisiones valientes, animar a su

equipo a sugerir ideas creativas y nunca censurar o bloquear la creatividad.

- **Honestidad, ante todo:** La sinceridad es un valor ético muy importante para que las personas del equipo cojan confianza al líder. Debe transmitir la exigencia no sólo ante su equipo, sino que también consigo mismo.
- **Un buen negociador:** Al estar en contacto con diversas partes de su empresa, tanto internas como externas, debe saber cómo afrontar las negociaciones. También debe saber escuchar y ser accesible, nunca esconderse por sus decisiones y tener valor en encontrarse en situaciones complicadas. (Ofriprax, 2016, párr. 5)

Carrera Profesional o Trayectoria: La trayectoria laboral forma parte de las experiencias profesionales que va adquiriendo la persona, empleando las palabras de Hernández & Galaz (2016) hace referencia; “la trayectoria se puede concebir como una serie de etapas sucesivas de puestos de trabajo o actividades laborales que se suceden, idealmente, en forma ascendente y jerárquica y que viven las personas a lo largo de su historia laboral” (pág. 5) Desde otro punto de vista, la autora Vargas (2017) define el concepto de trayectoria profesional como;

El concepto de trayectoria profesional está actualmente en alza. Alcanza cada vez mayor difusión y bajo sus parámetros se desarrollan los movimientos de los profesionales más inquietos de estos días, quienes ya no ven sus empleos o posiciones como eventos sueltos sino como parte de un conjunto integrado en el tiempo y en el espacio (párr. 2)

Satisfacción Laboral: La satisfacción de un empleado con su trabajo y su entorno laboral es un enfoque complejo para los líderes que deben llevar a cabo, es un aspecto relevante para las personas que deben manejar una organización.

Las autoras Sánchez y García (2017) mencionan; “son numerosas las investigaciones que han constatado que la fidelidad de un trabajador con su empresa, su productividad, su nivel de ausentismo o su rotación laboral

dependen en un alto nivel de la satisfacción laboral” (pág. 162) a su vez nos brindan un concepto claro de cómo es el proceso de satisfacción laboral;

La satisfacción laboral se puede relacionar directamente con el conocimiento de la persona dentro de una organización. Esta experiencia se transforma en la percepción del trabajador, y esta última culmina en un componente emocional. Todos estos factores desembocan en la manera de actuar del individuo. (pág. 162)

Otra definición de satisfacción laboral menciona;

Donde la conceptualiza como una actitud o conjunto de actitudes desarrollados por la persona hacia su situación de trabajo, estas acciones pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia ciertas facetas específicas del mismo. Por lo anterior, la satisfacción laboral es básicamente un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas en diversos aspectos de su trabajo. (pág. 162)

Para establecer cuáles son los principales términos que derivan el termino de satisfacción laboral mencionamos;

Rotación de Personal: la rotación laboral se ha convertido en uno de los problemas relevantes en la empresa donde se realiza la investigación, la rotación de personal es un aspecto notable en el área de recurso humano, la rotación en sí se define como “el porcentaje de personas dentro de una empresa que abandonan sus puestos sobre el número de personas que existen en la compañía, todo ello medido dentro de un período de tiempo determinado”. (Gonzalez & Centeno, 2017, pág. 136)

Por otro lado, los autores Aranibar, Melendres, Ramírez, y García (2018) afirman que la rotación de personal no es más que “el movimiento o migración de los empleados o trabajadores que se da de una empresa u organización a otra en un determinado periodo de tiempo y por causas diversas”, (pág. 136)

Se puede concluir que la rotación de personal presenta características como:

- Ingreso y salidas de la organización.
- Retiro voluntario o involuntario
- Expectativas no cubiertas
- Despidos Intempestivos

Causas de la Rotación de Personal: Los autores González y Centeno (2017), nos mencionan cuales serían las causas para que se de esta rotación del personal “expectativas no cubiertas por la organización desde la perspectiva del empleado, o se presentaron expectativas sumamente altas antes de ingresar laboralmente hacia la empresa o simplemente el empleo o trabajo no es lo que se esperaba desempeñar.” (pág. 137)

Por otro lado, también menciona que existe una diversidad de causas que genera esta rotación de las cuales se encuentra “una mala supervisión del trabajo, un mal clima laboral, el propósito de la empresa no encaja, la falta de crecimiento personal y profesional, un salario poco justo y un proceso de selección inadecuado, que termina por ser un problema.” (pág. 138)

Debido a estos problemas se puede concluir en las diferentes consecuencias que ocasiona la rotación de personal:

- Cambio en la productividad.
- Continuos procesos de selección.
- Cambios en el ambiente de trabajo.
- Costos por alta rotación.
- Cambios en la dinámica organizacional.

Comunicación: es un factor clave que ayuda a mejorar el clima laboral, existe diferentes formas de comunicación esto permite intercambiar información y relacionarse de tal forma es importante diferenciar entre informar y comunicar **Informar** “consiste en dar una noticia o un informe” y comunicar “es un proceso más complejo, en el que dos o más personas se relacionan con el fin de transmitir, compartir o intercambiar cualquier tipo de información” (Education, 2017, pág. 5)

Importancia de la Satisfacción laboral

Posterior al análisis de la satisfacción laboral, y los principales términos es preciso mencionar la importancia que tienen hacia los empleados, empleando las palabras de Cortes (2021) hace énfasis desde dos perspectivas.

Desde los trabajadores: “es ganar un buen salario bruto y tener estabilidad laboral. Además, que puedan encontrar un crecimiento profesional constante, obtener recompensas y reconocimientos” (párr. 5).

Desde los empleadores: “Un empleado satisfecho siempre contribuye más a la empresa, ayuda a controlar el desgaste y al crecimiento de la empresa, garantiza buena descripción del trabajo para atraer empleados. Además de brindar oportunidades a las personas para que aprendan y crezcan” (párr. 6).

2.3 Referentes normativos

Para llevar a cabo la investigación es necesario contar con las normativas legales vigentes, la cual tiene relación directa con el presente estudio de lo cual se cita;

- Constitución de la República del Ecuador
- Código de Trabajo
- Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversión
- Ley de Seguridad Social.

Constitución de la República del Ecuador

La Constitución es la Carta Magna donde se contemplan los derechos de los ecuatorianos, como es el trabajo y seguridad social. En la sección octava de este documento que es garante de los derechos de los trabajadores menciona:

Artículo 33.- 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. (pág. 31)

Con respecto a la relación laboral, donde se protege a los trabajadores para una contratación directa sin precarización como afirma;

Art. 327.- La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directa. Se prohíbe toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona empleadora, la contratación laboral por horas, o cualquiera otra que afecte los derechos de las personas trabajadoras en forma individual o colectiva. El incumplimiento de obligaciones, el fraude, la simulación, y el enriquecimiento injusto en materia laboral se penalizarán y sancionarán de acuerdo con la ley. (pág. 150)

Código de trabajo

Con el objetivo de regular las actividades laborales, el 16 de diciembre del 2005 se expide el código de trabajo, su finalidad es mantener actualizado la legislación laboral que es aplicada para las actividades laborales en el territorio ecuatoriano.

Contiene varias reformas adoptadas para la protección de los derechos de los trabajadores en el capítulo cuarto de las obligaciones del empleador y del trabajador menciona;

Art. 42.- Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador:

1. “Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código”; este literal corresponde a la retribución que debe cancelar el empleador a sus trabajadores-

8. “Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado”; entre en relación con la cantidad de recursos que cuenta la empresa para que el empleado cumpla con sus actividades.

12. “Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado”; corresponde al compromiso y responsabilidades es decir el sentido de pertenencia para la organización. (pág. 19-20)

Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversión

Este código orgánico contribuye al análisis en las variables de retribución y estabilidad, las empresas que brindan estabilidad a los empleados saben que cuentan con los beneficios mencionados en el presente código.

En el Título II, Promoción del trabajo eficiente menciona;

Artículo 8. Salario digno. El salario digno mensual es el que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia, y corresponde al costo de la canasta básica familiar dividido para el número de perceptores del hogar. El costo de la canasta básica familiar y el número de perceptores del hogar serán determinados por el organismo rector de las

estadísticas y censos nacionales oficiales del país, de manera anual, lo cual servirá de base para la determinación del salario digno establecido por el Ministerio de Relaciones laborales. (pág. 7)

En el Artículo 9, Compensaciones del Salario Digno donde se suman los siguientes componentes;

- a. El sueldo o salario mensual; b. La decimotercera remuneración dividida para doce, cuyo período de cálculo y pago estará acorde a lo establecido en el Art. 111 del Código del Trabajo; c. La decimocuarta remuneración dividida para doce, cuyo período de cálculo y pago estará acorde a lo señalado en el Art. 113 del Código del Trabajo;
- e. El monto de la Participación del trabajador en utilidades de la empresa de conformidad con la Ley, divididas para doce; g. Los fondos de reserva; (pág. 8)

Ley de Seguridad Social.

La seguridad social es el derecho de todos a tener acceso a protecciones básicas para satisfacer sus necesidades. Se basa en los principios de solidaridad, obligación, universalidad, equidad, eficiencia, complementariedad e integridad. Esto incluye temas como salud pública, seguros contra riesgos laborales, seguros para agricultores o planes de jubilación para minimizar la dignidad de la vida de los ciudadanos.

En el Capítulo 1, como normas generales tenemos los principales rectores en tema de seguridad social en principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia como se indica:

Artículo 2.- Sujetos De Protección. - Son sujetos "obligados a solicitar la protección" del Seguro General Obligatorio, en calidad de afiliados, todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con relación laboral o sin ella; en particular:

- a. El trabajador en relación de dependencia; b. El trabajador autónomo;
- c. El profesional en libre ejercicio; d. El administrador o patrono de un negocio; e. El dueño de una empresa unipersonal; f. El menor trabajador independiente; g. Las personas que realicen trabajo del

hogar no remunerado; y, h. Las demás personas obligadas a la afiliación al régimen del Seguro General Obligatorio en virtud de leyes o decretos especiales. (pág. 2)

Por otro lado, esta normativa protege a los afiliados a través del Instituto de Seguridad Social (IESS) como lo indica;

Art. 3.- Riesgos Cubiertos. - El Seguro General Obligatorio protegerá a las personas afiliadas, en las condiciones establecidas en la presente Ley y demás normativa aplicable, de acuerdo a las características de la actividad realizada, en casos de:

a. Enfermedad; b. Maternidad; c. Riesgos del trabajo; d. Vejez, muerte, e invalidez, que incluye discapacidad; y, e. Cesantía, f. Seguro de Desempleo. (pág.2) (Ley de Seguridad Social, 2001)

El marco normativo presentado, cumple con el nivel de organizaciones son todas las obligaciones que deben tener los empleadores para que sus empleados trabajen con seguridad y estabilidad.

2.4 Referentes Estratégicos

Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025

El presente plan tiene como principio “la libertad, democracia, Estado de derecho, igualdad de oportunidades, solidaridad, sostenibilidad y prosperidad”. (pág. 35)

En la directriz 1, se establecen lineamientos en diferentes procesos de planificación en lineamientos territoriales en el acceso equitativo a servicios y reducción de brechas territoriales y cita “crear redes de empleo, priorizando el acceso a grupos excluidos y vulnerables, con un enfoque plurinacional e intercultural. (pág.36)

Además, en los Objetivos económicos presenta, Objetivo 1: Incrementar y fomentar, de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales entre sus políticas menciona:

- Crear nuevas oportunidades laborales en condiciones dignas, promover la inclusión laboral, el perfeccionamiento de modalidades

contractuales, con énfasis en la reducción de brechas de igualdad y atención a grupos prioritarios, jóvenes, mujeres y personas LGBTI.

- Crear redes de empleo, priorizando el acceso a grupos excluidos y vulnerables, con enfoque de plurinacionalidad e interculturalidad.

Entre las metas al 2025 indica:

- Incrementar la tasa de empleo adecuado del 30.41% al 50.00%.
- Reducir la tasa de desempleo juvenil (entre 18 y 29 años) de 10,08% a 8.17%.
- Incrementa la tasa acumulada de acceso al menos a la clase media en 30.39%. (Secretaría Nacional de Planificación 2021, 2021, pág. 52)

2.5 Normativa Internacional

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) en conjunto con la Agenda 2030 “coloca el trabajo decente para todos y el objetivo de la justicia social, en el centro de las políticas para un desarrollo y un crecimiento sostenible e inclusivo” (pág.5)

Entre los objetivos que se relacionan en la mejora del Clima Laboral tenemos al objetivo 8.8 en donde hace referencia:

Proteger los derechos laborales y promover un ambiente de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios. (OIT, 2017, pág. 7)

En el mismo objetivo hace referencia a la Seguridad y salud en el trabajo donde menciona hasta donde se quiere llegar hasta el 2030; “Proteger los derechos laborales y promover un ambiente de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios” (OIT, 2017, pág. 17).

La OIT conserva otros temas que tienen relación con el clima laboral, y entre uno de los principales objetivos es el mejoramiento de las condiciones de trabajo.

A pesar que hay aumentos salariales en numerosos países, muchos trabajadores aún ganan muy poco y tienen dificultad para hacer frente a sus necesidades básicas. Por otra parte, en algunos países hay una reducción en el tiempo dedicado al trabajo, pero también es cierto que este cambio suele venir acompañado por una incertidumbre que puede debilitar la seguridad del empleo y plantear nuevas dificultades para conjugar el trabajo y la familia. (OIT, 2021, párr. 2)

La Normativa 035-STPS-2018 “factores de riesgo psicosocial Identificación, análisis, y prevención” (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018) nos hace conocer el propósito que es “dar a conocer las obligaciones que tienen patrones y trabajadores para atender los factores de riesgo psicosocial y promover un entorno organizacional favorable, en beneficio de la salud de los trabajadores y de la productividad de los centros de trabajo” (pág. 3).

En el alcance de acuerdo con el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo y la propia norma es alcanzar Entornos Organizacional Favorable;

Es el que promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores del centro de trabajo; la participación proactiva y comunicación entre trabajadores; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo regulares, la evaluación y el reconocimiento del desempeño. (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018, pág. 4)

2. CAPÍTULO III: Metodología de la investigación

3.1. Enfoque de la investigación

Para el presente estudio se cuenta con un diseño de investigación con enfoque cuantitativo, desde el punto de vista Fresno Chávez, C. (2019) menciona que:

Lo cuantitativo está relacionado directamente con el carácter de la magnitud, y las técnicas que se utilizan están muy vinculadas con las ciencias naturales. La forma de recogida de la información cuantitativa permite aplicarlo a grandes masas de población, los métodos de carácter cualitativo son más puntuales y su extensión es más pequeña. (pág. 112)

En otras palabras, el enfoque cuantitativo se mide al fenómeno a través de variables de estudio brindando información numérica de la realidad investigada. El estudio es de tipo descriptivo y de corte transversal, lo cual permite abordar la problemática del clima organizacional en la empresa camaronera antes mencionada en un periodo de tiempo específico con datos relevantes.

3.2. Método de Investigación.

Se ha utilizado el método no experimental desde la posición de Hernández Sampieri (2014) hace referencia a este método e indica que son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (pág. 152).

3.3. Tipo Investigación

Investigación Descriptiva: Los autores Monroy y Nave (2018) mencionan la definición de la investigación descriptiva: “Por lo tanto, la investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta” (Monroy Mejía & Nava Sanchezllanes, 2018, pág. 25)

3.4. Universo y muestra

La población es definida como el conjunto universo de un estudio, el cual fue constituido por 80 empleados que laboran en el área administrativo para la empresa camaronera determinando una muestra de 67 encuestas con un nivel de confianza de 95% y un margen de error del 5%.

$$n = Z^2 p * q N / e^2 (N-1) + Z^2 p * q$$

n= tamaño de la muestra

N= población o universo

Z= nivel de confianza

P= probabilidad a favor

q= probabilidad en contra

he= error muestral

3.5. Formas de recolección de la información

Para proceder a recoger la información de Clima Laboral se utilizó el cuestionario diseñado por el autor Likert y ha sido parcialmente modificado para adaptarlo a las necesidades de la empresa, está compuesto por 40 preguntas las cuales se han adaptado a las variables por investigar.

El cuestionario de satisfacción laboral, también ha sido adaptado a las necesidades de la empresa, pero se ha tomado como referencia del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, lo cual lo utilizan para identificar la “demanda sobre el grado de satisfacción por la tarea realizada, la debida al salario; a la pertenencia al grupo y la correspondiente al estatus e implicación en la empresa” (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo , 2013, pág. 5)

Posterior se elabora la encuesta través del aplicativo office 365 y su herramienta Microsoft Forms, y entregada a los colaboradores (personal administrativo) por medio de difusión en colaboración del departamento de comunicación social, se adjunta un instructivo donde se explica el objetivo del estudio además su propósito, la manera de ser resuelta y el tiempo límite de entrega.

3.6. Análisis e Interpretación de Resultados

Para proceder con el análisis de las variables y cumplir con el objetivo específico que es (1) Identificar las características del clima organizacional de la empresa camaronera del cantón Durán y (2) Describir los niveles de satisfacción identificados en los trabajadores los cuales participaron en este estudio.

Se procede analizar la encuesta de Likert ubicando las respuestas siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces y nunca. La encuesta de Satisfacción Laboral se ubican las respuestas de totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Posterior a la tabulación se identifica la dimensión, variable y pregunta la cual se puede observar en la Tabla (4 y 5) , se grafica por medio de barras según las categorías y variables y es plasmada en los resultados de la investigación.

Para el análisis de la información en el Clima Organizacional se agrupo a las variables con diferentes preguntas:

	Dimensión	Variable	Preguntas
C L I M A	Individual	Sentido de Pertenencia	PC.16: Realmente me interesa el futuro de la empresa. PC. 17: Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo. PC. 18 Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa. PC. 19: Sin remuneración no trabajo horas extras. PC. 20: Sería más feliz en otra empresa.
		Retribución	PC. 11: Entiendo los beneficios que tengo en la empresa. PC.12: Los beneficios de salud que recibo satisfacen mis necesidades. PC. 13: Estoy de acuerdo con mi salario.

O R G A N I Z A C I O N A L			<p>PC. 14: Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa.</p> <p>PC. 15: Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes.</p>
	Interpersonal	Valores Colectivos	<p>PC. 36: El trabajo en equipo con las otras áreas son buenas.</p> <p>PC.37: Las otras áreas responden bien a mis necesidades laborales.</p> <p>PC. 38: Cuando necesito información de las otras áreas las puedo conseguir fácilmente.</p> <p>PC. 39: Cuando las cosas salen mal las otras áreas son rápidas en culpar a otras.</p> <p>PC.40: El área resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otros.</p>
		Relaciones Interpersonales	<p>PC.1: Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones</p> <p>PC. 2: Soy aceptado por mi grupo de trabajo</p> <p>PC. 3: Los miembros del grupo son distantes conmigo</p> <p>PC. 4: Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo</p> <p>P.5: El grupo de trabajo valora mis aportes.</p>
		Estilo de dirección	<p>PC. 6: Mi jefe crea un ambiente de confianza en el grupo de trabajo.</p> <p>PC.7: El jefe es mal educado.</p> <p>PC. 8: Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.</p> <p>PC. 9: Las órdenes impartidas por el jefe son parciales.</p> <p>PC. 10: El jefe desconfía del grupo de trabajo.</p>
Organizacional	Disponibilidad de recursos	<p>PC. 21 dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo.</p> <p>PC. 22: El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado.</p> <p>PC.23: El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo.</p> <p>PC.24: Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo.</p> <p>PC.25: La iluminación del área de trabajo es deficiente</p>	

	Claridad y Coherencia	<p>PC. 31: Entiendo de manera clara las metas de la empresa.</p> <p>PC.32: Conozco bien como la empresa esta logrando sus metas.</p> <p>PC.33: Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas.</p> <p>PC.34: Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa.</p> <p>PC.35: Las metas de la empresa son poco entendibles.</p>
	Estabilidad	<p>PC.26: la empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño</p> <p>PC. 27: La empresa brinda estabilidad laboral.</p> <p>PC.28: La empresa contrata personal temporal</p> <p>PC.29: La permanencia en el cargo depende de preferencias personales.</p> <p>PC. 30: De mi desempeño depende la permanencia en el cargo.</p>

*Tabla 4: Dimensiones y Variables Clima Laboral
Elaborado por: Irene Gallo*

Satisfacción Laboral

Para el análisis de la información de Satisfacción Laboral se agrupo a las dimensiones con las siguientes preguntas:

	Nivel	Variable	Preguntas
SATISFACCIÓN LABORAL	Personal	Perspectiva Profesional	<p>PS.5.1 Estoy satisfecho con mis oportunidades de crecimiento profesional.</p> <p>PS.5.2 Mi organización se implica en mi desarrollo profesional</p> <p>PS.5.3 Me satisface la formación que ofrece mi organización</p> <p>PS. 5.4 Me Satisface las oportunidades que tengo de aplicar mi talento y mi experiencia</p>

	Interpersonal	Dirección	PS. 6.1 Confió en el equipo de alta dirección de esta empresa PS. 6.2 el equipo de dirección se comunica lo suficiente sobre lo que ocurre en la empresa PS. 6.3 el equipo de dirección ha comunicado una visión de futuro que me motiva
	Organización	Sueldo y Prestaciones	PS. 7.1 Mi sueldo es proporcional al trabajo que hago PS. 7.2 Mi sueldo es justo en comparación con el de personas que tienen funciones similares en otras organizaciones. PS. 7.3 Mi sueldo esta vinculado a mi rendimiento.

*Tabla 5: Nivel y Variable de Satisfacción Laboral
Elaborado por: Irene Gallo*

3.7. Categorías y Subcategorías de estudio

Para entender la dinámica de los resultados que arroja el estudio y obtener la escala de valoración posible es necesario tener en cuenta el estudio de las 8 variables clima organizacional:

Relaciones interpersonales: grado en que los empleados se ayudan entre sí y sus relaciones son respetuosas y consideradas.

Estilo de dirección: grado en que los jefes apoyan, estimula y dan participación a sus colaboradores.

Sentido de pertenencia: grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa. Sentimiento de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas.

Retribución: grado de equidad en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo.

Disponibilidad de recursos: grado en que los empleados cuentan con la información, los equipos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de su trabajo.

Estabilidad: grado en que los empleados ven en la empresa claras posibilidades de pertenencia y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo.

Claridad y coherencia en la dirección: grado de claridad de la alta dirección sobre el futuro de la empresa. Medida en que las metas y programas de las áreas son consistentes con los criterios y políticas de la alta gerencia.

Valores colectivos: grado en el que se perciben en el medio interno: cooperación, responsabilidad y respeto

Perspectiva Profesional: es como el profesional se siente satisfecho por sus actividades realizadas.

4. CAPÍTULO IV: Resultados de la Investigación

En este capítulo se analizan y presentan los resultados emanados de los instrumentos de investigación: “Escala de Clima Organizacional”, El instrumento original consta de 40 preguntas con cinco opciones de respuesta (escala de Likert) con el presente estudio del clima organizacional, se pretende identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los individuos tienen dentro de la organización y la organización sobre ellos.

Categorización de la Edad: para la presente investigación se han segmentado grupos por edades:

GRUPOS DE EDAD		
Grupo A: 21-30 Años	Grupo B: 31-40 años	Grupo C: 41- 50 años

Tabla 6: Categorización de la Edad
Elaborado por: Irene Gallo

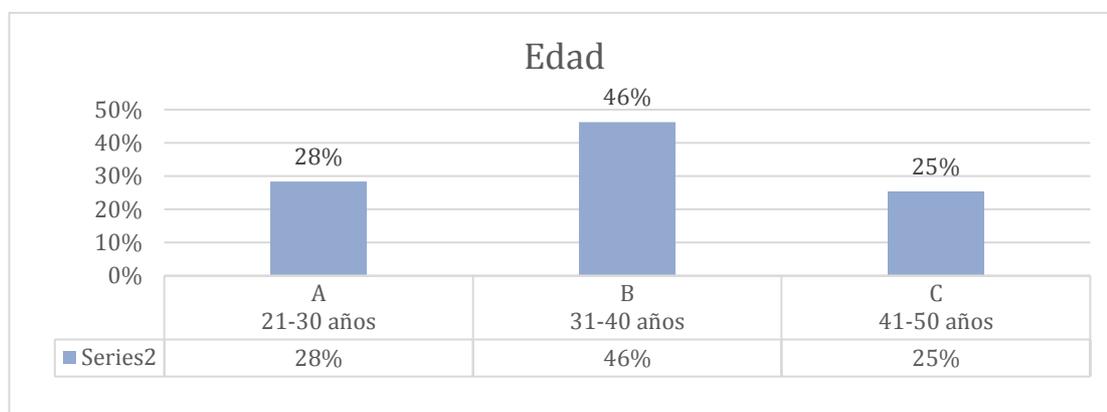


Gráfico 2: Representación Grupos por edad
Elaborado por: Irene Gallo
Fuente: Encuesta EDCO

El gráfico refleja en secciones de grupos etarios por décadas al clasificarlos se visualiza que el 46% de la población corresponde a la edad de 31 a 40 años y en proporciones casi similares de 21 a 30 años con un 28% y de 41 a 50 años con un 25%.

Género: en la gráfica muestra que el 69% del personal son del género masculino y el 31% de género femenino.

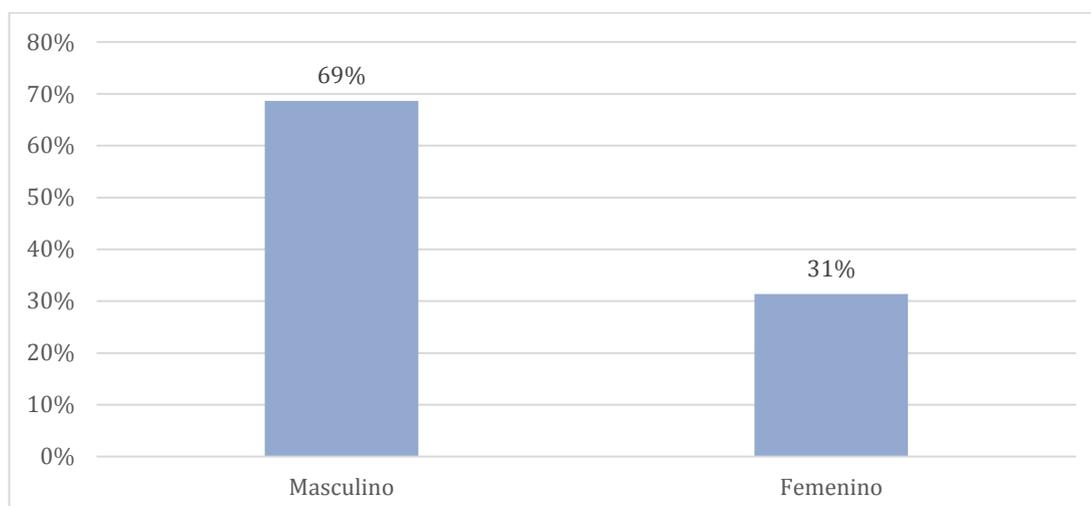


Gráfico 3: Género
Elaborado por: Irene Gallo
Fuente: Encuesta EDCO

Años de Antigüedad en la Empresa: los años de antigüedad es trayectoria que pasan los empleados desde el inicio de sus funciones hasta el día que se realizó la presente encuesta.

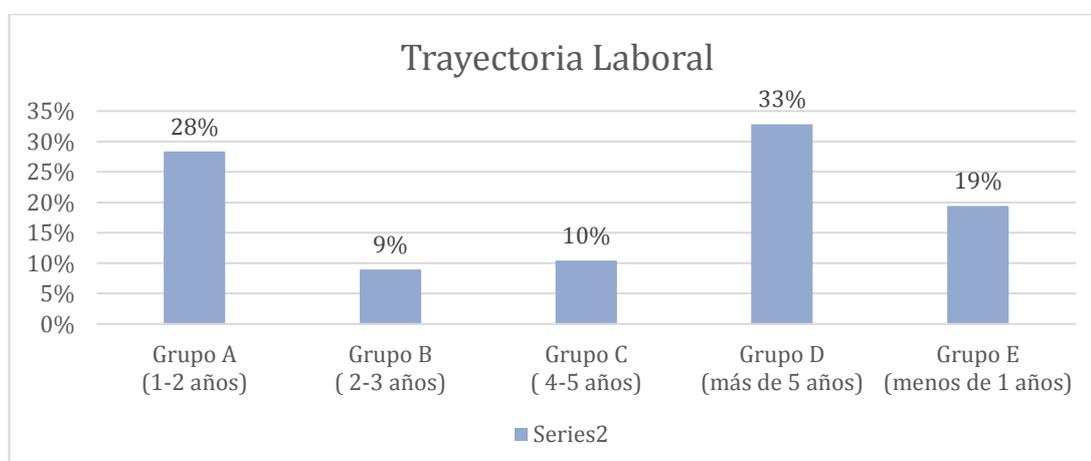


Gráfico 4: Trayectoria Laboral
Elaborado por: Irene Gallo
Fuente: Encuesta EDCO

Al ser una variable numérica y existir un rango mayor de cinco años se ha procedido a clasificar a los grupos en: Grupo A corresponde a los empleados de 1 a 2 años, Grupo B corresponde de 2 a 3 años, el Grupo C corresponde de 4 a 5 años, Grupo D corresponde más de 5 años, Grupo E corresponde a menos de 1 año.

En la muestra de 67 empleados el 33% tienen una trayectoria laboral mayor a 5 años, con los resultados visibles se concluye que existe una leve rotación de personal en el área administrativa comparando con los que tienen de 1 a 2 años con un 28% y los del grupo E menos de 1 años que tienen un 19%.

Puesto de Trabajo: debido a las diferentes categorías profesionales se ha dividido en tres grupos las cuales están representadas por los colaboradores individuales; que son todo el personal administrativo que incluyen auxiliares administrativos, secretarías, informática, personal de gestión, técnicos medios y superiores no sanitarios.

En la otra categoría tenemos a los jefes; que son los responsables de las diferentes direcciones que tiene la empresa y por último los líderes de equipo que son los que guían, transmiten la misión, dirección y orientación a los colaboradores individuales.

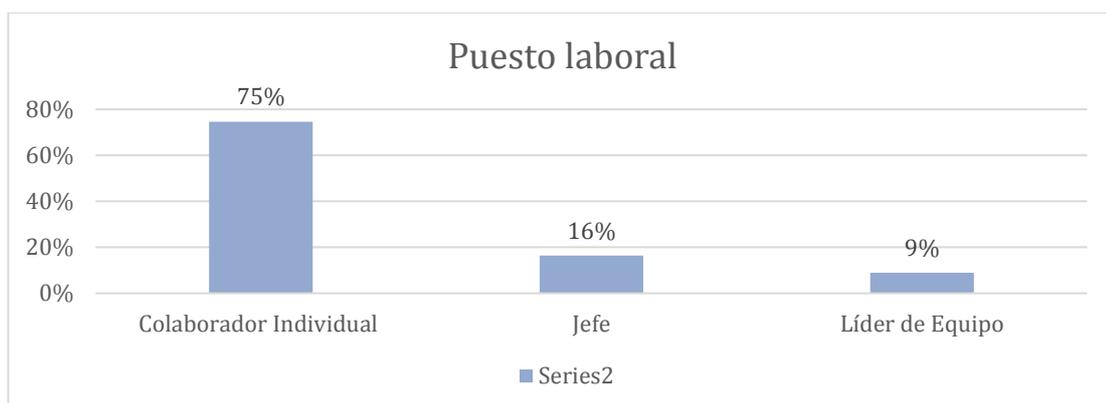


Gráfico 5: Puesto Laboral
Elaborado por: Irene Gallo
Fuente: Encuesta EDCO

En la imagen es fácil visualizar que el 75% de los empleados encuestados corresponden a colaboradores individuales, con un 155 tenemos a los jefes y un 10% a los líderes de equipo.

Nivel Individual

Para analizar el nivel Individual de la encuesta clima organizacional debemos recordar que en este nivel constan las variables, sentido de pertenencia y retribución:

Dimensión Individual	de	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca
Sentido de Pertenencia						

P16. Realmente me interesa el futuro de la empresa.	54%	22%	13%	9%	1%
P17. Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo.	42%	25%	13%	12%	7%
P18. Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa	13%	21%	21%	7%	37%
P19. Sin remuneración no trabajo horas extras.	19%	21%	21%	16%	22%
P20. Sería más feliz en otra empresa.	18%	9%	19%	19%	34%

Tabla 7: Sentido de Pertenencia
Elaborado por: Irene Gallo
Fuente: Encuesta EDCO

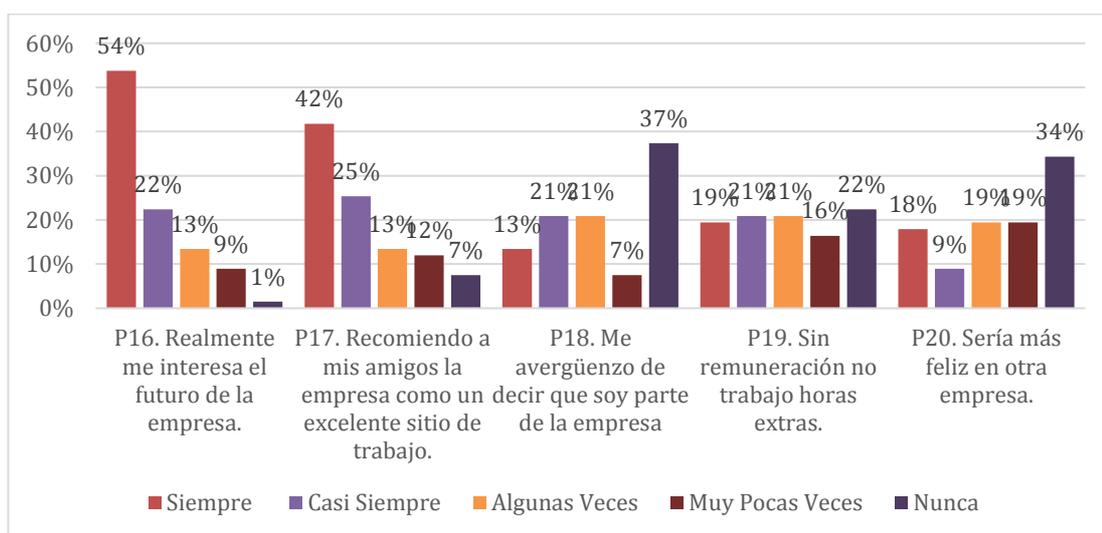


Gráfico 6: Sentido de pertenencia
Elaborado por: Irene Gallo
Fuente: Encuesta EDCO

El sentido de pertenencia desde el concepto de Carlos-Almeida (2008) “una alta correspondencia entre la percepción de la participación de cada miembro en la organización, la imagen de la empresa hacia la sociedad y la visualización de pertenencia a futuro”. (Acosta, Alviter Rojas, & Martínez Rodríguez, 2020, pág. 32)

El autor menciona que es la percepción que tiene cada empleado de la imagen de la empresa hacia la sociedad y como va a ser su futuro. En el gráfico muestra que en la (PC.16) realmente me interesa el futuro de la empresa el

54% contestaron que siempre, y el 22% casi siempre que corresponde el 9% a muy pocas veces.

La (PC. 17) recomiendo a mis amigos la empresa, el 42% mencionan que siempre y el 25% casi siempre que representa al 67% de aspectos positivos. El 7% de nunca y 12% de pocas veces que representa el 19% de aspectos negativos.

En la (PC.18) me avergüenzo de ser parte de la empresa, el 13% han contestado siempre 21% casi siempre que corresponde al 34% de aspectos positivos y el 37% nunca y el 7% pocas veces que representa al 44% de aspectos negativos. Como es una pregunta formulada en negativo (me avergüenzo) es necesario interpretar desde las palabras de Carlos- Almeida (2008) “la imagen de la empresa hacia la sociedad” y el personal administrativo no siente vergüenza transmitir la imagen de la empresa hacia la sociedad esta categoría corresponde al bienestar psicológico porque ellos hablan, promocionan su empresa al exterior.

La pregunta (PC. 19) Sin remuneración no trabajo horas extras se visualiza criterios, el 19% mencionan que siempre y el 21% casi siempre que corresponde al 40% de aspectos positivos. El 22% a nunca y el 16% a pocas veces que representa el 38% al aspecto negativo.

En la (PC. 20) seria feliz en otra empresa el 18% mencionan que siempre y el 9% casi siempre y representa el 27% de aspectos positivos mientras que el 34% a nunca y el 19% pocas veces representa el 53% de aspecto negativo con una neutralidad del 19%.

Dimensión Individual Retribución	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca
P11. Entiendo los beneficios que tengo en la empresa.	45%	33%	7%	15%	0%
P12. Los beneficios de salud que recibo satisfacen mis necesidades.	24%	42%	27%	6%	1%
P13. Estoy de acuerdo con mi salario.	24%	40%	0%	13%	3%

P14. Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa.	13%	31%	0%	13%	24%
P15. Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes.	3%	40%	0%	22%	15%

Tabla 8: Retribución
Elaborado por: Irene Gallo
Fuente: Encuesta EDCO

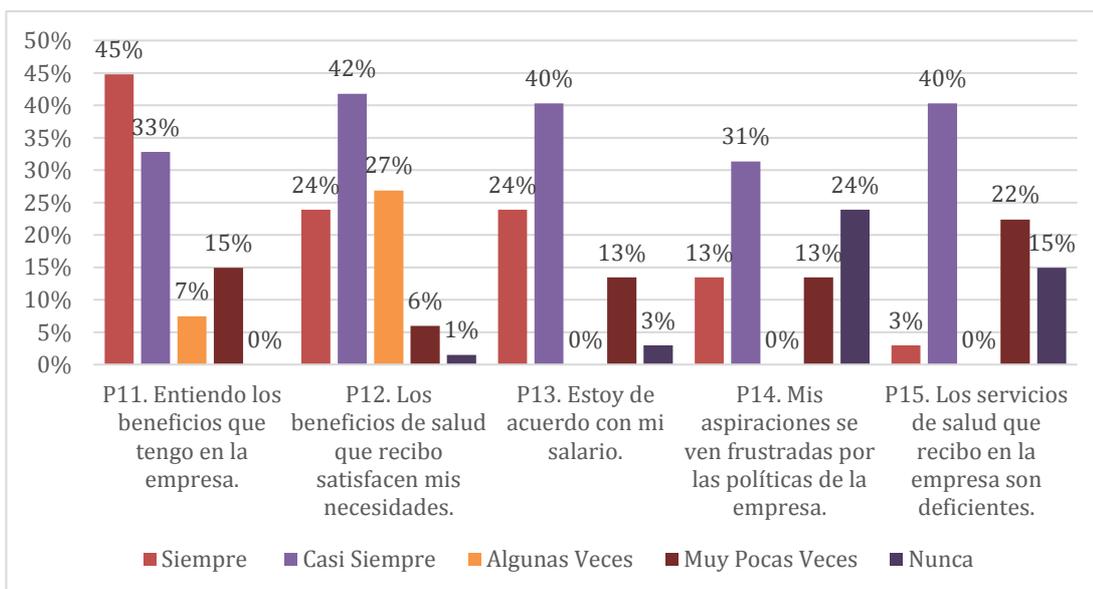


Gráfico 7: Retribución
Elaborado por: Irene Gallo
Fuente: Encuesta EDCO

El gráfico muestra a la variable retribución donde esta conformada por las preguntas desde el clima organizacional de la once hasta la quince.

En la pregunta (PC.11) entiendo los beneficios que tengo en la empresa el 45% mencionan que siempre y un 33% casi siempre el 15% muy pocas veces. En la (PC. 12) los beneficios de salud que recibo satisfacen mis necesidades el 42% respondieron que casi siempre el 24% siempre eso significa que el 66% de los trabajadores administrativos consideran que su salud es importante para la empresa.

En la (PC.13) estoy de acuerdo con mi salario, el 31% han respondido que casi siempre y siempre 13% que corresponde a un 44% en un aspecto positivo

mientras que un 24% han respondido que nunca, y el 13% en pocas veces que corresponde a un 37% de los encuestados.

En la pregunta (PC.14) mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa, el 31% consideran que casi siempre y el 13% siempre que correspondería al 44% en un aspecto positivo, comparando el nunca con un 24% y el 13% en pocas veces que corresponde al 37% como aspecto negativo, se concluye que las aspiraciones se ven frustradas con un 44% de aspectos positivos.

En la pregunta (PC.15) los servicios de salud de la empresa son deficientes el 40% han contestado que casi siempre y un siempre un 3% que corresponde a un 43% como aspecto positivo, como es una percepción de criterios hacia el bienestar se ha unificado las respuestas nunca 15%, pocas veces el 22%, que corresponden a un 37%, el aspecto negativo.

Dimensión Interpersonal

En esta dimensión encontramos a las variables valores colectivos, relaciones interpersonales y estilo de dirección:

Dimensión Interpersonal Valores Colectivos	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca
P36. El trabajo en equipo con las otras áreas es bueno.	27%	24%	19%	9%	21%
P37. Las otras áreas responden bien a mis necesidades laborales.	28%	22%	18%	18%	13%
P38. Cuando necesito información de las otras áreas las puedo conseguir fácilmente.	39%	19%	13%	6%	22%
P39. Cuando las cosas salen mal las otras áreas son rápidas en culpar a otras.	30%	15%	24%	7%	24%
P40. El área resuelve problemas en lugar de responsabilizar a otros.	33%	15%	12%	3%	37%

*Tabla 9: Valores Colectivos
Elaborado por: Irene Gallo
Fuente: Encuesta EDCO*

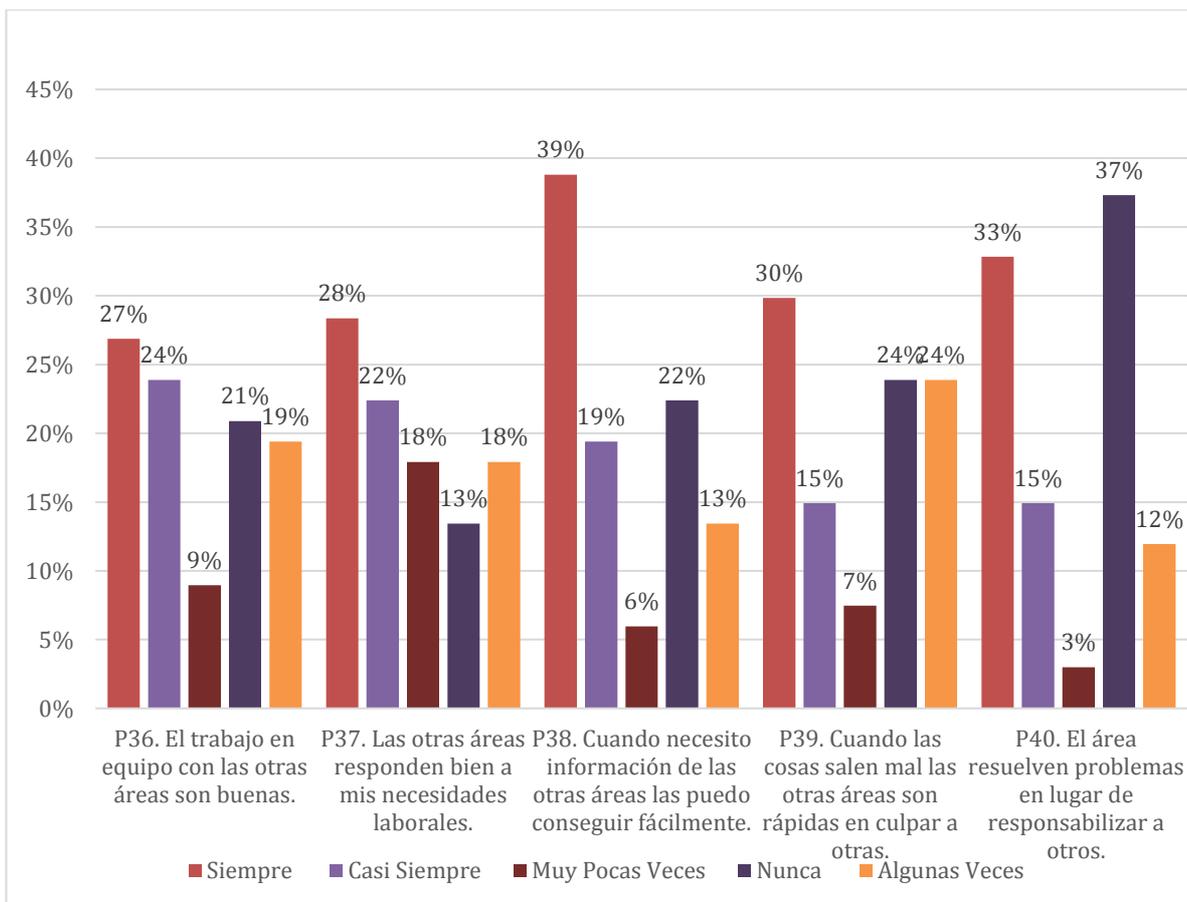


Gráfico 8: Valores Colectivos
 Elaborado por: Irene Gallo
 Fuente: Encuesta EDCO

En el gráfico se identifica desde las preguntas (PC. 36) el trabajo en equipo con otras áreas es buenas el 27% han respondido que siempre y el 24% casi siempre que corresponde a un 51% de aspecto positivos. El 21% que corresponde a nunca y el 19% algunas veces que corresponde a un 40% que representa el aspecto negativo.

En la pregunta (PC.37) las otras áreas responden bien a mis necesidades laborales el 28% corresponde a siempre el 22% a casi siempre que implica un 50% de aspecto positivo, mientras que el otro 50% corresponde a las respuestas nunca 13%, algunas veces 18% al igual que pocas veces que implican un aspecto negativo.

En la pregunta (PC. 38) cuando necesito información de otras áreas las consigo fácilmente el 39% a siempre y el 19% a casi siempre que corresponde al 58% como aspecto positivo y el 22% a nunca y el 13% algunas veces que representa al 35% de aspectos negativos.

En la pregunta (PC.39) cuando las cosas salen mal las otras áreas son rápidas en culpar a otras el 30% corresponde a siempre y el 15% a casi siempre que implica un 45% de aspectos positivos mientras 24% nunca, el 7% a pocas veces que representa el 31% de aspectos negativos, neutralidad del 24%.

En la (PC.40) las áreas resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras el 48% consideran un aspecto positivo mientras que el 40% representa al aspecto negativo con una neutralidad del 12%.

Dimensión Interpersnal Relaciones Interpersonales	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca
P1. Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones	55%	18%	15%	10%	1%
P2. Soy aceptado por mi grupo de trabajo	61%	18%	10%	6%	4%
P3. Los miembros del grupo son distantes conmigo	27%	15%	9%	13%	36%
P4. Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo	13%	24%	18%	10%	34%
P5. El grupo de trabajo valora mis aportes.	45%	33%	10%	6%	6%

Tabla 10: Relaciones Interpersonales

Elaborado por: Irene Gallo

Fuente: Encuesta EDCO

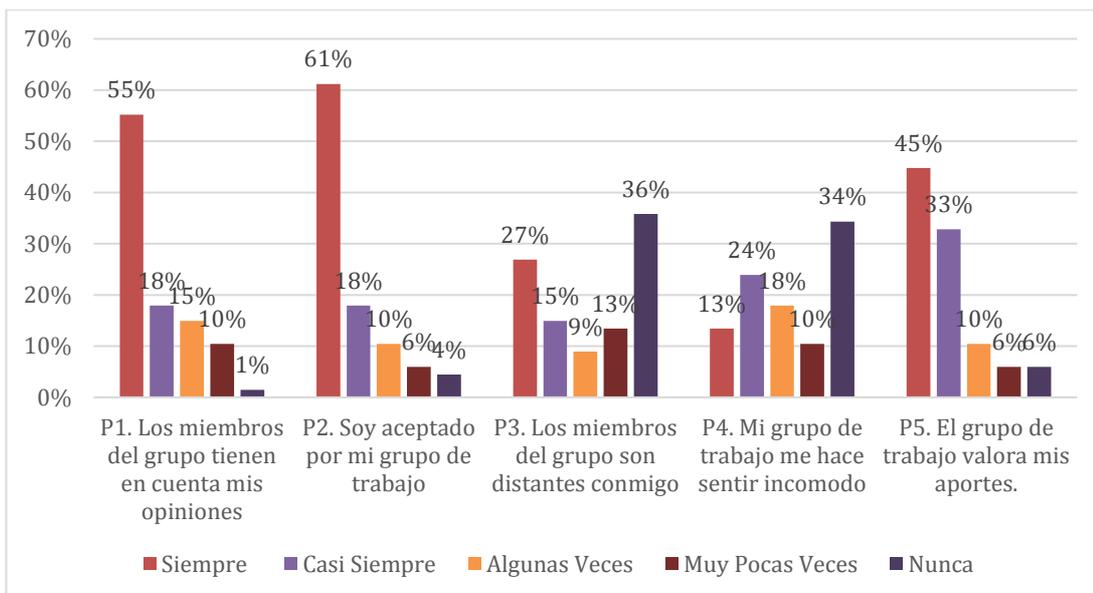


Gráfico 9: Relaciones Interpersonales
 Elaborado por: Irene Gallo
 Fuente: Encuesta EDCO

La grafica muestra que la pregunta (P.1) los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones el 73% mencionan un aspecto positivo el 11% un aspecto negativo con una neutralidad del 15%.

En la (P.2) soy aceptado por mi equipo de trabajo el 79% son aspectos positivos y el 10% aspectos negativos con una neutralidad del 10%.

En la (P.3) los miembros del grupo son distantes conmigo el 42% representan a los aspectos positivos y 49% en aspectos negativos con una neutralidad del 9%.

En la (P.4) Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo el 37% mencionan con aspecto positivo y el 44% un aspecto negativo es decir los trabajadores administrativos tienen incomodidad en sus áreas de trabajo.

En la (P.5) El grupo de trabajo valora mis aportes el 78% han menciona un aspecto positivo y el 12% un aspecto negativo con una neutralidad del 10% es decir que los aportes entregados son valorados y reconocidos.

Dimensión Interpersonal de Estilo de Dirección	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca
P6. Mi jefe crea un ambiente de confianza en el grupo de trabajo.	52%	24%	16%	1%	6%

P7. El jefe es mal educado.	16%	15%	19%	6%	43%
P8. Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.	25%	45%	18%	10%	1%
P9. Los ordenes impartidas por el jefe son parciales.	16%	22%	16%	19%	25%
P10. El jefe desconfía del grupo de trabajo.	10%	13%	25%	22%	28%

Tabla 11: Estilo de Dirección
Fuente: Encuesta EDCO

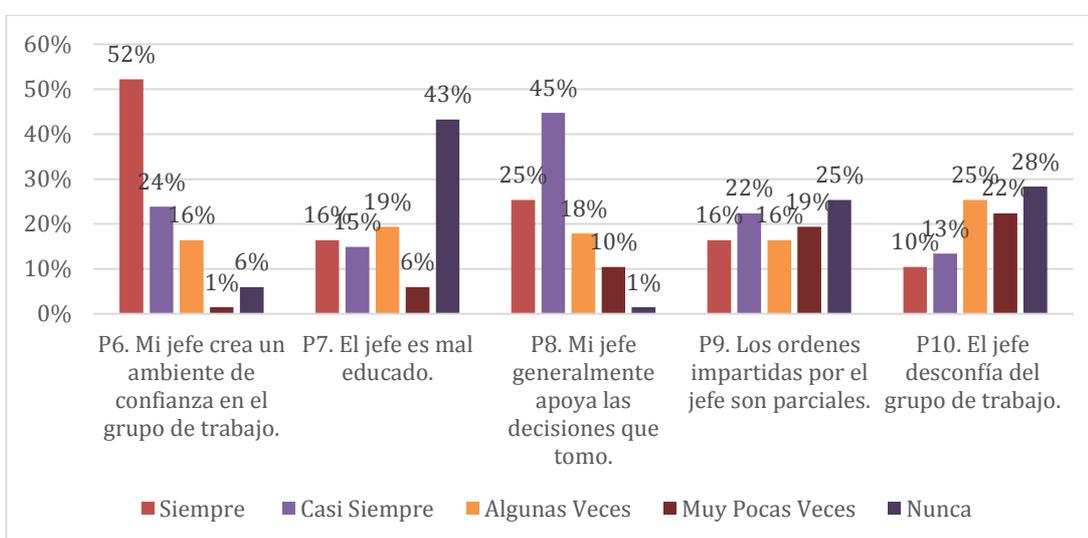


Gráfico 10: Estilo de Dirección
Elaborado por: Irene Gallo
Fuente: Encuesta EDCO

El gráfico muestra el estilo de dirección donde predomina el liderazgo quien es la persona “guía efectivamente hacia el logro de objetivos y metas organizacionales”. (Ortiz, 2008, pág. 162)

En la pregunta (P.6) mi jefe crea un ambiente de confianza en el trabajo el 76% mencionan en un aspecto positivo el 7% en un aspecto negativo con una neutralidad del 16%.

En la (P.7) el jefe es maleducado el 31% en aspectos positivos el 49% en aspectos positivos con una neutralidad del 19% .

En la (P.8) mi jefe me apoya en las decisiones que tomo el 70% son aspectos positivos el 11% aspectos negativos con una neutralidad del 18% .

En la (P.9) las ordenes impartidas por el jefe son parciales el 38% han respondido con aspectos positivos el 44% son aspectos negativos con una neutralidad del 16%.

En la (P.10) El jefe desconfía del grupo de trabajo el 23% corresponde aspectos positivos el 50% son aspectos negativos es decir que el jefe no desconfía de sus empleados y una neutralidad del 25%.

Nivel de Organización:

Dimensión Organizacional	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca
Estabilidad Laboral					
P26. la empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño	19%	18%	21%	12%	30%
P27. La empresa brinda estabilidad laboral.	36%	31%	19%	9%	4%
P28. La empresa contrata personal temporal	21%	12%	21%	22%	24%
P29. La permanencia en el cargo depende de preferencias personales.	4%	12%	19%	25%	39%
P30. De mi desempeño depende la permanencia en el cargo.	42%	13%	9%	15%	21%

Tabla 12: Estabilidad Laboral

Elaborado por: Irene Gallo

Fuente: Encuesta EDCO

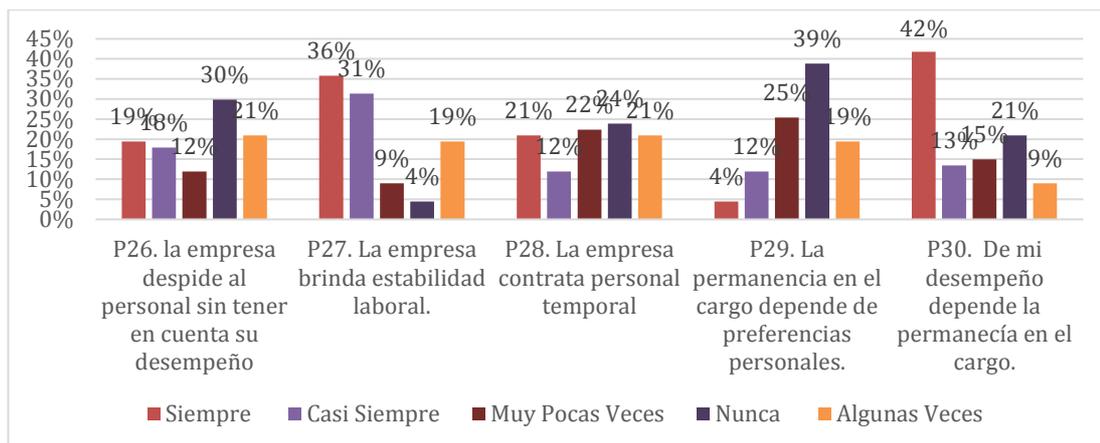


Gráfico 11: Estabilidad Laboral
 Elaborado por: Irene Gallo
 Fuente: Encuesta EDCO

El gráfico muestra la estabilidad laboral con referencia al Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversión donde se “brindan estabilidad a los empleados saben que cuentan con los beneficios mencionados en el presente código.”

En la pregunta (P.26) la empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño menciona el 37% como aspecto positivo el 42% aspecto negativo que quiere decir que la percepción del despido es que si justifican la salida del personal y la neutralidad del 21%.

En la (P.27) la empresa brinda estabilidad laboral el 67% de los empleados administrativos mencionan aspectos positivos mientras que el 13% son negativos con una neutralidad del 19%.

En la (P.28) la empresa contrata a personal temporal el 33% mencionan aspectos positivos mientras que el 46% consideran que la empresa no contrata a personal temporal con una neutralidad del 21%.

En la (P.29) la permanencia en el cargo depende de preferencias personales el 28% mencionan como aspectos positivos mientras que el 64% corresponde a los aspectos negativos eso significa que son valorados los esfuerzos de cada trabajador su neutralidad corresponde al 19%.

En la (P.30) de mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo, el 55% mencionan con aspectos positivos el 36% son aspectos negativos eso quiere decir que el desempeño si es considerado para la permanencia en el trabajo su neutralidad es del 9%.

Dimensión Organizacional	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca
P21. Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo.	30%	22%	21%	13%	13%
P22. El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado.	46%	16%	13%	9%	15%
P.23 El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo.	22%	15%	16%	16%	30%
P24. Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo.	10%	12%	10%	13%	54%
P25. La iluminación del área de trabajo es deficiente	9%	13%	16%	15%	46%

Tabla 13: Disponibilidad de Recursos

Elaborado por: Irene Gallo

Fuente: Encuesta EDCO

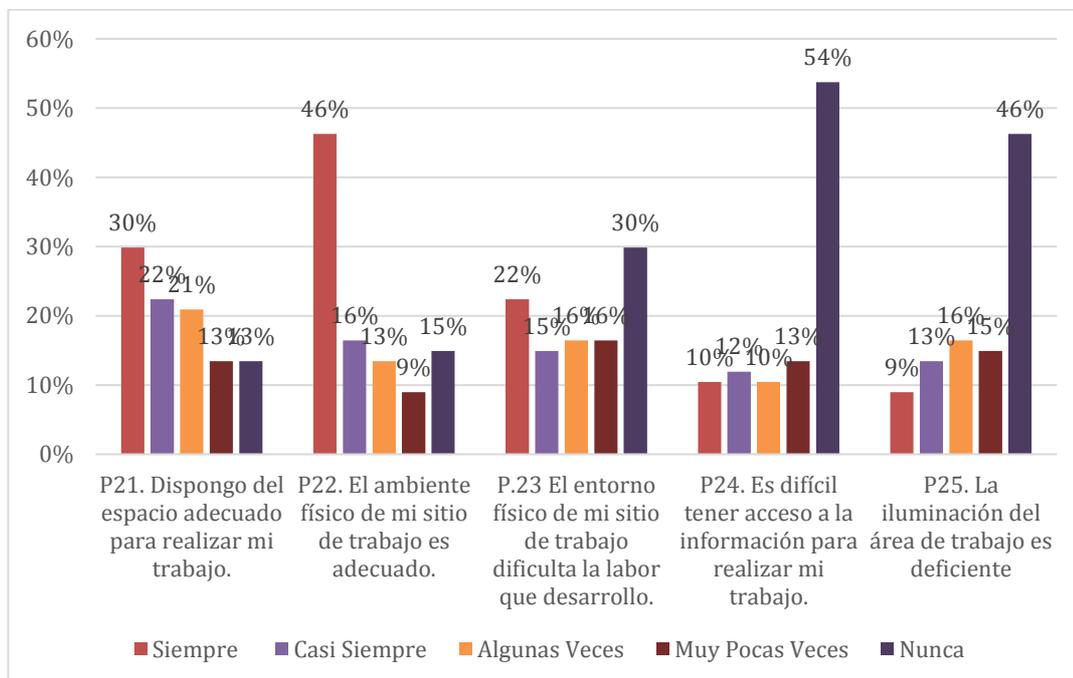


Gráfico 12: Disponibilidad de Recursos

Elaborado por: Irene Gallo

Fuente: Encuesta EDCO

El gráfico muestra los recursos dentro de la empresa como todos aquellos elementos que un trabajador necesita para cumplir con sus actividades,

pueden ser recursos materiales, tecnológicos, financieros hasta humanos, como se lo había menciona anteriormente.

En la (P.21) dispongo de espacio adecuado para realizar mis actividades el 52% han mencionado como positivo y el 26% como negativo la neutralidad es del 21%.

En la (P. 22) el ambiente físico de mi trabajo es adecuado el 62% mencionan en aspectos positivos y el 24% en aspectos negativos con una neutralidad del 13%.

En la (P. 23) el espacio físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo el 37% mencionan en un aspecto positivo y el 46% en un aspecto negativo la neutralidad es del 16%.

En la (P.24) Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo el 22% mencionan con aspectos positivos y el 67% en negativo eso significa que tienen un buen acceso de conectividad para realizar su trabajo, la neutralidad corresponde al 10%.

En la (P.25) la iluminación del área del trabajo es deficiente el 22% mencionan que es aspecto positivo y el 61% como aspectos negativos, pero al analizar la pregunta nos damos cuenta que lo negativo significa que los trabajadores tienen una buena iluminación en su área de trabajo su neutralidad es del 16%.

Dimensión Organizacional y Claridad y Coherencia	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca
P31. Entiendo de manera clara las metas de la empresa.	48%	16%	16%	6%	13%
P32. Conozco bien como la empresa esta logrando sus metas.	25%	15%	15%	6%	39%
P33. Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas.	36%	46%	12%	3%	3%

P34. Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa.	22%	31%	21%	7%	18%
P35. Las metas de la empresa son poco entendibles.	37%	21%	15%	12%	15%

Tabla 14: Claridad y Coherencia

Elaborado por: Irene Gallo

Fuente: Encuesta EDCO

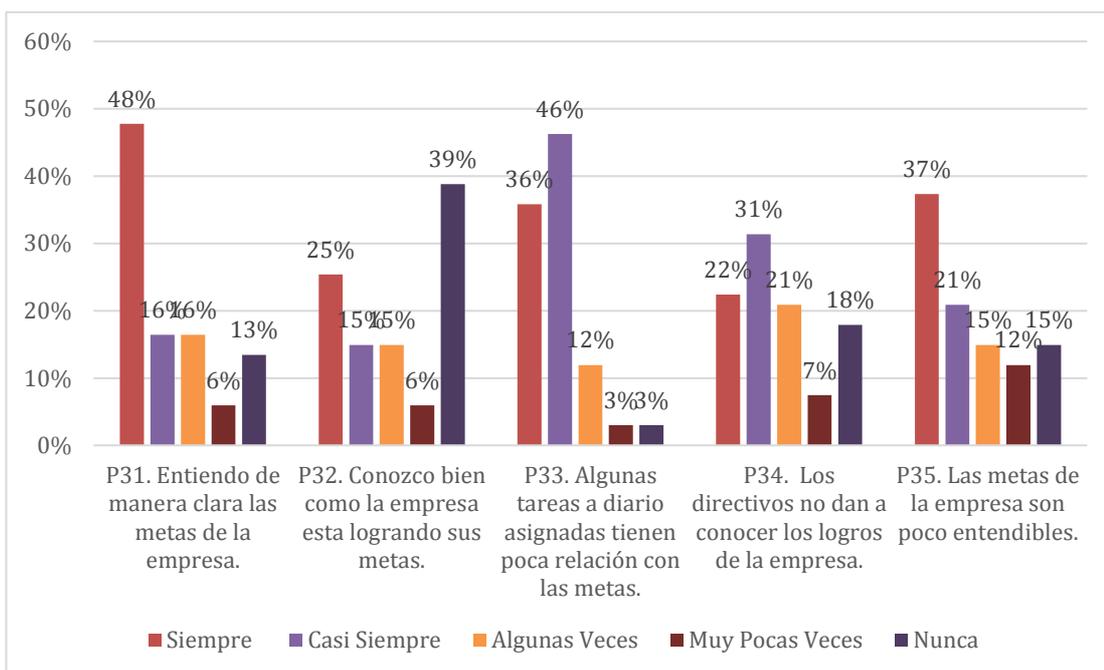


Gráfico 13: Claridad y Coherencia

Elaborado por: Irene Gallo

Fuente: EDCO

En este gráfico se analizará la claridad y coherencia que es “medida en que las metas y programas de las áreas son consistentes con los criterios y políticas de la alta gerencia.” Lo cual tenemos a la pregunta (PC.31) entiendo de manera clara las metas de la empresa el 64% de los trabajadores han respondido positivamente mientras que el 19% de forma negativa su neutralidad corresponde al 16%.

En la (PC.32) conozco bien como la empresa esta logrando sus metas el 40% han sido positivos y el 45% con negatividad la neutralidad es del 15% se infiere que los trabajadores tienen poco conocimiento de las metas u objetivos destinados para la empresa.

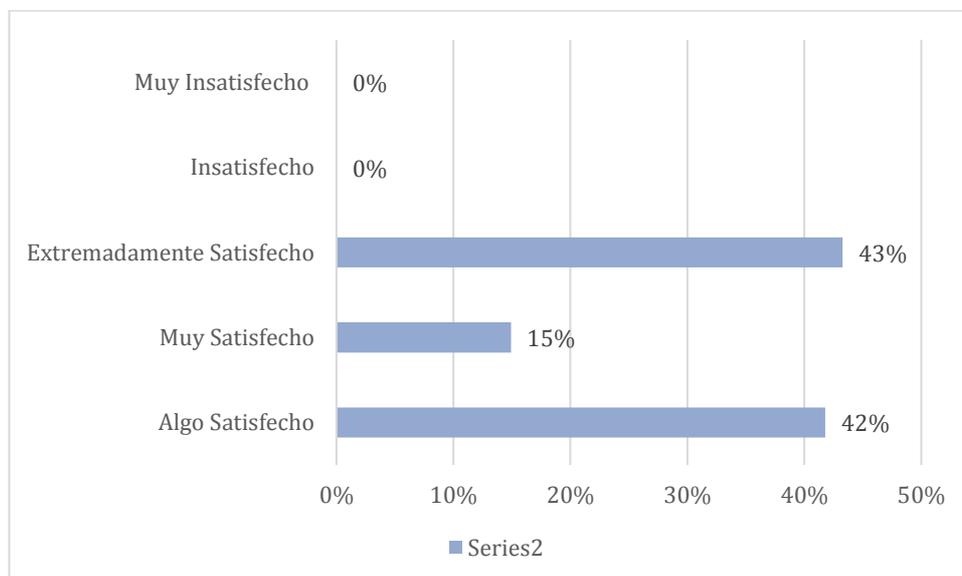
En la (PC. 33) algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas, el 82% han mencionado aspectos positivos mientras que el 6% son negativos con una neutralidad del 12%. Los trabajadores han mencionado que las tareas asignadas a su trabajo no van acordes a tareas asignadas ya que su resultado positivo, esto quiere decir que no cumplen con las actividades planificadas y realizan otras actividades inherentes a su cargo

En la (PC. 34) los directivos no dan a conocer los logros de la empresa el 53% de los trabajadores respondieron que si conocen los logros de la empresa mientras que el 25% no lo conocen la neutralidad es del 21%.

En la (PC.35) las metas de la empresa son poco entendibles, el 58% mencionan que las metas de la empresa son entendibles mientras que el 27% refieren que no comprenden las metas de la empresa el 15% existe una neutralidad.

Objetivo Especifico 2

Describir los niveles de satisfacción identificados en los trabajadores que participaron en este estudio.



*Gráfico 14: Nivel de Satisfacción Laboral
Elaborado por: Irene Gallo
Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral*

El grafico muestra el nivel de satisfacción que tienen los trabajadores administrativos en pertenecer a la empresa la autora Sánchez García (2017) menciona sobre la satisfacción laboral donde se “han constatado que la fidelidad de un trabajador con su empresa, su productividad, su nivel de

ausentismo o su rotación laboral dependen en un alto nivel de la satisfacción laboral” (pág. 162)

Por otro lado, es el nivel de conformidad de los trabajadores en su empresa y mencionan que el 43% se sienten extremadamente satisfecho, el 42% algo satisfecho y por último muy satisfecho un 15%. En la gráfica se visualiza que no existe personal que se sienta insatisfecho dentro de su trabajo.

Nivel Personal

NIVEL PERSONAL PRESPECTIVA PROFESIONAL	PS5.1 Estoy satisfecho con mis oportunidades de crecimiento profesional.	PS5.2 Mi organización se implica en mi desarrollo profesional	PB5.3 Me satisface la formación que ofrece mi organización	PB5.4 Me Satisface las oportunidades que tengo de aplicar mi talento y mi experiencia
Totalmente de acuerdo	15%	15%	15%	0%
De acuerdo	30%	24%	27%	45%
En desacuerdo	3%	36%	36%	12%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	43%	15%	13%	43%
Totalmente en desacuerdo	9%	10%	9%	0%

Tabla 15: Perspectiva Profesional

Elaborado por: Irene Gallo

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral

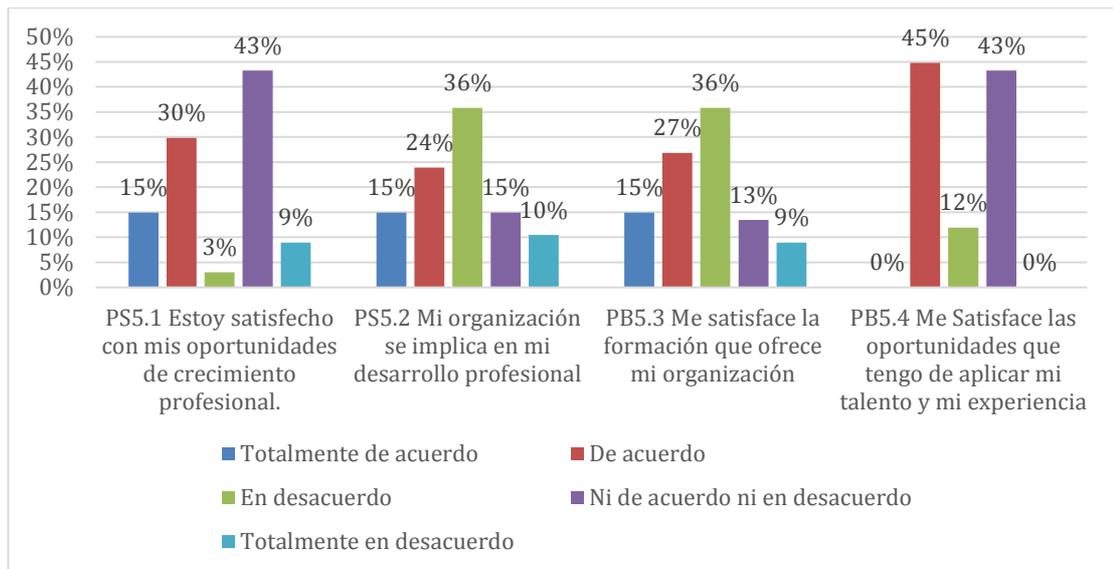


Gráfico 15: Perspectiva Profesional
 Elaborado por: Irene Gallo
 Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral

El gráfico muestra la opinión sobre la perspectiva laboral que tienen el personal administrativo entre las preguntas tenemos:

(PB5.1) estoy satisfecho con mis oportunidades de crecimiento profesional, el 45% respondieron que si están satisfecho con las oportunidades de crecimiento profesional mientras que el 12% respondieron que no con una neutralidad del 43%.

(PB5.2) mi organización se preocupa por mi desarrollo el 39% respondieron que si sentían esa preocupación mientras que con un porcentaje del 46% indicaron que no y la neutralidad es del 15%

(PB5.3) me satisface la formación profesional que ofrece mi organización el 42% de los trabajadores respondieron que si se sienten satisfechos con la formación profesional mientras que el 45% presentan una percepción negativa y el 13% se mantuvieron con neutralidad.

(PB5.4) me satisface las oportunidades que tengo de aplicar mi talento y mi experiencia, el 45% respondieron de manera positiva mientras que el 12% lo hicieron con negatividad la neutralidad es del 43%.

Nivel Interpersonal

Opinión sobre la Dirección

Nivel Interpersonal Dirección- Liderazgo	PB6.1 Confió en el equipo de alta dirección de esta empresa	PB6.2 el equipo de dirección se comunica lo suficiente sobre lo que ocurre en la empresa	PB6.3 EL equipo de dirección ha comunicado una visión de futuro que me motiva
Totalmente de acuerdo	25%	37%	6%
De acuerdo	42%	3%	51%
En desacuerdo	9%	0%	6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24%	51%	28%
Totalmente en desacuerdo	0%	9%	9%

Tabla 16: Dirección-Liderazgo

Elaborado por: Irene Gallo

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral

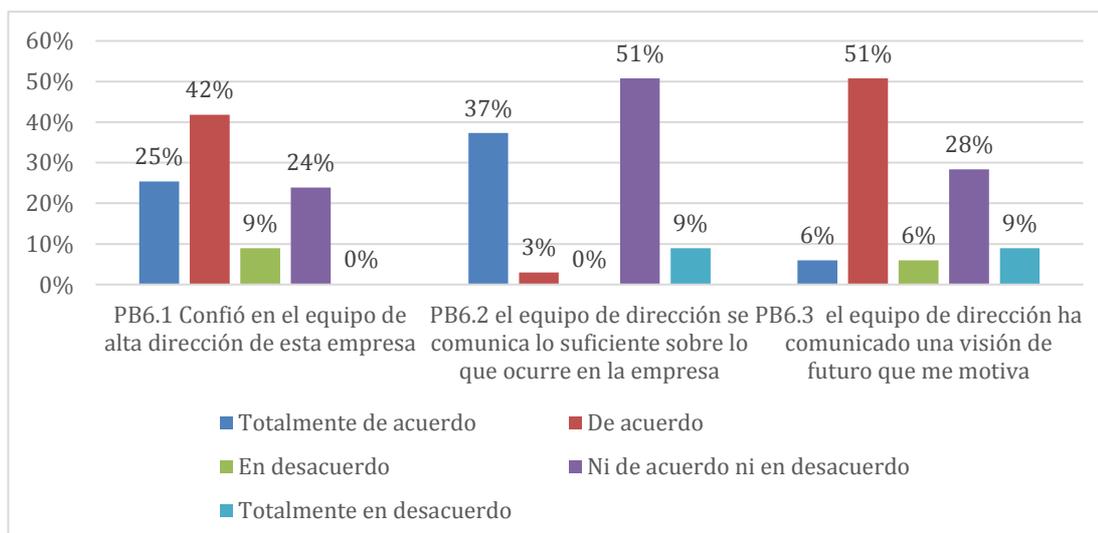


Gráfico 16: Dirección -Liderazgo

Elaborado por: Irene Gallo

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral

La gráfica 18 muestra como es la dirección dentro de la encuesta tenemos preguntas como confianza, comunicación y visión al futuro esta variable también va relacionada con el liderazgo. En la teoría del clima organizacional nos menciona la teoría de Rensis Likert con los tipos de clima laboral se observa los tipos de climas participativo que son: “caracteriza por la confianza que tienen los superiores a los subordinados, y permite tomar decisiones específicas, la comunicación es descendente, y el control se delega de arriba

hacia abajo con un sentimiento de responsabilidad en los niveles superiores e inferiores.” (pág.23)

(PB6.1) confianza en el equipó de alta dirección de la empresa, el 67% respondieron de manera positiva con un alto nivel de confianza, el 9% con negatividad y la neutralidad del 24%.

(PB6.2) el equipo de dirección se comunica lo suficiente sobre lo que ocurre en la empresa, el 40% mencionan que la dirección de comunicación es positiva el 9% que es negativa pero la neutralidad representa el 51% eso quiere decir que bajo la perspectiva de los empleados se sienten inseguros con su respuesta.

(PB6.3) el equipo de dirección ha comunicado una visión de futuro que me motiva el 57% han contestado de manera positiva mientras que el 15% con negatividad y la neutralidad representa el 28%. Recordemos que la motivación una estrategia para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.

Nivel Organizacional

Nivel Organizacional Sueldo y Prestaciones	PB7.1 Mi sueldo es proporcional al trabajo que hago	PB7.2 Mi sueldo es justo en comparación con el de personas que tienen funciones similares en otras organizaciones.	PB7.3 Mi sueldo esta vinculado a mi rendimiento.
Totalmente de acuerdo	0%	0%	0%
De acuerdo	49%	49%	39%
En desacuerdo	21%	18%	4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19%	24%	30%
Totalmente en desacuerdo	10%	9%	27%

Tabla 17: Sueldo y Prestaciones

Elaborado por: Irene Gallo

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral

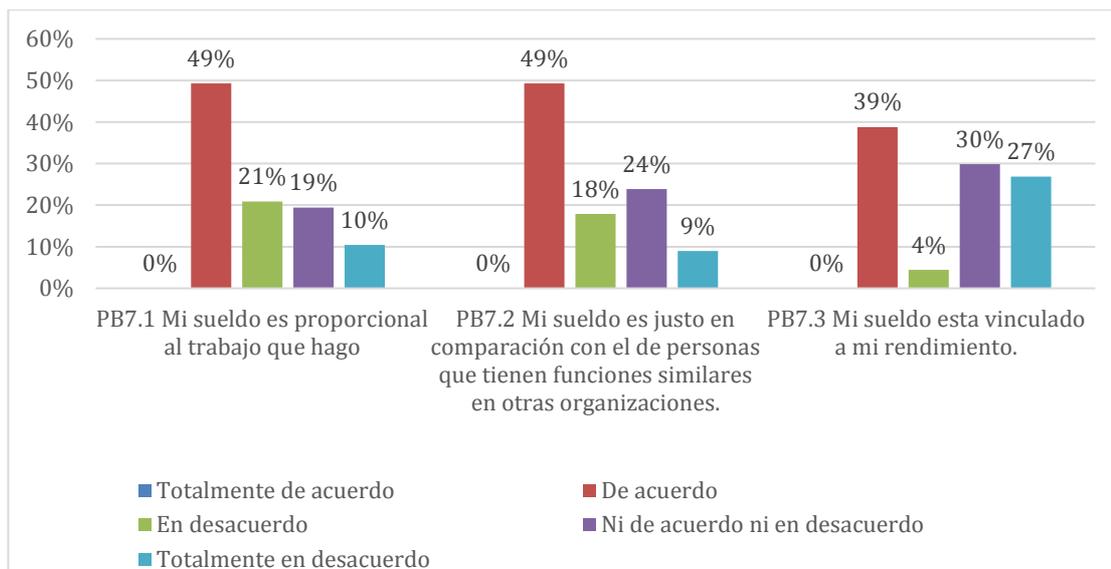


Gráfico 17: Sueldo y Prestaciones
 Elaborado por: Irene Gallo
 Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral

La gráfica hace relación con el Artículo 9, Compensaciones del Salario Digno donde se suman los siguientes componentes; a. El sueldo o salario mensual; b. La decimotercera remuneración dividida para doce, cuyo período de cálculo y pago estará acorde a lo establecido en el Art. 111 del Código del Trabajo. Analizando las respuestas de las preguntas sobre sueldo y prestaciones se menciona:

(PB7.1) la pregunta menciona si el sueldo es proporcional al trabajo que hago, los encuestados respondieron que el 49% en aspectos positivos el 31% en aspecto negativo con una neutralidad del 19%.

(PB7.2) la pregunta creo que mi sueldo es justo en comparación con el de personas que tienen funciones similares en otras organizaciones, el 49% respondieron de forma positiva el 27% en negatividad y con neutralidad el 24%

(PB7.3) Mi sueldo esta vinculado a mi rendimiento, el personal administrativo ha respondido 39% que esta vinculado al rendimiento de manera positiva, e 31% de forma negativa y el 30% con neutralidad.

Para concluir con el tema de sueldo y prestaciones se puede inferir que los empleados si se sienten a gusto con las remuneraciones recibidas y la puntualidad en el pago salarial.

VARIABLES POR AGRUPACION:

Para comprender el sentir y los diferentes puntos de vista de los empleados administrativos se realizó la agrupación para comprender como influye el clima en la satisfacción laboral con las siguientes variables:

Variable de Estabilidad Laboral con el nivel organizacional de la pregunta PC.27 donde se consultó si la empresa brinda estabilidad laboral.

Estabilidad Laboral/ Trayectoria	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA
1 A 2 AÑOS	9%	9%	6%	3%	1%
2 A 3 AÑOS	4%	1%	3%	0%	0%
4 A 5 AÑOS	3%	4%	3%	0%	0%
MAS DE 5 AÑOS	12%	9%	4%	6%	1%
MENOS DE 1 AÑO	7%	7%	3%	0%	1%

Tabla 18: Estabilidad Laboral y Trayectoria

Elaborado por: Irene Gallo

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral- EDCO

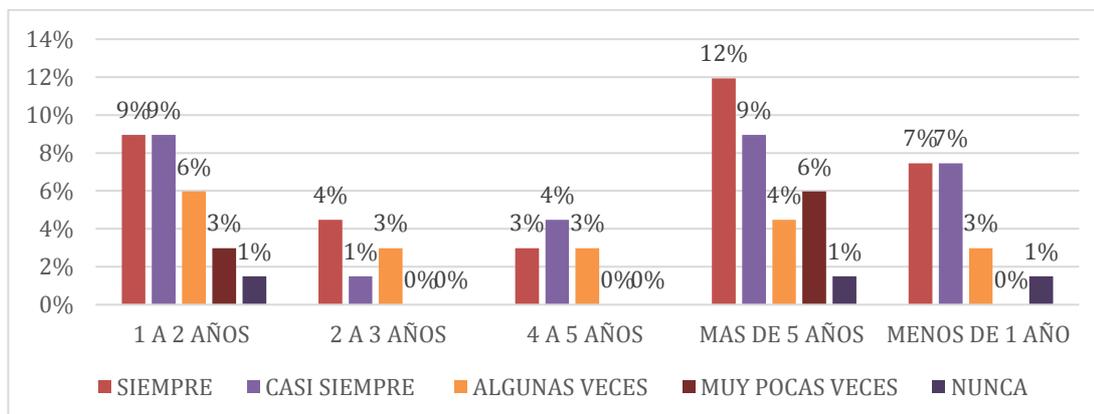


Gráfico 18: Estabilidad Laboral y Trayectoria

Elaborado por: Irene Gallo

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral- EDCO

Los trabajadores de más de 5 años mencionan con un 12% que si existe una estabilidad laboral en la organización, los que cumplen de 1 a 2 años un 9% de siempre son criterios y percepciones muy variadas.

A su vez, también se agrupa a la trayectoria laboral con el nivel interpersonal con la pregunta PC.6 mi jefe crea una atmósfera de confianza en el equipo de trabajo.

Liderazgo / Trayectoria	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA
1 A 2 AÑOS	13%	7%	3%	0%	4%
2 A 3 AÑOS	6%	0%	3%	0%	0%
4 A 5 AÑOS	3%	4%	3%	0%	0%
MAS DE 5 AÑOS	19%	6%	4%	1%	1%
MENOS DE 1 AÑO	10%	6%	3%	0%	0%

Tabla 19: Liderazgo y Trayectoria

Elaborado por: Irene Gallo

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral- EDCO

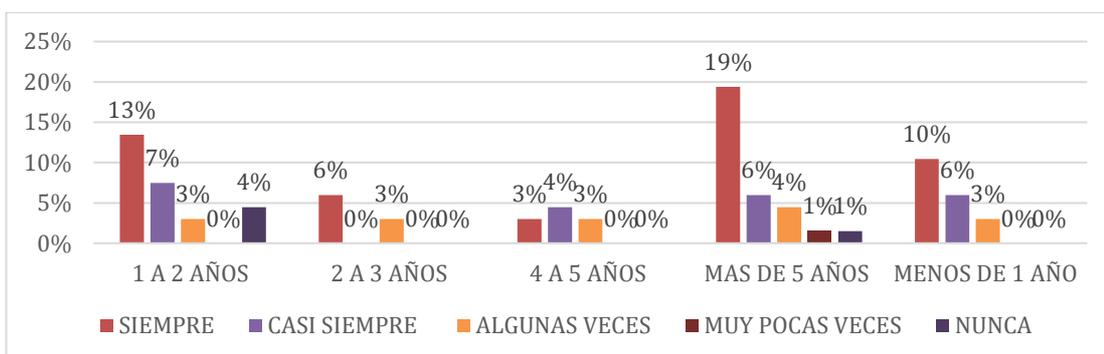


Gráfico 19: Liderazgo y Trayectoria

Elaborado por: Irene Gallo

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral- EDCO

En la gráfica se puede visualizar que los empleados que tienen una trayectoria de más de cinco años consideran el 19% existe una atmosfera de confianza que contribuye a fortalecer el liderazgo en la organización, mientras que los que cuentan de 1 a 2 años consideran un 13% que siempre de igual forma el sentido de percepción es muy variado.

Finalmente se intenta combinar las preguntas individuales para ver si los resultados nos dan una mejor percepción del clima y la satisfacción, pero se identifica en la pregunta si me interesa la empresa y la satisfacción de oportunidades laborales.

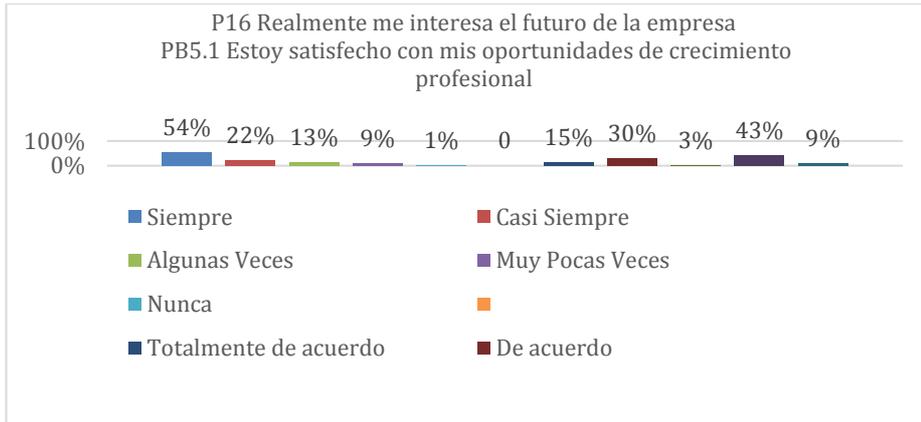


Gráfico 20: P.16 y PB5.1

Elaborado por: Irene Gallo

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral- EDCO

El gráfico muestra que en la pregunta de interés por la organización se muestra un 54% de criterios favorables VS la satisfacción de oportunidades laborales con un 43% estar de acuerdo.

5. CAPITULO V: Conclusiones Y Recomendaciones

5.1. Conclusiones Generales

- En conclusión, del trabajo investigativo se logró conocer las dimensiones del clima organizacional y de satisfacción laboral que presentan los trabajadores administrativos de la empresa camaronera del cantón Durán
- Se concluye que el 76% de la perspectiva laboral cumple con un buen clima y que sus servicios y prestaciones son aceptados por sus empleados.
- Esta relación entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral desde la percepción de los empleados Empresa de la ciudad de Durán, y se analizó por investigaciones bibliográfica, artículos y por medio de evaluaciones que, si tiene relación directa entre el clima organizacional, satisfacción y bienestar.
- Además, se puede analizar que el clima Organizacional de esta Empresa no cambia porque su rotación de personal es leve ya que garantizan la estabilidad laboral.
- Y entre las principales características de la organización tenemos:
- El grupo etario se clasifico en tres grupos de edad Grupo A que correspondían a la edad de 21 a 30 años el grupo B de 31 a 40 años y el grupo C de 41 a 50 años y el grupo que predomina es el B con un 46%.
- El género que más predomina es el masculino con 69% de trabajadores administrativos contratados.
- En la trayectoria laboral, los trabajadores que tienen mayor de cinco años son los que representan al 33% y de uno a dos años con 28%.
- En la identificación del puesto de trabajo se identifica a jefes de área, líderes de equipo y colaboradores individuales, este último con mayor proporción en un 75%.
- Al analizar la encuesta de clima organizacional se identifica tres niveles de los cuales sus resultados más destacados son:

Nivel Individual:

En este nivel incluye el sentido de pertenencia hacia la organización y la retribución que es sus incentivos emocionales por cumplir con las actividades por las cuales han sido contratados.

En el sentido de pertenencia sus resultados son positivos ya que al consultar sobre el futuro de la empresa y si brindaría una recomendación a sus compañeros para que elaboren en la institución han mencionado con un porcentaje del 54% en la primera y 42% de la segunda que siempre. Mientras que en las preguntas con un enfoque negativo si se avergüenzan o si serían más feliz en otra empresa mencionan un nunca con un porcentaje del 37% en la primera y un 34% en la segunda.

En las retribuciones tenemos un enfoque destinado a los beneficios laborales y a salud con respuestas positivas en la primera con un 45% y la segunda con un 42% con respecto a su salario si están de acuerdo ellos mencionan un 40% que casi siempre.

Nivel Interpersonal:

Tenemos la variable de valores colectivos, donde entra la colaboración entre compañeros se identifica que existen perspectivas o punto de vistas distintos ya que al consultarles sobre el trabajo en equipo y si responden otras áreas a las necesidades en la primera mencionan un 27% y la segunda un 28%.

En la dimensión de relaciones interpersonales, se identifica que mantienen un buen trabajo en equipo, se concluye con esto porque en las preguntas tener en cuenta mis opiniones en el grupo representa el 55%, ser aceptado en el grupo 61% y si el grupo valora mis aportes representa el 45%.

En el sentido de dirección, donde se analiza el liderazgo del jefe menciona, El jefe crea un ambiente de confianza 52% mencionan que siempre, mi jefe apoya mis decisiones el 45% casi siempre, en factores negativos, mi jefe es mal educado el 43% mencionan que nunca y si las órdenes impartidas por el jefe son imparciales un 255 mencionan que nunca. A pesar que la pregunta tiene una perspectiva negativa su resultado es positivo para la organización.

Nivel de Organización:

En la pregunta de estabilidad laboral el 36% de los participantes contestan que siempre lo hacen mientras que el desempeño laboral también forma parte de conversar el puesto de trabajo con un 42%.

En disponibilidad de recursos mencionan con un 30% que su espacio es adecuado y con un 46% y que el ambiente físico siempre es adecuado. También que cuentan con información suficiente para realizar sus actividades y tienen una buena iluminación.

En la encuesta de Niveles de Satisfacción laboral se observa de igual forma tres niveles los cuales sus respuestas han sido muy variadas:

Nivel Personal:

Los encuestados al medir su perspectiva laboral en la pregunta estoy satisfecho con mis oportunidades de crecimiento profesional el 43% mencionan una respuesta neutral, se observa también que no se sienten muy satisfechos por la formación que reciben, pero en las oportunidades que tienen para aplicar su talento están de acuerdo con un 45%.

Nivel Interpersonal:

Analizamos el liderazgo que tiene la organización, pero las opiniones son muy diversas existe una confianza del 42%, la comunicación de visión del futuro de la empresa en un 51% mientras que si la dirección comunica lo que sucede en la empresa existe una neutralidad del 51%

Nivel Organizacional:

En esta variable se analiza el tema de sueldo y prestaciones donde se identifican tres preguntas las cuales reciben un nivel de aceptación proporcionalmente alto, el 49% reconocen que su sueldo es retribuido por sus actividades y que su sueldo es justo mientras que si su sueldo está vinculado al rendimiento el 39% están de acuerdo.

Y finalmente, se realiza la combinación de ciertas variables para identificar la percepción según la trayectoria laboral, es decir, que opinan los que tienen más años dentro de la organización con los que tienen menos y se llega a la siguiente conclusión:

En la estabilidad laboral los trabajadores que tienen más de 5 años han respondido con un 12% siempre ha existido mientras los que tienen de 1 a 2 años mencionan un siempre con un 9%.

En la trayectoria con el liderazgo mencionan los que tienen más de 5 años que existe un liderazgo del 19% y en los del 1 a 2 años un 13%.

Se combina una pregunta de percepción laboral con la satisfacción en la percepción para identificar datos que sean relevantes o ayuden a mejorar el clima y se observa que las percepciones son muy variadas y a pesar de eso a los empleados si les interesa el futuro de la organización con un 54% y sienten que sus oportunidades de crecimiento están de acuerdo con un 43%.

5.2. Recomendaciones Generales

De manera general se puede recomendar según el análisis exhaustivo que se realizó a la organización:

Deben implementar estrategias para mejorar el clima laboral, pero bajo al análisis de investigaciones realizadas, ya que a pesar de tener 15 años en el mundo nacional e internacional esta investigación es pionera dentro de la organización.

Al crear la estrategia de mejora continua dentro de la organización, realizando un levantamiento de información a través de instrumentos validados, permitirá crear proyectos que ayuden a mejorar el clima y la satisfacción laboral.

Se recomienda realizar el levantamiento de información de manera anual e ir comparando que se ha mejorado y que se debe mejorar.

Los puntos de vista de los trabajadores son muy variantes, por eso es recomendable aplicar encuestas que se adapten a las necesidades y a los beneficios que cuenten la empresa de esta forma tendremos una información más específica que beneficie a la organización.

Recomendar a los trabajadores /rases sociales que participan en áreas de bienestar laboral, ir más allá de lo que se puede observar, utilizar todas las habilidades aprendidas en el trascurso de la vida estudiantil y transformarla en prácticas de investigación y sistematización de información de esta manera contribuimos en el área académica y a la sociedad.

Bibliografía

- Castro Guzmán, M., & Chávez Carapia, J. (2011). *Modelos de intervención. teoría y método en trabajo social*. Obtenido de <https://www.acanits.org/assets/img/libros/Modelos-de-Intervencion.pdf>
- Contreras Armenta, C., Díaz Castillo, B., & Hernández Rodríguez., E. (2011). *Multiculturalidad: su análisis y perspectivas a la luz de sus actores, clima y cultura organizacional prevalecientes en un mundo globalizado*. Obtenido de https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/bases_teoricas_relaciones_interpersonales.html
- Rodríguez Abrahantes, T. N., Rodríguez Abrahantes, A., & García Pérez, M. (marzo de 2016). *La investigación y su contribución formativa en estudiantes de las ciencias médicas*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742016000100011
- Acosta, C. R., Alviter Rojas, L. E., & Martínez Rodríguez, E. (10 de enero de 2020). *Sentido de pertenencia, relaciones ntraorganizacionales y participación activa en el desarrollo comunitario: un análisis de empresasmedianas de manufactura en México*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ader/n36/1692-0279-ader-36-31.pdf>
- Asamblea Nacional . (20 de octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador* . Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Asamblea Nacional . (2014). *Código orgánico de la producción, comercio e inversiones*. Obtenido de <https://www.aduana.gob.ec/codigo-organico-copci/>
- Bordas Martínez, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid.
- Cabrera, V. M. (julio de 2016). *Bienestar Subjetivo, Bienestar Psicológico y Significación Vital en personas en situación de desempleo*. Obtenido de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3815/Bienestar-subjetivo-bienestar-psicologico-y-significacion-vital-en-personas-en-situacion-de-desempleo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Camacho, D. J. (s.f.). *Panorámica de la Terapia Sistémica*. Obtenido de 2006: <https://www.fundacionforo.com.ar/pdfs/archivo33.pdf>
- Campaign Brambilla, R. A. (2017). *Incidencia de la comunicación interna en el clima organizacional de la empresa camaronera rompido*. Obtenido de <http://repositorio.uees.edu.ec/123456789/1204>
- Chaudhary, R., Rangnekar, S., & Kumar Barua, M. (mayo de 2014). *Organizational Climate, Climate Strength and Work Engagement*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281403105X?via=Iihub>
- Chávez, F. (2019). *Metodología de la Investigación: así de fácil*. Córdoba : El Cid.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* . Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento-humano-3ra-ed.pdf>
- Cortes, N. (29 de enero de 2021). *Todo sobre la satisfacción laboral*. Obtenido de <https://www.geovictoria.com/pe/recursos-humanos/satisfaccion-laboral/>

- Dávila de León, C., & Jiménez García, G. (2014). *Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3378/337832618004.pdf>
- Education. (2017). *empresa y comunicación*. Obtenido de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448614178.pdf>
- ESAN . (2018). Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-beneficios-de-la-coherencia-empresarial>
- Eslava, D. G. (2018). *Fundación Universitaria del Area Andina, Colombia*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/2390/239059788001/html/>
- García Rubiano, M. V. (2020). *Clima organizacional: teoría y práctica*. Colombia: Universidad Católica de Colombia.
- Gobierno de España . (2019). Obtenido de <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/04/riesgos-bloque-3-bienestar-laboral-saludlaboralydiscapacidad.pdf>
- González Vásquez, G., Ramírez López, R., Terán Ayay, N. T., & Palomino Alvarado, G. (febrero de 2021). *Clima organizacional en el sector público Latinoamericano*. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/issue/view/6>
- Gonzalez, K., & Centeno, A. (2017). *Análisis de la rotación de personal: estudio de caso*. Obtenido de <http://ru.iiec.unam.mx/5215/1/2-077-Centeno-Gonzalez.pdf>
- Gonzalez, Y. (22 de mayo de 2011). *Dimensión Interpersonal* . Obtenido de <https://es.slideshare.net/YesidMoreno1/dimensin-interpersonal>
- Hernández, E., & Galaz Fontes, J. F. (2016). *Trayectorias profesionales en profesionistas y académicos del derecho: el caso de una universidad pública* . Obtenido de https://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area_tematica_16/ponencias/0618-F.pdf
- Herrero, J. (Septiembre de 2011). *Estilo de vida y clima laboral*. Obtenido de <https://www.equiposytalento.com/tribunas/hay-group/estilo-de-vida-y-clima-laboral>
- Hill, M. G. (21 de octubre de 2019). *La pirámide de Maslow*. Obtenido de <https://www.mheducation.es/blog/la-piramide-de-maslow>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo . (2013). *NTP 213: Satisfacción laboral: encuesta de evaluación*. Obtenido de https://www.insst.es/documents/94886/326853/ntp_213.pdf/d67a1fbf-c681-48f9-bddc-f8199cc08d2c?version=1.0&t=1614698408330
- Ley de Seguridad Social. (30 de noviembre de 2001). *LEY DE SEGURIDAD SOCIAL*. Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Ley-de-Seguridad-Social.pdf>
- Licht, C. N. (8 de marzo de 2020). *Enfoque sistémico en los procesos de gestión humana*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n74/n74a09.pdf>
- Monroy Mejía, M. D., & Nava Sanchezllanes, N. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Éxodo.
- Mutua Intercomarcal. (02 de septiembre de 2011). *El mejor clima laboral está en el norte de Europa*. Obtenido de <https://www.mutua->

- intercomarcal.com/portal/noticia/180/El-mejor-clima-laboral-esta-en-el-norte-de-Europa
- Ofriprix. (2016). Obtenido de <https://www.ofiprix.com/blog/que-es-el-liderazgo-empresarial/>
- OIT. (31 de Mayo de 2017). *El trabajo decente – Crucial para el desarrollo sostenible*. Obtenido de https://www.ilo.org/global/topics/sdg-2030/resources/WCMS_470340/lang--es/index.htm
- OIT. (2021). *Condiciones de trabajo*. Obtenido de <https://www.ilo.org/global/topics/working-conditions/lang--es/index.htm>
- Ortiz, A. G. (2008). *El liderazgo empresarial para la innovación tecnológica en las micro, pequeñas y medianas empresas*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n24/n24a07.pdf>
- Reinoso Alarcón, H., & Araneda Cea, B. G. (2007). *Diseño y Validación de un modelo de medición del clima organizacional basado en percepciones y expectativas*. Obtenido de <file:///C:/Users/Downloads/Dialnet-DisenoYValidacionDeUnModeloDeMedicionDelClimaOrgan-3997107.pdf>
- Requena, M. (10 de mayo de 2017). *El trabajo social y la empresa privada*. Obtenido de El trabajo social y la empresa privada
- Revista Lideres. (2020). *El clima laboral es la inquietud de siempre*. Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/lideres/clima-laboral-inquietud-siempre.html#:~:text=Pero-todavia-persiste-un-punto,y-empleados-de-una-organizacion>.
- Rodríguez Hernández, Y. (2009). *Diseño y elaboración de un instrumento para describir la competencia comunicativa adulta**. Obtenido de <file:///C:/Users/Downloads/Dialnet-DisenoYElaboracionDeUnInstrumentoParaDescribirLaCo-5108966.pdf>
- Rodríguez, E. (Junio de 2016). *El clima organizacional presente en una empresa de servicio*. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
- Rojas, Y. T. (septiembre de 2004). *Diagnóstico del Clima Organizacional en el departamento de operaciones de una empresa transnacional*. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ1863.pdf>
- Salinas, S. J. (enero de 2015). *Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de Escuintla*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Lopez-Shelvy.pdf>
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2018). *Guía Informativa*. Obtenido de Nom-035-STPS-2018: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/503381/NOM035_guia.pdf
- Secretaría Nacional de Planificación 2021. (2021). *Plan Creación de Oportunidades 2021-2025*. Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2021/09/Plan-de-Creacion-de-Oportunidades-2021-2025-Aprobado.pdf>

Soteris, F. G. (2021). *Los 4 niveles de colaboración organizacional según haya capital humano*. Obtenido de <https://www.grandespyms.com.ar/2018/03/27/los-4-niveles-de-colaboracion-organizacional-segun-haya-capital-humano/>

Vargas , R. (27 de marzo de 2017). *Carrera profesional versus trayectoria profesional*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/carrera-profesional-versus-trayectoria-profesional-1>



**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, **Gallo Navarrete, Irene Jomara**, con C.C: # **0922766423** autora del trabajo de titulación: **El clima organizacional y la satisfacción en los trabajadores del área administrativa de una empresa camaronera**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social** 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, 4 de marzo del 2022.

f. _____
Nombre: **Gallo Navarrete, Irene Jomara**
C.C: **0922766423**



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:	El clima organizacional y la satisfacción en los trabajadores del área administrativa de una empresa camaronera.		
AUTOR(ES)	Irene Jomara Gallo Navarrete		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Mgs. Roxana León Nevárez		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas		
CARRERA:	Carrera de Trabajo Social		
TITULO OBTENIDO:	Licenciada en Trabajo Social		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	04 de marzo del 2022	No. DE PÁGINAS:	76
ÁREAS TEMÁTICAS:	Recursos Humanos		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Clima Organizacional, Satisfacción Laboral, Empresa, Diagnóstico Situacional.		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>Esta investigación se elabora para analizar el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de una empresa camaronera en el cantón Duran. Nace de la importancia de conocer como el clima organizacional se relacionan con el sentir de los trabajadores de esta empresa camaronera. La metodología utilizada para el desarrollo de esta investigación fue la cuantitativa debido a que es la más apropiada para esta recolección y análisis de los datos, de la población se tomó a los por 80 empleados que laboran en el área administrativo para la empresa camaronera determinando una muestra de 67 encuestas con un nivel de confianza de 95% y un marguen de error del 5%, se tomó como técnicas para el levantamiento de información el cuestionario de Clima Organizacional y el de Satisfacción laboral.</p> <p>De las dos encuestas se identificó dimensiones y niveles personales, interpersonales y organizacionales los cuales se han analizado con cada una de las variables y se ha interpretado con el análisis de los resultados que la empresa camaronera mantiene un clima organizacional estable y aceptada por sus empleados.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-9-8901613	E-mail: jomaragallo85@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Muñoz Sánchez, Christopher Fernando, Mgs.		
	Teléfono: 593-4380 5600 ext. 2211		
	E-mail: cristopher.munoz@cu.ucsq.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			