

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

### MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COHORTE 2017

---

**Tema:** “El clima organizacional y la satisfacción laboral del personal docente de la unidad educativa San Pio X”

---

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en  
Gestión del Talento Humano.

**Autor:** Ingeniero Luis Alfredo Portero Gavilanes

**Director:** Ingeniero César Andrés Guerrero Velástegui, Magíster.

Ambato – Ecuador

2020

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

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA., e integrado por los señores: Ingeniero, Arturo Fernando Montenegro Ramírez, Magíster e Ingeniero, Iván Fernando Silva Ordóñez, MBA., designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe Investigación con el tema: “El clima organizacional y la satisfacción laboral del personal docente de la unidad educativa San Pio X” elaborado y presentado por el señor Ingeniero, Luis Alfredo Portero Gavilanes, para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

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

-----  
*Ingeniero, Arturo Fernando Montenegro Ramírez, Mg.*  
**Miembro del Tribunal**

-----  
*Ingeniero, Iván Fernando Silva Ordóñez, MBA.*  
**Miembro del Tribunal**

## **AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN**

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “El clima organizacional y la satisfacción laboral del personal docente de la unidad educativa San Pio X”, le corresponde exclusivamente al Ingeniero, Luis Alfredo Portero Gavilanes, Autor bajo la Dirección del Ingeniero, César Andrés Guerrero Velástegui, Magíster., Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

-----  
*Ingeniero, Luis Alfredo Portero Gavilanes*  
C.C.:1803670262  
**AUTOR**

-----  
*Ingeniero, César Andrés Guerrero Velástegui, Magíster.*  
C.C.: 1803101243  
**DIRECTOR**

## **DERECHOS DE AUTOR**

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

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

-----  
*Ingeniero, Luis Alfredo Portero Gavilanes*  
C.C. 1803670262

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA .....	i
A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas. ....	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN .....	iii
DERECHOS DE AUTOR .....	iv
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS .....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
AGRADECIMIENTO .....	ix
DEDICATORIA .....	x
RESUMEN EJECUTIVO.....	xi
EXECUTIVE SUMMARY .....	xiii
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	i
3. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO .....	2
4. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN .....	2
4.1. Tiempo de ejecución .....	2
4.2. Financiamiento.....	3
4.3. Autores.....	4
5. DESCRIPCIÓN DETALLADA .....	5
5.1. Definición del problema de la investigación.....	5
5.2. Objetivos de la investigación .....	7
a.- Objetivo general.....	7
b.- Objetivos específicos. ....	7
5.3. Justificación de la investigación .....	7
5.4. Marco teórico referencial.....	9
5.4.1 Antecedentes de la Investigación. ....	9
5.4.2. Bases teóricas. ....	10
5.5. Metodología.....	32

5.5.1 Enfoque de la Investigación .....	32
5.5.2 Modalidad Básica de Investigación .....	32
5.5.3. Población y muestra .....	34
5.5.4 Técnica e Instrumentación.....	35
6. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	37
PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACION LABORAL .....	55
7. CONCLUSIONES.....	58
8. RECOMENDACIONES .....	59
9. REFERENCIAS CITADAS.....	60
10. ANEXOS .....	63

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Financiamiento.....	3
Tabla 2.- Cronograma.....	4
Tabla 3.- Población y muestra.....	39
Tabla 4.- Alfa de Cronbach .....	40
Tabla 5.- Reconocimiento Laboral.....	40
Tabla 6. Ergonomía en el puesto de Trabajo.....	41
Tabla 7.- Trabajo en Equipo.....	43
Tabla 8.- Capacitación.....	44
Tabla 9.- Relaciones Interpersonales.....	46
Tabla 10.- Seguridad Ocupacional.....	47
Tabla 11.- Equidad e Igualdad.....	48
Tabla 12.- Motivación laboral.....	50
Tabla 13.- Ambiente laboral.....	51

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.- Reconocimiento Laboral.....	40
Figura 2. Ergonomía en el puesto de Trabajo.....	41
Figura 3.- Trabajo en Equipo.....	43
Figura 4.- Capacitación.....	44
Figura 5.- Relaciones Interpersonales.....	46
Figura 6.- Seguridad Ocupacional.....	47
Figura 7.- Equidad e Igualdad.....	48
Figura 8.- Motivación laboral.....	50
Figura 9.- Ambiente laboral.....	51



## **AGRADECIMIENTO**

Mi más sincero agradecimiento al Consejo Nacional Electoral Delegación Provincial Electoral de Tungurahua por su gran apoyo durante mi formación académica, brindándome la posibilidad de desarrollarme personal y profesionalmente.

A las autoridades de la Universidad Técnica de Ambato por haberme permitido participar de este Cohorte.

A mi Tutor el Ing. César Andrés Guerrero Velástegui, Mg. quien incondicionalmente supo guiarme para la realización de este Proyecto de Investigación.

## DEDICATORIA

A mí querida mami  
Marcia, papi Luis que  
en paz descansa por  
guiarme siempre y  
enseñarme a caminar  
en la vida. A mi  
familia, mi amada  
esposa Marife y mi  
querida hija María  
Emilia.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COHORTE 2017**

**TEMA:** “El clima organizacional y la satisfacción laboral del personal docente de la  
unidad educativa San Pio X”

**AUTOR:** *Ingeniero, Luis Alfredo Portero Gavilanes*

**DIRECTOR:** *Ingeniero, César Andrés Guerrero Velástegui, Magíster.*

**FECHA:** *05 de marzo de 2020.*

**RESUMEN EJECUTIVO**

La presente investigación “El clima organizacional y la satisfacción laboral del personal docente de la unidad educativa “San Pio X” basada principalmente en su misión y visión institucional tratando de reflejar el sentir de sus colaboradores cuya propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional está fundamentada en una investigación de la realidad institucional. Como objetivo general se estableció determinar como el clima organizacional influye en la satisfacción laboral del personal docente de la unidad educativa San Pio X de la ciudad de Ambato. El conocer el clima laboral ha llamado el interés de investigadores y personas encargadas de empresas desde la segunda mitad del siglo XX, conocemos de la importancia que representa para la productividad organizacional, alcance de objetivos y metas empresariales.

Además de la cultura organizacional y sus distintas acepciones, lo cual para realizar una investigación requiere claridad y una delimitación suficiente respecto del clima laboral. Es así que, la cultura organizacional ha sido entendida como el conjunto de particularidades que diferencian a una organización de otra; mientras que el clima laboral es el denominador común de la percepción individual de cada miembro, sobre su entorno. Particularmente en la Unidad Educativa San PIO X, una institución encargada de la formación integral de niños niñas y adolescentes en el Ecuador, se ha evidenciado un clima laboral favorable y aspectos de la cultura organizacional alentadores, donde la

satisfacción de sus miembros se revela optimista; sin descuidar, aspectos como la necesidad de implementar una gestión por procesos, la cual surgiría pese a las decisiones políticas, el debido reconocimiento por la excelencia en el desempeño de las y los servidores públicos y estabilidad laboral, lo cual mejoraría el nivel de compromiso e identidad institucional y el estado de bienestar en general, lo cual repercutiría positivamente en la productividad organizacional.

El tipo de investigación tiene un nivel descriptivo ya que el levantamiento de datos se lo realiza de manera directa con los docentes de la Institución, de nivel correlacional entre clima organizacional y de qué manera influye en la satisfacción laboral, con una población conformada por el 100 por ciento de los docentes que laboran en la Unidad Educativa SAN PIO X de la ciudad de Ambato. La técnica aplicada fue la entrevista personal a través de un cuestionario validado por expertos que determinaron su confiabilidad mediante el programa estadístico SPSS.

**DESCRIPTORES:** CLIMA LABORAL, CLIMA ORGANIZACIONAL, UNIDAD EDUCATIVA, GESTIÓN, DOCENTES, FACTORES, SATISFACCIÓN, DESCRIPTIVO, CORRELACIONAL, PRODUCTIVIDAD.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COHORTE 2017**

**TEMA:** “El clima organizacional y la satisfacción laboral del personal docente de la unidad educativa San Pio X”

**AUTHOR:** *Ingeniero, Luis Alfredo Portero Gavilanes*

**DIRECTED BY:** *Ingeniero, César Andrés Guerrero Velástegui, Magíster.*

**DATE:** *March 05, 2020.*

**EXECUTIVE SUMMARY**

The present investigation “The organizational climate and the job satisfaction of the teaching staff of the educational unit “San Pío X” Ambato” based mainly on the mission and vision of every educational entity trying to reflect the feelings of its collaborators whose climate improvement proposal Labor and organizational culture is based on an investigation of institutional reality.

For this present project, the general objective was to determine how the organizational climate influences the job satisfaction of the teaching staff of the San Pio X educational unit in the city of Ambato. It is known that knowing the work environment has attracted the interest of researchers and employers since the second half of the twentieth century, because of the importance it represents for organizational productivity. In addition to the organizational culture and its different meanings, which in order to carry out an investigation requires clarity and sufficient delimitation regarding the work environment. Thus, the organizational culture has been understood as the set of particularities that differentiate one organization from another; while the work environment is the common denominator of the individual perception of each member, about their environment. Particularly in the San PIO X Educational Unit, an institution in charge of the integral formation of children and adolescents in Ecuador, there has been a favorable working environment and encouraging aspects of organizational

culture, where the satisfaction of its members is optimistic; without neglecting, aspects such as the need to implement a process management, which would arise despite political decisions, due recognition for the excellence in the performance of public servants and job stability, which would improve the level of commitment and institutional identity and the welfare state in general, which would have a positive impact on organizational productivity.

The type of research has a descriptive level since its data collection will be directly with the teachers of the Institution, correlational level between organizational climate and how it influences job satisfaction, with a population made up of 100 percent of the teachers who work in the SAN PIO X Educational Unit of the city of Ambato. The technique applied was the personal interview through a questionnaire validated by experts who determined its reliability through the statistical program SPSS.

**KEYWORDS:** LABOR CLIMATE, ORGANIZATIONAL CLIMATE, EDUCATIONAL UNIT, MANAGEMENT, TEACHERS, FACTORS, SATISFACTION, DESCRIPTIVE, CORRELATIONAL, PRODUCTIVITY.

## 1. INTRODUCCIÓN

Podemos observar que en estos tiempos innovar es reinventarse en un nuevo contexto. Sin embargo, ese contexto es complicado, especialmente cuando se trata de la educación en adolescentes no podemos pensar en Innovación Educativa para la Transformación, sin que sus colaboradores, docentes cuerpo administrativo estudiantes, se encuentren inmersos de manera auténtica en todo el ambiente educativo que esto conlleva.

En la actualidad las Unidades Educativas se encuentran pasando por un momento de regularización al momento de establecer evaluaciones a sus logros académicos con una serie de exámenes que La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (Senescyt) trata de implantar año tras año. Con la Finalidad de que todas las Unidades Educativas se sometan a un proceso de evaluación institucional que permita determinar el grado en que se cumple los estándares de calidad definidos en un modelo que se encuentra vigente. Este proceso es ejecutado anualmente con fines de medición de resultados.

En tal virtud la importancia del talento humano dentro de este proceso para el mantenimiento y mejora de todas las relaciones personales entre los directivos y colaboradores de las Unidades Educativas esto siempre con la finalidad de optimizar las relaciones, sentimientos y actitudes con aquellos que están inmersos y se ven afectados por el clima laboral de la institución.

Es importante citar que el contenido y estructura de este proyecto de investigación se basa en el Reglamento de la Unidad de Titulación que detalla cuatro capítulos que principalmente describen lo siguiente.

Capítulo I.- Principalmente describe la problemática planteada sobre el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral mediante su formulación y el planteamiento de sus objetivos.

Capítulo II.- Describe teóricamente las variables de la investigación, se citan antecedentes encontrados que ayudan a direccionar y describir de mejor manera todo lo relacionado con el tema de investigación.

Capítulo III.- En este capítulo se detalla y describe todo lo relacionado con la investigación realizada su nivel, tipo, Instrumentos y técnicas de recolección de datos para luego llegar a su respectivo análisis e interpretación de los resultados.

Capítulo IV.- Este es el apartado final en el cual se difunden las conclusiones y recomendaciones producto de la investigación realizada.

## **2. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del Personal Docente de la Unidad educativa “San Pio X”.

## **3. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO**

### **3.1. Área de conocimiento**

De acuerdo el manual del usuario del Sistema Nacional de la Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE) publicado por la Secretaria Nacional de Educación Superior, Ciencia Tecnología e Innovación del SENESCYT el área de conocimiento en la que se enmarca la siguiente investigación es Ciencias Sociales, educación comercial y derecho.

### **3.2. Línea de investigación**

Mediante RESOLUCION: UT-P-0058-2019, el presente tema se articula a la línea de Investigación: Desarrollo humano y social integral.

## **4. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

### **4.1. Tiempo de ejecución**

El presente proyecto de investigación inicio en enero del 2018 y está programada su finalización hasta Diciembre 2019.



## 4.2. Financiamiento

Este proyecto es de interés profesional y personal en el ámbito académico y laboral; el costo total el investigador de este proyecto asumirá con los gastos, es decir el 100%.

Tabla 1. Financiamiento

<b>Recursos Humanos</b>				
<b>N°</b>	<b>Denominación</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Total</b>
<b>1</b>	Investigador	2 meses	400	800
<b>1</b>	Tutor	2 meses		
<b>Recursos Materiales</b>				
<b>1</b>	Computadora portátil	2 meses	1000	1000
<b>100</b>	Hojas de papel	2 meses	3	6.0
<b>1</b>	Memory Flash	2 meses	20.00	20
<b>1</b>	Impresora	2 meses	200	200
<b>20</b>	Internet	2 meses	40.00	80.00
<b>100</b>	copias	2meses	0.02	20.00
<b>5</b>	útiles de oficina		1.0	5.0
<b>Otros</b>				
<b>1</b>	Celular	2 meses	25.00	50.00
<b>Subtotal</b>				2.181
<b>Imprevisto 3%</b>				65.43
<b>Total</b>				2.246,43

Nota: Detalle del financiamiento (autoría propia)

**Tabla 2.** Cronograma

N°	MESES Y SEMANAS	1	2	3	4	5	6
	ACTIVIDADES	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEP.
1	Elaboración del Proyecto				■	■	
2	Recolección de información				■	■	
3	Procesamiento de datos					■	
4	Análisis de Resultados y conclusiones						■
5	Formulación de la propuesta						■
6	Presentación del Informe						■

Nota: Periodo de ejecución (autoría propia)

### 4.3. Autores

#### a.- Coordinador o Tutor.

Nombre: César Andrés Guerrero Velástegui

Grado académico: Ingeniero, Mg.- Cuarto Nivel.

Teléfono: 0984589625

Correo electrónico: cesarandres1311@hotmail.com

#### b.- Investigador.

Nombre: Portero Gavilanes Luis Alfredo  
Grado académico: Ingeniero Comercial-Tercer nivel  
Teléfono: 0961800262 - 032772291  
Correo electrónico: luisporteroambjlm@gmail.com

## **5. DESCRIPCIÓN DETALLADA**

### **5.1. Definición del problema de la investigación**

En la actualidad existen grandes empresas que consideran a los empleados como su capital humano, es evidente que en organizaciones de servicios el principal autor es el empleado que interactúa con personas, es necesario seleccionar al personal adecuado y competente que demuestre la capacidad de cumplir con las tareas encomendadas, varias empresas consultoras que se dedican al análisis medible del clima organizacional y satisfacción laboral.

Como referencia podemos ejemplificar a la Empresa de capacitación Internacional de Consultoría Great group, misma que indica en resultados que el clima laboral en empresas de los Emiratos Árabe Unidos en su última investigación realizada en el 2017 sobre Clima Laboral, revela que el clima organizacional es óptimo cuando el empleado llega a considerarse parte fundamental de la empresa, la estrategia que varias organizaciones han adoptado es reconocer el eficiente trabajo y obtener acciones en la misma organización, cambiando el punto de vista de empleado a satisfacer necesidades profesionales y personales por la de crear su propio patrimonio crecer como accionista mirar más allá de lo posible a generar un poder adquisitivo mayor al de sus posibilidades. (Pillagua, 2017)

A nivel mundial el aspecto del clima organizacional es evaluado continuamente para mejorar la permanencia del ser humano en la empresa, en el área de administración de Recursos Humanos es útil realizar estos estudios de gestión de talento humano con la finalidad de aumentar el nivel de productividad y satisfacción, el factor humano es un paso importante para lograr el éxito mediante el desempeño del personal eficiente.

En América del Sur las organizaciones presentan esquemas estructurales tradicionales y enmarcadas en la problemática de la economía, lo que genera un entorno de subsistencia y de conformidad con el trabajo, limitando el deseo de trabajar por la necesidad de tener un sustento económico. No existen países que se empoderen en este tema, sin embargo empresas multinacionales que tienen patentes, franquicias o sucursales tienen como imagen corporativa el ambiente de trabajo, el prestigio institucional y la capacitación continua actualizando los conocimientos y tecnología dentro de sus lugares de trabajo, podemos observar que empresas privadas específicamente las de telefonía tienen un alto nivel de rotación de personal por las jornadas de trabajo y horarios que exige la misma, esto limita a la existencia de un ambiente social y compañerismo entre sus integrantes. (Prebisch, 2012)

En la ciudad de Ambato existen unidades educativas privadas que ofrecen educación inicial, primaria y bachillerato, en la actualidad se han creado colegios particulares altamente competentes, pero la ventaja es el prestigio institucional y la trayectoria de los años que la Unidad Educativa San Pio X oferta una educación de calidad enmarcada de valores y principios de los estudiantes que se forman y profesionales que tiene sus bases en esta institución, es el reflejo de docentes capacitados con el sentido humanístico y el arte de enseñar, considerablemente está comprobado que si el personal docente es el idóneo para formar académicamente y se encuentra en su zona de confort satisfaciendo sus necesidades por mejorar su calidad de vida y profesional, (Diaz, 2015) desarrollará sus actividades de manera ordenada y adecuada, en el aspecto social y psicológico al tener relación directa con adolescente y niños.

Existe cierta inconformidad por parte de los docentes y cuerpo administrativo con la actual administración ya que al compararlos con administraciones anteriores se evidencia que percibían mayores beneficios y comodidades; además manifiestan que en la actual administración existe cierto favoritismo con algunos docentes, liderazgo poco participativo, el sistema de reconocimientos económicos no es socializado y no existen tablas claras que indiquen cuando, como y porque se puede optar a estos incentivos, ya que existe el Club de Profesores que debería difundir la mayoría de directrices consideradas al momento de brindar estos incentivos económicos y laborales a los docentes de la Unidad, existen estudios de estas variables en el campo administrativo, en industrias, en el sector público, salud, instituciones de educación superior, en Ecuador aún no se aplican estrategias de mejoramiento en el clima organizacional.

Es evidente que hoy en día existen el estrés laboral, conflicto laboral, ausentismo, rotación de personal, bajo desempeño laboral, este proyecto permitirá diseñar un plan de mejoramiento para lograr que el clima laboral sea el adecuado dentro de esta unidad educativa logrando tener niveles altos de nivel de satisfacción laboral, generando compromiso institucional por ser los mejores docentes y evidenciar su sentido de pertenencia al formar parte de la planta docente del emblemático SAN PIO X de la ciudad de Ambato.

## **5.2. Objetivos de la investigación**

### **a.- Objetivo general.**

- ✓ Determinar como el clima organizacional influye en la satisfacción laboral del personal docente de la unidad educativa San Pio X.

### **b.- Objetivos específicos.**

- ✓ Fundamentar teóricamente las variables clima organizacional y satisfacción laboral objeto de estudio en la unidad educativa San Pio X.
- ✓ Caracterizar la situación actual referente al clima organizacional y la satisfacción laboral del personal docente de la unidad educativa San Pio X.
- ✓ Identificar los elementos del clima organizacional que aportan a mejorar la satisfacción laboral del personal docente de la unidad educativa San Pio X.

## **5.3. Justificación de la investigación**

Este proyecto tiene como fin conocer de qué manera el clima organizacional influye en la del personal docente de la unidad educativa San PIO X. Los docentes que forman parte de esta prestigiosa entidad, reconocen que existe cierta inconformidad y malestar en la planta docente y administrativa, por tal motivo se decide realizar este estudio con la finalidad de crear una alternativa para hacer de los días laborales totalmente gratificantes llenos de compañerismo y amistad mismos que coadyuvaran al logro de las metas personales e institucionales. La investigación será trascendental porque permitirá determinar como el clima organizacional influye en la satisfacción laboral para del personal docente de la unidad educativa San Pio X de la ciudad de Ambato y se podrá implementar de manera inmediata lo que nos ayudara a evidenciar rápidamente cambios en la institución.

El clima organizacional y satisfacción laboral en entidades privadas son más factibles de invertir en el mejoramiento debido que las políticas internas y la toma de decisiones son directas de los accionista o representante legal que autoriza la aplicación de planes para cuidar y motivar al recurso humano, su aplicación sería inmediata en base a la recomendación brindada por la investigación realizada.

El Clima Laboral es la expresión que cada docente tiene como resultado de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización. El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diario, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la institución y la forma de relacionarse con los públicos externos, conforma el Clima Laboral. (Ritter, 2008)

Es una investigación novedosa porque existen estudios de estas variables en el campo administrativos, en industrias, en el sector público, salud, instituciones de educación superior, en Ecuador no se aplican estrategias de mejoramiento en el clima organizacional, esto se da por tener posesionada en muestra mente y accionar que hay que regirse únicamente a las leyes establecidas y cumplir con lo que se detalla en nuestras funciones, es evidente que hoy en día existe el estrés laboral, conflicto laboral, ausentismo, rotación de personal, bajo desempeño laboral, este proyecto permitirá diseñar un plan de acción para lograr el mejoramiento del clima laboral y así de esta manera sea el más adecuado dentro de esta unidad educativa logrando tener niveles altos de nivel de satisfacción laboral, generando compromiso institucional por ser los mejores docentes y evidenciar su sentido de pertenencia al formar parte de la planta docente de la Unidad San Pio X.

Es factible realizar esta investigación al tener permisos de los representantes legales de la unidad educativa para el levantamiento de información y de considerar el aumento del clima organizacional de la Institución con el propósito de conseguir un bienestar laboral. Mediante la presente investigación se determinó medir la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral. Se realizó un diagnóstico del clima organizacional existente donde se conoció características personales, profesionales y organizacionales.

Comprobando la relevancia y la correlación entre estas variables se puede medir aspectos que influyen altamente en una organización, como es la comunicación, el entorno físico,

reconocimientos, capacitación, liderazgo, trabajo en equipo, apertura al cambio, entre otros que involucran la conducta y predisposición del personal con la institución.

Al mejorar el Clima Laboral al interior de la Unidad Educativa San Pio X, se logrará optimizar las relaciones laborales, humanas, familiares y profesionales, logrando un entorno de satisfacción integral para quienes laboran en la institución.

## **5.4. Marco teórico referencial**

### **5.4.1 Antecedentes de la Investigación.**

Como objetivo específico de la investigación se plantea el fundamentar teóricamente las variables clima organizacional y satisfacción laboral objeto de estudio en la unidad educativa San Pio X Ambato, para lo cual se ha realizado una minuciosa investigación de todos los componentes implicados al momento de analizar la teoría correspondiente al clima Organizacional y la Satisfacción Laboral y un marco teórico adecuado para que este perfectamente estructurado con referencias relevantes, todo esto con la finalidad de que pueda ser contrastado con los resultados obtenidos en base a las nuevas aportaciones que podamos realizar, se ha enmarcado en un enfoque cualitativo realizando un análisis del pasado para entender el presente y enmarcarse en un futuro e inclusive se han tomado en cuenta investigaciones mixtas es decir cualitativas y cuantitativas para tratar de contrastarlos con nuestra investigación para que nos ayude a resolver el problema de investigación de nuestra investigación encajándolo en nuestro marco teórico.

En cuanto al Clima Organizacional se define teóricamente sus diferentes Características, Variables, Aspectos, Dimensiones tratando de englobar y definir teóricamente todo lo relacionado con el Clima Organizacional.

Una vez seleccionado el tema de investigación del presente proyecto es necesario enmarcarse en investigaciones previas que tengan relación directa con nuestras variables de investigación para lo cual se puede citar a:

Meléndez (2015), en su trabajo presentado para la obtención de su Maestría en Gestión del Talento Humano analiza la relación existente entre el Clima Laboral y la Satisfacción de los

empleados citando de cierta manera que la credibilidad de las autoridades y administrativos es el único subconstructo que se relaciona directamente con el Clima Laboral, sus resultados evidenciaron que el clima laboral está relacionado íntimamente con el logro de metas e indicadores de Gestión, el ahorro de recursos económicos, la disminución de permisos por calamidad doméstica, incrementa la productividad de las personas ya que se genera una mayor responsabilidad en el trabajo reduciendo el estrés y facilitando la conciliación entre la vida laboral y familiar.

Sotelo (2017), realizó un estudio con el objetivo de analizar la correlación entre el clima organizacional y la calidad en el servicio utilizando un modelo de regresión lineal, mismo que concluye la importancia del clima organizacional en las empresas e instituciones ya que obtenidos los resultados se evidencia una significativa importancia y mejora en la calidad del servicio prestado por las mismas, se cita un serie de factores influyentes al momento de medir el clima laboral al interior de una institución como el liderazgo de sus autoridades, el compromiso de sus empleados o servidores, el entorno de trabajo evidenciado en las herramientas, instalaciones y el equilibrio persona-trabajo.

## **5.4.2. Bases teóricas.**

### **5.4.2.1 Clima Organizacional**

Una institución es un sistema de recurso humano que deriva complejidades lo que motivo al desarrollo de una teoría de la acción social creada por Talcott Parsons mediante el accionar de estudios e investigaciones del clima organizacional en el siglo XX, donde se determina que se puede analizar al ser humano en forma grupal, obteniendo como resultados conductas y valores potenciales para el desarrollo de una organización pública o privada. Nace la importancia de crear un ambiente sólido que genere confianza de parte del individuo hacia su institución, logrando enmarcar el desarrollo de actividades y personalidades en un entorno de ética profesional y compañerismo entre un grupo de trabajo; mediante esta investigación se determinó que analizando el clima organizacional se puede medir la relaciones personales con su desempeño laboral, el compromiso institucional, la satisfacción y desarrollo de competencias. (Garoz, 2018).



Además estudios sobre el clima organizacional mencionan a los trabajos de Koffka que lograron que se da origen al estudio del entorno laboral de una manera psicológica-social, identificando aspectos y conductas grupales e individuales que influyen directamente en el cumplimiento de sus labores, y la actitud con la que finalizan sus tareas evidenciando sus conocimientos, destrezas y habilidades con la satisfacción de haberlo realizado bien y a tiempo. Se logra especificar que el individuo guarda relación con su ambiente, por lo cual se desarrolla dos fuerzas: internas y externas o en el campo laboral conocidas como necesidades y presiones; mediante esta investigación se mantenía que estas dos fuerzas formaban la personalidad profesional del individuo manteniendo claro que cada uno es único pero que se podía crear un entorno laboral con características y similitudes de comportamiento generadas por el nivel de cumplimiento de trabajo y su nivel de agrado por lo realizado. (Murray, 1938)

#### **5.4.2.2 Enfoques del Clima Organizacional**

Se puede decir que el clima organizacional a evolucionando desde distintos enfoques investigativos en los cuales describe y analiza la estructura de la vida laboral en una organización y la influencia directa del comportamiento individual de los trabajadores, mediante una estudio de campo realizado por el psicólogo Lewin (1951), indica que existe dinámica en los grupos de trabajo y genera un concepto que se fundamenta en su investigación determinando la cohesión grupal, que es la fuerza que hace que los individuos logren trabajar en grupo.

Cuanta más cohesión, compromiso y responsabilidad de actividades específicas tenga un trabajador formando parte de un producto o actividad grupal existirán mayor motivación y animo de lograr a tiempo sus tareas con el fin de no afectar a otros. Si alguna conducta de uno o varios individuos difieren de las generales del grupo, se deberá analizar el grado de cohesión y su impacto al generar mayor o menor paciencia y tolerancia, es importante indicar que si un individuo llega al límite de incumplimiento de tolerancia del grupo, es recomendable cambiar el individuo de grupo de trabajo puesto que se ha detectado en el campo laboral quien es la persona que demuestra dificultad en acoplarse a trabajar con personalidades distintas y conductas diferentes a sí mismo.

Para algunos investigadores lo plantean como el comportamiento humano en base a la función del entorno que genera un individuo, puede ser de utilidad el interrelacionar aspectos de una organización, Cornell (1955) indica que el clima laboral hace referencia a una mezcla de interpretaciones personales y conductuales de los miembros de un grupo de trabajo en base a las actividades y el desempeño de las mismas en relación con el cumplimiento de los compañeros de trabajo, para una organización moderna se realiza estudios de la participación y colaboración de los empleados en la toma de decisiones y cambios conductuales. De esta manera surgieron resultados de investigaciones que dieron forma y base para análisis del componente humano como capital humano en las instituciones, que determinan su cumplimiento y su nivel de satisfacción en el clima laboral en el cual los empleados llevan a cabo su trabajo y la actitud con la que se presentan

Chiavenato (2007) menciona que “para cada organización se crea su propia cultura, y con sus propios tabúes, usos y costumbres” (p.419). Por su parte, Forehand y Von (1964) describen que una organización se diferencia de otras en el aspecto social y humanístico en la forma que puede influir en el comportamiento y actitudes de sus miembros.

#### **5.4.2.1 El entorno laboral.**

El entorno laboral es una estructura de forma legal que establece parámetros de comportamiento y fija estándares actitud y comportamiento, esto genera información real para la toma de decisiones ante situaciones de la organización y se presentan en forma de presión en el desarrollo de la tareas laborables, el estudio del clima organización o ambiente laboral se enfoca en el conjunto de condiciones físicas y emocionales que genera una perspectiva de confortabilidad tanto ergonómicamente como la actitud y conductas sociales que generen confianza al desarrollar su trabajo, esto hace que los miembros de un grupo de trabajo o de una institución en común se sientan a gusto de colaborar en una misma meta.

Se puede evidenciar varios tipos de comportamientos individuales o grupales aceptables y apropiados. Esto da inicio a una comprensión en común y brinda resultados del trabajo mediante una visión uniforme en el que comportamiento y características similares son positivos en los miembros de una organización.

Para Chiavenato (2007) el clima organizacional es un componente de la cultura organizacional la misma que refleja el cumplimiento de normas internas y generales el desarrollo de valores que comprometen al trabajador con la empresa, expresa que la correlación del ambiente sobre la motivación es real y determina comportamientos en el individuo, es importante saber y conocer que el clima organizacional genera una fuerte influencia sobre el desempeño laboral, y su motivación y satisfacción en los empleados.

Los primeros estudios e investigaciones se realizaron en Wester Electric Company en la medida que se analizaron directamente las diferentes formas de comportamiento de sus trabajadores, los resultados evidenciaron una relación directa sobre el ambiente y las actitudes de los trabajadores. Esta información fue recolectada mediante la aplicación de instrumentos como es el cuestionario, una vez tabulados los resultados y analizados respectivamente se identificaron aspectos que generan fuentes de satisfacción y se procedió a la toma de decisiones con el objetivo de mejorar las relaciones humanas y crear una cultura organizacional fortalecida en comportamiento y compromiso.

Para Idalberto Chiavenato en su libro Introducción a la teoría general de la administración menciona que el ambiente laboral es la calidad del ambiente psicológico y social de una organizacional dando lugar a que sea positivo y favorable manifestándose en la conducta del individuo al ser receptivo y fomentar un ambiente laborable para él y su grupo de trabajo, además puede existir la negatividad y conductas desfavorables que condiciona el comportamiento de sus miembros al crear tensión e inconformidad dentro de los miembros de una organización, (Chiavenato I. , 2007).

#### **5.4.2.3 Importancia del Clima Organizacional**

La importancia de estudiar el clima organizacional es realzar la conducta y sentimientos que se generan en los individuos y en su interacción laboral al manifestarse en percepciones individuales, grupales y hasta globales (Chiang, 2010).

En las organizaciones existe el ambiente laboral que hoy en día genera un alto impacto y se considera aconsejable medir su relación con otros aspectos sociales que involucren al individuo en el desempeño de su trabajo, con la finalidad de tomar medidas correctivas que ayuden a fomentar el compromiso institucional y logro de metas. Es necesario conocer que el clima en los trabajadores es la percepción del ambiente que los rodea en su trabajo sea este en su oficina departamento o grupo laboral en general. Análisis realizados por psicólogos sociales indican que Debe predominar en una organización la espontaneidad en el sentido de pertinencia y no por presión ya que se da pauta a la distorsión de objetivos organizacionales que en el ámbito de recursos humanos simplemente busca conocer de manera directa y real, los sentimientos de satisfacción y comodidad de los colaboradores. El concepto que más contribución ha logrado en los estudios empresariales es que el clima organizacional es considerado como un fenómeno que influyen en el desarrollo dinámico de una institución y que puede aliviar conflictos, canalizar energías y fuerzas grupales, contribuye con el manejo óptimo de tecnología y recursos humanos.

Dentro de una empresa el clima en el que se trabaja puede afectar a los procesos de un sistema, en el aspecto psicológico retrasa el logro de metas organizacionales, esto dificulta el momento de toma de decisiones, la solución de conflictos, se crea canales de comunicación poco eficientes; las interacciones de las personas en un grupo de trabajo puede dar lugar a un mapa de aspecto cognitivo que refleja el clima organizacional y una visión general de las conductas individuales de sus miembros. El clima organizacional es una cualidad relativa al ambiente interno de una institución que los individuos experimenta influyendo en su comportamiento al evidenciar sus características específicas en el trabajo grupal, (Navarro, García, & Guzman, 2007).

El compromiso, la pertinencia y la confianza de los empleados de una empresa se logra cuando después de su desempeño laboral se reconoce su esfuerzo, sus conocimientos, sus destrezas y habilidades en cada una de sus actividades, y la motivación más grande es el reconcomiendo económico o carrera profesional ante su eficiente desempeño, hoy en día existen cogobiernos sindicales que actúa diligentemente para ganar y mejora espacio tanto físico como político en su entorno laboral. Es evidente que existe preocupación por parte de los directivos de las empresas al conocer el estado actual de su personal y nivel de satisfacción que demuestran en su día a día, el poder generar confianza para que cada empleado sea honesto en responder

encuestas o contribuir con información para determinar mejoras se ha convertido en un reto, ya que se considera de carácter ,muy profesional que la información levantada sea útil solamente para mejorar el ambiente y no tomar represarías antes cuestionamientos, desacuerdos e inclusive insatisfacción salarial.

La existencia de una dimensión de calidad en la vida laboral tiene influencia en la proactividad del desarrollo de actividades y la gestión del talento humano en una organización, es decir la organización y sus altos directivos debe mostrar interés en la actitud de su empleado en el momento de comentar o evaluar algún aspecto de insatisfacción, la realidad de una cultura organizacional que presente insatisfacción en sus empleados o descontentos entre ellos se dificultad conseguir un personal leal, mediante estudios se ha logrado conocer que el efecto lealtad empresarial de empleados se pueden demostrar en la baja productividad y pérdida económica por el ausentismo.

Empresas multinacionales e internacionales aplican los modelos organizacionales donde su personal está ubicado en secciones de un trabajo que los enorgullece al formar parte directa de logro de objetivos y crecimiento empresarial, brindándoles la oportunidad de mejorar su calidad de vida y contribuir a su formación académica, logrando un ambiente de motivación al ser considerados como capital humano de una empresa. Es importante que los especialista de talento humano sean los indicados para mejorar el ambiente laboral en virtud que la confianza y compromiso de los individuos no solamente se adquiere por incentivos económicos, ya que se puede mantener por un tiempo a trabajadores con incrementos salariales y su permanencia en la organización sea simplemente por necesidad y no compromiso ya que puede ser leal pero si tiene una oferta mejor de trabajo sin pensarlo la tomará (Lopez, 2001).

#### **5.4.2.4 Condiciones necesarias de un Clima Organizacional**

La conducta de los trabajadores en una organización depende de las condiciones que se vayan generando en el trabajo individual o de grupo de personas, mediante al actitud correctiva y motivadora de sus jefes, mediante la justicia y equidad en el trato de todos hacia todos se lograra respeto y lealtad, hay que saber demostrar el sentido humanismo y de tolerancia hasta cierto nivel para evitar conductas de impuntualidad e inasistencia laboral. En entidades donde exista

agresividad, prepotencia el comportamiento de sus miembros será de personas reprimidas que solamente cumplen sus actividades por necesidad y se limitaran a sus funciones dando inicio a insatisfacciones personales entre ellos y lo peor hacia la empresa.

Para determinar el clima organizacional y mejorarlo, varios autores aplican modelos donde el responsable directo es el director de la unidad administrativa de talento humano quien debe encargarse de tener una unidad capacitada específicamente en la gestión del entorno laboral, este personal debe contar con preparación adecuada y desarrollar competencias acordes al manejo de personalidades, actitudes, conductas de los empleados al ser diferentes persona el trabajo es más complejo, antes de aplicar cualquier modelo es necesario aplicar los siguientes pasos.

1.-Sensibilizar el proceso a realizar de manera positiva en lo que va a contribuir

2.-Enseñar claramente cada uno de las partes del proceso como se realizara, cuando y en donde,

3.-Aplicar el modelo de manera correcta, clara y

4.- Mejorar es necesario que ante los resultados evidenciados la organización tome decisiones positivas y motivaciones debido que el contacto directo con la actitud y percepción de los empleados puede volverse vulnerable y susceptible ante los estudios realizados.

Se entiende por clima organizacional las relaciones de carácter laboral y profesional de los empleados en su lugar de trabajo, Según los estudios realizados el clima organizacional de una organización, institución, departamento o sección es totalmente medible en consideración a otros aspectos importantes como son: la satisfacción, el desempeño laboral, logro de objetivos específicos y la eficiencia en el desarrollo de competencias innatas y alcanzadas, si en una organización sus empleados viven en un ambiente positivo, amigable y cordial se podrán observar conductas alegres y cooperativismo en cada individuo al poner una valor agregado en sus funciones y se podrá lograr que la predisposición sea significativa para la empresa en momentos que sucede algún hecho aislado y poco particular en una determinada situación momentánea, y a pesar de ocasiones vulnerables no contaminará el ambiente y el compromiso será real y no existirá variación en actitudes y conductas que afecte el trabajo grupal, evitando

indicadores como la rotación de puestos de personal, el ausentismo en los turnos o jornadas de trabajo, o aún más la separación de la empresa por no sentirse bien (Toro & Sanin, 2013).

Para los líderes, jefes de la unidad administrativa de talento humano de una organización, es importante conocer el clima organizacional que se vive entre sus empleados e inclusive con el entorno externo, como clientes, con los cuales se establece relaciones directas e indirectas por un servicio o bienes según sea la estructura de la empresa, las relaciones laborales en una empresa son óptimas entre todo los niveles jerárquicos es decir desde los trabajadores hasta los gerentes, existirá un clima organizacional altamente satisfactorio que permitirá obtener un desempeño de trabajo de alta calidad, que se evidencie entre los miembros de la organización, usuarios y la misma competencia.

#### **5.4.2.5 Clima Organizacional Positivo.**

Es un reto alcanzable mantener un clima laboral positivo y productivo, para la industria es considerado como un pilar de fortaleza que ayuda a fomentar bases sólidas para logro de metas, Existen momentos no idóneos en instituciones que por diversas dificultades gerenciales, puedan ser estas la falta de comunicación, egoísmo profesionales dentro de los compañeros de trabajo, diferencias personales entre empleados, esto puede generar un clima organizacional negativo, incidiendo directamente en la calidad de la información y servicio que la organización realice, las relaciones de trabajo estarían opacadas por el rendimiento e individualismo de los empleados al limitarse a realizar únicamente sus actividades y nada más, sin considerar que forman parte de un todo. De ahí la importancia en el enfoque y priorizar la motivación, valorización de cada puesto de trabajo y relaciones cordiales entre todas las personas que conformen la empresa. (Ramos D. , 2012)

Para Hodgetts y Altman (1985) en su libro de comportamientos de organizaciones indica que el clima organizacional se caracteriza por la percepción que se genera en los empleados y los directivos de una organización para lograr el trabajo en conjunto de una manera estable, armoniosa y respetando los deberes y responsabilidades de todos por igual.

Para conseguir un clima organizacional positivo se debe ofrecer una infraestructura ergonómicamente diseñada para cada tipo de actividad y de ser el caso para el personal con

capacidades especiales, maquinaria en perfectas condiciones con su respectiva capacitación continua del manejo y mantenimiento. El CO presenta características como el Espacio físico: es el lugar donde se desarrollara la actividad los empleados por lo general es la infraestructura organizacional que debe contar con todas las seguridades necesarias. Estructura: es el diseño de procesos que indique cada actividad y las personas que deben realizarlas. Responsabilidad: desarrollar el sentido de pertinencia y compromiso, Comunicación: crear canales de comunicación asertiva donde la calidad e información sea lo primordial. Capacitación: debe ser considerada como una inversión en el capital humano ya que sirve de incentivo y fomenta el desarrollo de competencias, .Motivación: las organizaciones deben entender que el empleado forma parte esencial e importante del equipo de trabajo y se les debe ofrecer un espacio físico de trabajo limpio, seguro e iluminado.

El Instituto Nacional de Evaluación Educativa del Ecuador realizo una mediación del clima organizacional en el año 2016, obteniendo resultados como el clima organizacional es la percepción de los servidores públicos que tiene hacia su ambiente laboral y que afecta o motiva en el desempeño de sus actividades, además evidenciaron que cada percepción es distinta en cada trabajador debido a sus creencias religiosas, afines políticos, y la cultura organizacional interna en cada institución, esto hace que el clima laboral sea considerado vulnerable y se refleje en el comportamiento laboral del servidor público. Pero el análisis del entorno laboral se enfoca más en las herramientas para realizar una actividad, el puesto físico de trabajo y el cumplimiento de metas, no existen en el sector público alguna normativa que contribuya en la aplicación de un plan, proceso o sistema que mejore el clima organizacional enfocad al aspecto psicológico social donde el principal actor es el empleado.

Líderes presenta un artículo en su periódico donde menciona que los espacios de trabajo ahora están diseñados más amigables y funcionales pero aún deben ser acomodados a los metros cuadrados que ya están creados en la infraestructura, el clima laboral es un tema que inquieta a gerentes, directores de la unidad administrativa de talento humano, docentes y empleados públicos o privados de una organización. Los especialistas en temas de gestión de recursos humanos deben identificar si existe un buen clima laboral en la oficina, mediante modelos de medición de relaciones de aspectos como satisfacción laboral, desempeño laboral, rotación de personal, desarrollo de competencias entre otras que ayude a mejorar el bienestar en el trabajo.



William Ramos, en su calidad de director de la escuela de liderazgo Focus Internacional, admite que existe preocupación por generar un adecuado entorno organizacional y que se deriva de la cultura de cada ciudad, país e inclusive región lo cual se vuelve en una constante distinta en compañías. Sin embargo sus análisis han demostrado que lo afecta a una organización es el clima que generan las actitudes y decisiones de sus líderes. La idea básica de actualizar las tecnologías y ponerse en competencia en la industria es la incorrecta puesto que dejan de lado la comunicación entre los miembros de una organización generando abismos de inconformidad al pensar que los empleados son maquina generadora y no un capital potencial en el que se puede invertir y ganar, es necesario construir confianza, lealtad, pertinencia entre los miembros de una organización y generar relaciones entre subordinados y directivos, al momento de alcanzar metas y trabajar en una misma institución todos son uno solo.

#### **5.4.2.6 Clima Organizacional negativo**

Otra anotación es que en un mal clima organizacional no habrá liderazgo, ni tampoco interés por guiar a sus compañeros hacia un objetivo común y surgirán problemas por falta de entendimiento donde puede haber manifestaciones de inconformidades y se verán afectadas el desarrollo de actividades bajando la producción e incumpliendo con los objetivos planteados. Lo importante es saber que se puede crear un ambiente laboral optimo en las condiciones que una empresa genere trabajo consciente y direccionado claramente por especialista y personal capacitado y bien seleccionado para que cumpla sus funciones. (Ramos , 2016).

#### **5.4.2.7 Dimensiones Del Clima Organizacional.**

Es muy importante definir teóricamente todos los componentes del Clima Organizacional para (Diego Marin, 2014) el clima Organizacional está basado dimensionalmente en cualquier institución mediante las siguientes dimensiones, Claridad Estratégica, Orientación al Servicio, Orientación a Resultados, Estilo de Liderazgo, Trabajo en equipo, Comunicación, Pertenencia y Compromiso, Crecimiento y Desarrollo, Condiciones de Trabajo y las Remuneraciones e Incentivos.

**5.4.2.7.1 Claridad Estratégica.-** Trata principalmente de la definición de las estrategias, objetivos estratégicos empresariales estar bien definidos muy claros y realistas para el logro y alcance de los mismos.

**5.4.2.7.2 Orientación al Servicio.-** Siempre la parte esencial de todo objetivo empresarial es la satisfacción que los clientes alcancen la orientación al servicio se compromete con la calidad asegurando la Satisfacción de los clientes y sobre todo se enfoca siempre en el desarrollo de una mejora continua.

**5.4.2.7.3 Orientación a Resultados.-** Este dimensionamiento se basa principalmente en la forma en cómo se dirigen principalmente hacia el logro de todos los objetivos planteados en la empresa, de forma muy eficaz en diferentes decisiones tratando siempre de satisfacer las diferentes necesidades de los clientes con un enfoque de superación de estándares propios.

**5.4.2.7.4 Estilo de Liderazgo.-** En cualquier empresa o institución siempre será de vital importancia la forma en que su líder se incluya como miembro activo de los instrumentos necesarios para el logro de los objetivos empresariales, actuando siempre con el interés de un buen y correcto funcionamiento de la organización su iniciativa, dirección, emprendimiento, valoración y monitoreo del alcance de las metas empresariales.

**5.4.2.7.5 Trabajo en Equipo.-** Siempre es necesario que los individuos que forman parte de una empresa se sientan miembros de un todo, considerando el trabajo en equipo como una estructura organizativa que siempre favorezca al compañerismo, regulando siempre cualquier situación como una unidad organizada.

**5.4.2.7.6 Comunicación.-** El nivel de comunicación de toda entidad o empresa siempre tiene que estar dispuesta a responder al mundo cambiante y competitivo, siendo siempre capaz de escuchar a sus empleados y colaboradores transmitiendo igualdad, una comunicación horizontal motivando siempre una muy buena comunicación y relación entre todos.

**5.4.2.7.7 Pertenencia y Compromiso.-** Es muy importante el nivel de pertenencia y compromiso que refleja el colaborador institucional sintiéndose muy identificado institucionalmente reflejando siempre todos los valores institucionales.

**5.4.2.7.8 Crecimiento y Desarrollo.-** define la capacidad de toda institución o empresa para vincular a sus colaboradores a programas de crecimiento y desarrollo tanto de manera individual y colectiva en la actualidad es deber de toda empresa el gestionar un plan anual de capacitación vinculado con diferentes Instituciones Públicas y privadas en busca del perfeccionamiento de las aptitudes y actitudes de los colaboradores en sus diferentes funciones laborales.

**5.4.2.7.9 Condiciones de Trabajo.-** una dimensión de gran importancia dentro del Clima Organizacional, sabemos que la salud de los colaboradores siempre será un factor muy importante, así como sus posibles consecuencias negativas relacionadas con aspectos ambientales y tecnológicos buscando siempre garantizar la seguridad, salud, bienestar y la calidad de prestar todas las facilidades para el correcto desenvolvimiento de las funciones laborales.

**5.4.2.7.10 Remuneraciones e Incentivos.-** sabemos que la fuente de ingresos de las familias está dada por la remuneración de sus miembros, los salarios representan el factor de mayor importancia al momento de financiar sus gastos como, comida, vestido, alimentación, educación además es necesario que esta remuneración siempre contenga este constituida por la remuneración básica en base a su función y los incentivos salariales y beneficios.

#### **5.4.2.8 Características del Clima Organizacional.**

Podemos también determinar las características del clima organizacional, para (Annia Lourdes Iglesias Armenteros, 2015) el Clima Organizacional reúne las siguientes características; Subjetividad, Complejidad, Alta expectativa y el Impacto en el reclutamiento y en la vida personal, se sabe que un Clima Organizacional inadecuado afecta directamente a las ganancias y productividad de cualquier empresa o entidad a más de su imagen en el mercado, una administración de recursos mal adecuada y estructurada afecta a la empresa para esto se definen las características de un adecuado Clima Organizacional, la Subjetividad es una característica primordial al momento de medir el Clima Organizacional los colaboradores deben de sentirse siempre identificados con la institución y con los objetivos y estrategias empresariales, tener un sentido de pertenencia hacia los valores, normas y Reglamento de la institución, de aquí nace la segunda característica basada en la Complejidad ya que la naturaleza subjetiva del Clima

Organizacional es bastante compleja por el hecho de depender de diferentes factores tangibles e intangibles intrínsecos en el diario convivir de los colaboradores, relacionándose directamente con la siguiente característica del Clima Organizacional ya que la alta expectativa que los empleados tienden a crear en sus puestos y funciones con relación a sus roles y carreras siempre ira de la mano con sus intereses particulares y mutuos, teniendo el impacto en el rendimiento y en la vida personal ya que como se sabe le Clima Organizacional no solo tiene la capacidad de afectar a la productividad de organización refiriéndose a los directivos, gerentes y empleados si no también la calidad de fuera de la vida de cada colaborador institucional siendo este un punto de vital importancia al momento de implantar diferentes estrategias, características e implicaciones relacionadas directamente con el mejoramiento continuo de la empresa.

#### **5.4.2.9 Aspectos del Clima Organizacional.**

El Clima Organizacional se lo puede definir como un factor relevante para pasar de una empresa de bajo desempeño a una completamente diferente de alta desempeño para (Chiavenato I. , 2008) se definen tres aspectos importantes al momento de medir la efectividad de un Clima Organizacional dentro de cualquier empresa, define al Ambiente Físico, Ambiente Social y Comportamiento Organizacional como aspectos de vital importancia al momento de medir y conocer el Clima Organizacional como factor que impacta directamente al logro de los resultados, se determina el Ambiente Físico como el medio en el cual el colaborador o empleado desenvuelve sus funciones en su diario laborar estos siempre deben reunir las condiciones más adecuadas para el normal desenvolvimiento de los empleados podemos citar por ejemplo a las instalaciones, el color de las paredes, la temperatura, los equipos instalados, el nivel de contaminación además de otras características estructurales tales como el tamaño de la Organización la estructura formal el estilo de dirección entre otras, se define de igual manera el Ambiente Social mismo que es el contexto en el cual el empleado está inmerso en sus funciones diarias relacionándolas de manera personal con sus sentimientos, valores, se presenta aquí el compañerismo pueden aparecer los conflictos entre personas, entre departamentos sus características personales aptitudes y actitudes motivaciones entre otras definiéndolo así como el contexto personal en el cual está inmerso el empleado; y por último el Comportamiento Organizacional como ambiente que interviene en la medición de un Clima Organizacional este se

refiere a indicadores de Gestión propios de cada empresa como por ejemplo la alta rotación, la productividad el ausentismo, el nivel de tensión entre otros.

#### **5.4.2.9 Satisfacción laboral**

Se da inicio a las investigaciones de la satisfacción laboral por la década de los 30; Robert Hoppock es uno de los pioneros en estudiar la correlación que existen entre el ser humano y su trabajo; dando forma relevante al estudio del ambiente organizacional y su impacto directo el desarrollo de actividades laborales, motivación del trabajador y en síntesis la calidad de vida laboral en una organización. (Hoppock, 1935)

Para la satisfacción laboral se ha creado varios conceptos de múltiples formas en relación de dependencia a otros aspectos según análisis teóricos manejados por varios autores. Estos estudios evidencian a la satisfacción como un fenómeno que es relativo según otras variables sociales humanísticas en el ámbito de la psicología; existen fundamentalmente tres dimensiones: la primera dimensión es las características de un individuo, segunda las características de las funciones laborales y la tercera es el punto medio o balance entre los resultados de su trabajo y lo que recibir por su esfuerzo físico e intelectual.

Las características de un sujeto son importantes para la toma de decisiones en una determina situación para medir el nivel de complejidad en la satisfacción de su lugar de trabajo.

La personalidad y conductas de cada ser humano son distintas debido a su cultura, religión y creencias políticas que definen su accionar, conseguir satisfacción laboral unipersonal es casi imposible porque las organizaciones apuestan a mejorar el entorno y como efecto el empleado sentirá la calidez y confort en su puesto de trabajo. Estos significativos rasgos ayudaran a desarrollar en el empleado expectativas, y aspiraciones motivacionales que logran mantener la confianza y dinamismo en las actividades que realiza.

Locke (1976) en su publicación definió a la satisfacción laboral como... "un innato estado emocional perceptivo, positivo y motivacional de las experiencias y reconocimientos laborales del ser humano". (p.61)

Para otros autores como Martha Alles (2011) en su diccionario de competencias, considera que la satisfacción laboral es una respuesta de sentimiento afectivo y genera la demostración emocional del individuo ante situaciones determinadas en aspectos específicos de su trabajo, también se manifiesta que es la medida en la que el ser humano obtiene placer de las actividades realizadas en su trabajo. En estas definiciones claramente se puede admitir que la satisfacción laboral es simplemente una respuesta afectiva a su estado emocional y en ocasiones depende de la personalidad del sujeto, para la psicología social es un fenómeno psicosocial estable de la persona ante el cumplimiento de alguna tarea, para las organizaciones es importante lograr determinar la intensidad y su capacidad para orientar el comportamiento de sus empleados de forma consistente que favorezca su actividad laboral.

Robbins (1998), define la satisfacción laboral como un conjunto de actitudes innatas del individuo hacia la realización de su trabajo. Demostrando que el empleado que está satisfecho con su cargo tiene actitudes y conductas positivas no la mejor motivación del profesional es realizar lo que sabe hacen en donde le agrada hacerlo; de la misma manera si un trabajador está insatisfecho, muestra en actitudes negativas como seriedad en su aspecto físico, cumple únicamente lo que se le solicita en su puesto de trabajo, se limita a socializar y se vuelve un apersona conflictiva al no ceder ante aspecto que se generen en la organización. Para docentes esta definición es una ventaja al ser considerada la satisfacción como un proceso de enseñanza y aprendizaje que inicia a partir de la interrelación directa entre las particularidades de un sujeto y las características de cada una de las funciones de su puesto de trabajo y del entorno laboral en general.

#### **5.4.2.10 Teorías y Agentes**

La relación con la satisfacción laboral de otras variables es real y demostrada mediante teorías y enfoques que han logrado explicar esta correlación psicosocial con la aplicación de modelos estadígrafos que hace visible su medición y el impacto que existe, mediante estas aplicaciones se manifiesta que un conjunto de interpretaciones conductuales y conocimientos de personalidades e han servido de un gran soporte teórico para investigaciones e intervenciones prácticas al momento de crear propuestas ante problemas planteados de la satisfacción laboral, es

una teoría de dos factores o conocida como teoría bifactorial formulada por Frederick Herzberg (1959).

Además se considera la existencia de agentes laborales: los extrínsecos se generan por las condiciones de trabajo en relación del salario, normativas y políticas de la organización, los intrínsecos se generan por factores directos como la actividad del trabajo, la responsabilidad y derechos. Si se aplica esta teoría se experimenta que en los factores extrínsecos son los de forma higiénica y tienen la capacidad de prevenir en una organización la insatisfacción laboral, Se considera que estos factores se complementan y aportan positivamente en el mejoramiento de la satisfacción laboral como un fenómeno determinado en el área psicosocial. Se puede concluir que la satisfacción es el resultado de las diferencias que llegan a existir entre lo que se recibe en relación a lo que invierten en cumplir una actividad. (Robbins, 1998)

#### **5.4.2.11 Aspectos y Factores Relevantes**

En la actualidad la satisfacción laboral es investigada como un fenómeno multidimensional. Lo que ha llevado a muchos a estudiarle minuciosamente y determinar qué aspectos son más relevantes e influyentes a la hora de conseguir una satisfacción laboral en una organización con características distintas entre su personal como son : el género, la edad, la experiencia laboral en la empresa y fuera de ella, nivel ocupacional, formación académica, grado de inteligencia y desempeño reflejado en las evaluaciones de trabajo. Esto ha logrado que se considere otros factores determinantes: Reto del trabajo consiste en que cada trabajador tenga la confianza suficiente de considerarse capaz de lograr una actividad propuesta. • Sistema de recompensas justas en una organización no debe existir favoritismo y mucho menos pagos injustos. • Condiciones favorables de trabajo en el ambiente laboral de estar ergonómicamente creado para el desarrollo específico de las tareas con todo lo necesario para que el personal desarrolle sus funciones óptimamente. (Van Haller, 1976)

Empresarialmente la satisfacción laboral es identificada como una actitud agradable a experiencias laborales, además se considera un aspecto evaluativo que está formado por componentes emocionales afectivos por el grado de placer que produce realizar un determinado trabajo. Morris y Venkatesh (2010) la conceptualizan como un resultado emocional de la

congruencia entre un cargo laboral con los principios y valores personales de un trabajador. Socialmente es un sentimiento positivo del sujeto que experimenta al realizar una tarea que le interesa y que contribuye significativamente para el desarrollo de él y de toda su organización, con un ambiente a gusto, en la cual se sienta atraído por las compensaciones que recibirá por lo alcanzado. (Werther, 1996)

#### **5.4.2.12 Relación con la Productividad.**

La relación entre la satisfacción laboral y el nivel de productividad, o desempeño laboral, constituye un tema de interés que ha despertado en el campo de la psicología industrial y del comportamiento organizacional, esta relación es considerada por lo evidente, estudios indican que un trabajador satisfecho es productivo y además genera valor agregado a la empresa con su actitud predispuesta de colaboración y cumplimiento, es sumamente importante pensar que un individuo que este bien en su trabajo, al cubrir sus necesidades, y se respete sus derechos y obligaciones en forma humana, un empleado satisfecho; demostrara un desempeño laboral con mayor eficiencia y responderá de manera eficaz a las necesidades de su organización.

#### **5.4.2.13 Comportamientos de la Insatisfacción laboral**

Los empleados manifiestan su insatisfacción laboral a través de actitudes y comportamientos individuales, manifestados de forma verbal y expresado mediante su estado de ánimo, condicionadas por características de cada una de las personalidades de una persona y de su grupo de trabajo, ante la insatisfacción pueden aparecer aspectos como conductas constructivas-destructivas en tareas y actividad-pasividad en actitudes, lo que desencadena • Abandono el empleado busca otro lugar de trabajo poniendo como prioridad el sentirse bien en un espacio laboral. • Expresión de los empleados, son pocos los que realmente logran decir lo que sucede con la finalidad de mejorar y que se corrija errores, Lealtad: los empleados esperan pasivamente y con actitud optimista para que una situación mejore, además se incluye de manera formal la pertinencia al defender a la organización de críticas y confiar en los directivos y en su administración para que tomen decisiones según sea lo más conveniente.



Se puede medir el nivel de satisfacción laboral y considerarlo como una variable que influye directamente en el clima laboral, en términos generales, la satisfacción es una actitud innata de un empleado con el cargo que desempeña en su trabajo, se puede evidenciar el nivel o grado de relación de características del trabajo, para cumplir con las necesidades del trabajador. La satisfacción laboral está relacionada con ciertas variables de alto interés para las organizaciones. La satisfacción laboral implica entusiasmo en lo que un individuo realiza y felicidad por lo hecho en su trabajo.

La satisfacción laboral se puede someter a sistemas de evaluación por factores, brindando resultados que permitan aportar una posible alternativa que genere una visión integral y real del comportamiento organizacional como fenómeno psicosocial dentro de la institución. Además las causas de la insatisfacción laboral se determinan a través de un análisis de las variables que se encuentran altamente relacionadas. Es considerada mediante un diagnóstico que la satisfacción de un individuo en sus labores debe ser íntegra y verdadera lo que facilita obtener resultados de una evaluación consecuente y existente en una organización, y poder tomar decisiones adecuadas que favorezcan la eficiencia y calidad organizacional pero sobre todo el bienestar de los empleados.

#### **5.4.2.14 Enfoques que mejoran la Satisfacción laboral**

Psicólogos industriales mencionan que el diagnóstico de la satisfacción laboral encontrada en una empresa determina variables que influyen de manera negativa, y pueden resultar imprescindibles las alternativas que contribuyan a mejorar esa situación, existen enfoques dirigidos a solucionar la problemática de la insatisfacción: enfoque a) realiza los ajustes necesarios y exigentes en las condiciones del lugar de trabajo y el diseño del puesto o cargo laboral; enfoque b) es el traslado del personal donde los empleados rotan a otro puesto o grupo de trabajo; con el único propósito de que desarrollen conductas de alto grado de compatibilidad entre sus conocimientos y habilidades demostradas en la actividad laboral. En muchas organizaciones del Ecuador está limitada esta rotación al considerarse pérdida de tiempo en capacitar al personal en funciones de otros.

#### **5.4.2.14 Enfoques que mejoran la Satisfacción laboral**

Porter y Lawler (2016) mediante la aplicación de su modelo demuestran que la satisfacción laboral es un producto de la interrelación de variables como la motivación de los empleados al realizar su trabajo y el desempeño laboral en las organizaciones el enfoque c) consiste en cambiar el estado emocional del empleado y sus apreciaciones sobre ciertas actitudes de grupo de trabajo y crear expectativas positivas con respecto a su labor en el entorno. La eficiencia de estos enfoques se observara cuando las dificultades sean superadas en la comunicación organizacional se evitaran las interpretaciones erróneas, es importante mencionar que la relación que existe entre la satisfacción laboral y la motivación de un empleado es de carácter complejo; esto da lugar a interpretaciones teóricas diversas.

El nivel de satisfacción nos indica que influyen directamente aspectos sociales como las relaciones interpersonales en grupo de trabajo, la autorrealización personal y profesional, la actividad laboral y la emoción que tiene el ser humano ante la expectativa de lo que recibirá por su esfuerzo. Además, nos permite conocer de forma directa que el desempeño laboral influye en la motivación del sujeto y sus habilidades, destrezas. Este modelo de Porter y Lawler consiste en colocar los incentivos y recompensas como fuente de conexión entre las variables de satisfacción y de motivación.

La influencia no es comprendida de manera inmediata por lo que se debe realizar por parte de la Unidad Administrativa de Talento Humano un estudio individual de cada miembro de la organización tanto del aspecto psicológico y profesional para determinar una toma de decisiones en consideración a las diferencias personales; es decir se evaluara su comportamiento en lo particular en conductas y actitudes psicológicas de cada empleado y como estas aportan en la dinámica de trabajo en grupo o actividades de un proceso en un sistema de trabajo. Todo cambio que se realice en el ambiente laboral de considerar características personales y el momento en que se expresan; derivando lógicas de los empleados en reacción a situaciones y estados emocionales en su desempeño laboral. (Mapén, 2017)

En conclusión la satisfacción laboral es un elemento esencial para el alcance de metas y objetivos organizacionales dentro del área de recursos humanos, es necesario realizar constantemente un análisis y evaluación de forma consecuente por especialistas de gestión en

Talento Humano y conocimientos profesionales para aplicar herramientas y planes de mejora en personas que eventualmente presenten descontentos antes su trabajo o su entorno; la satisfacción laboral es directamente el conocimiento de un empleado dentro de su organización. Este acontecimiento se transforma en la idea e imagen del trabajador que tiene sobre su lugar de trabajo y se refleja en el sentido de pertinencia emocional, (Spector, 2002)

En lo que se refiere a investigaciones realizadas sobre determinantes de la satisfacción laboral, se encuentra que los individuos presentan estados mentales inobservables, es decir existen personas capaces de controlar su estado de ánimo y canalizar sus energías para que inclusive no sean percibidas en su comportamiento.

En considerables investigaciones publicadas en journals en revistas de alto impacto se puede vincular los tipos de personalidad y sus conductas innatas y desarrolladas ante un evento o suceso que generen emociones en un individuo, la afectividad positiva es más propensa en personas tranquilas sumisas que prefieren omitir comentarios para evadir problemas, y la afectividad negativa se refleja en personas apasionadas que reacción a la acción en ese momento y su estado de emoción es únicamente por lo que siente sin dar lugar a pensar analizar y aun mas razonar.

Lent y Brown (2006), indica que una debilidad detectada que afecta fuertemente a la satisfacción laboral es conocer que existe injusticias o desigual trato personal y salarial, tiende a desmotivar esfuerzos por crear una cultura organizacional adecuada en una empresa. Para identificar aspectos determinantes de la satisfacción laboral en el trabajo varias investigaciones han revisado la intención de encontrar información que ayude a contribuir e integrar experiencias basadas en situaciones reales que identifiquen las áreas afectadas y que otros constructos pueden ser variables que demuestre una relación medible y su líneas de investigación para brindar a la sociedad alternativas de aplicación para mejorar o conseguir la satisfacción entre sus colaboradores.

#### **5.4.2.14 Aspectos importantes.**

Como variable de estudio la satisfacción laboral está vinculada a otros aspectos de estudio como: formación académica y capacitación continua, procesos de selección, evaluación

de personal, desarrollo de competencias laborales, en virtud a lo que organización ponga a su disposición actualización de conocimientos, mantenimiento de equipos, uniformes adecuados y renovados continuamente como lo amerite la actividad laboral es importante que la empresa considere fundamental su atención sanitaria y limpieza lo que ayuda en la percepción del empleado que se preocupa por que todas las áreas físicas de una empresa estén óptimas para ser utilizadas, se genera en sentido de pertenecía al cuidar y mantener igual de limpio el lugar que uno utiliza. (Rico Belda, 2012)

Para mejorar la satisfacción laboral es necesario crear un ambiente social donde existan buenas relaciones entre compañeros o miembros de trabajo, esto permitirá que la asistencia y permanencia en la oficina o lugar de trabajo sea motivacional y la actitud entusiasta que se demuestra con las ganas de trabajar. Un mal entorno de trabajo influye negativamente a los empleados específicamente y a la empresa en forma global. Estas relaciones sociales ayudan a eliminar la monotonía y la rutina, incluso está demostrado que se mejora el sentido de humor, y se logra que lo primordial sean los objetivos de la empresa. De esta manera empresas mundialistas han incrementado la satisfacción laboral, el desempeño laboral y han reducido su ausencia y rotación de personal, creando y manteniendo canales de comunicación fluida y continua.

Dar reconocimientos aporta significativamente en la satisfacción laboral cuando un trabajador siente que la organización valora su profesionalismo al momento de realizar sus actividades y alaga su comportamiento en la empresa, la actitud mejora y se siente motivado reflejando su agrado en la productividad de sí mismo. El reconocimiento en una persona no es un aspecto regalado, el individuo siente que el reconocimiento es ganado y es en base al esfuerzo y dedicación que ha realizado por cumplir de manera eficiente y optimizando recurso para la organización su desempeño laboral.

En una organización el empleado es la parte principal para el logro de metas es por eso que se fomenta el equilibrio emocional entre trabajo-vida, son pocas instituciones que invierte en salud ocupacional, entendiendo por esta que no es solamente aspectos de trabajo sino le brindan la importancia a la salud mental y emocional de un empleado y su vida cotidiana y familiar, analistas de talento humano mencionan que la satisfacción de las personas es una relación con su estado de ánimo y las circunstancias que atraviese, en la actualidad se escucha el

termino estrés laboral o falta de tiempo por sobrecarga laboral para gestionar actividades extras a su puesto de trabajo pero requerentes para la empresa son motivo de insatisfacción en sus empleados. (Rodríguez, 2010)

La conciliación laboral es un aspecto principal que hoy en día se aplica en organizaciones que tiene turnos de trabajo las 24 horas, la empresa ofrece a los empleados la posibilidad de organizar sus propios horarios y dejan abierta la posibilidad que gestionen su tiempo para asuntos de índole personal o familiar, este aspecto se da más en países desarrollados y empresas realmente grandes.

Conseguir una satisfacción laboral es realmente emocional, cuando se logra alinear y complementar todo un grupo de trabajo como miembros directos de una organización como una familia, demostrándoles que cada empleado es importante que son todos una sola empresa, demostrando la confianza para realizar nuevos desafíos y festejar los logros alcanzados, motivándoles a conseguir más, los motivara profesionalmente en su puesto de trabajo.

#### **5.4.2.15 Autonomía laboral**

La organización debe adoptar por tener sentido de autonomía en el sentido que cada empleado sea libre de realizar sus actividades y no presionar con controles y supervisiones exageradas que encaminaran a un estrés laboral, es positivo considerar la posibilidad de brindar autonomía a los empleados para que demuestren su capacidad de compromiso y responsabilidad. Es desafiante que un empleado tenga habilidades necesarias para gestionar actividades específicas y que la empresa crea en él y se dé la oportunidad de que crezca en nivel profesional esto aumenta la satisfacción laboral y el prestigio de una empresa. (Castro, 2009)

Crear un ambiente de trabajo óptimo, confortable y agradable es satisfacer necesidades laborales, es demostrar que institución se preocupa por su personal este tranquilo y cómodo en su puesto de trabajo, la dirección de talento es la encargada en impulsar y generar un ambiente optimismo, humanismo, solidario, donde se respire compañerismo, esto ayudará a que todos los miembros de una organización se sientan más cómodos y entusiasmados por asistir a sus labores. (Chiang, 2007)

## **5.5. Metodología**

### **5.5.1 Enfoque de la Investigación**

Este proyecto de acuerdo con los objetivos planteados es de enfoque cuantitativo, Hernández (2018) lo define como:

Cuando hablamos de una investigación cuantitativa damos por aludido al ámbito estadístico, es en esto en lo que se fundamenta dicho enfoque, en analizar una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos para determinar predicciones o patrones de comportamiento del fenómeno o problema planteado. Este enfoque utiliza la recolección de datos para comprobar hipótesis, que es importante señalar, se han planteado con antelación al proceso metodológico; con un enfoque cuantitativo se plantea un problema y preguntas concretas de lo cual se derivan las hipótesis.(p.19)

Debido a que la información que recolecta genera datos reales y exactos para la interpretación adecuada, esto sirve para identificar la problemática y poder tabular los resultados obtenidos y analizarlos de acuerdo a su relación e interpretar los resultados para diseñar un plan de mejora.

### **5.5.2 Modalidad Básica de Investigación**

El presente Proyecto estará basado en la modalidad bibliográfica documental y de campo ya que la investigación de campo es aquella en la que se acuden al lugar de los hechos, es decir donde se generan los acontecimientos, para ello el investigador acude de manera directa con los involucrados, para la aplicación de los instrumentos psicométricos que permitan alcanzar los objetivos trazados inicialmente. Es así como se procedió a visitar las salas de los docentes y cuerpo administrativo de la Unidad Educativa San Pio X en la ciudad de Ambato para posteriormente brindar el asesoramiento en el correcto uso y aplicación de los instrumentos psicométricos a la muestra objeto de estudio que es donde se generan los hechos motivos de estudio, principalmente se centraran en el clima organizacional y satisfacción laboral.

### **5.5.2.1 Investigación de Campo**

Hernández (2018), manifiesta que la investigación de Campo hace referencia a una situación más real o natural en la que el investigador manipula una o más variables dentro de una situación realista.

En este proyecto la presente investigación se aplica en la Unidad Educativa SAN PIO X de la ciudad de Ambato, en virtud que es la fuente directa y real donde suceden factores determinantes para mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral de sus docentes basándonos en el tipo de investigación de campo.

#### **5.5.2.1.1 Investigación Bibliográfica o Documental**

Esta investigación está realizada y fundamentada en la revisión de libros de administración, psicología social, comportamiento organizacional, en artículos científicos, en revistas virtuales y locales, diccionarios de competencias administrativas, con el fin de lograr obtener diversos conocimientos y experiencias en esta área.

### **5.5.2.2 Nivel o Tipo de Investigación**

#### **5.5.2.2.1 Nivel descriptivo**

Este proyecto tiene un nivel descriptivo, Hernández (2018) establece la correspondencia entre tipos de estudio, hipótesis y diseño de investigación en nuestra investigación se va a plasmar lo evidenciado en información recolectada, para lo cual es necesario el levantamiento de factores psicosociales de las dos variables de manera directa con el individuo, base de estudio.

#### **5.5.2.2.2 Nivel correlacional**

El presente estudio será de nivel correlacional porque se determinará la relación del clima organizacional y de qué manera influye en la satisfacción laboral; Hernández (2018) define al nivel correlacional de una investigación como la relación existente entre dos o mas variables

encajando en nuestro esquema investigativo entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal docente de la unidad educativa SAN PIO X de la ciudad de Ambato.

### **5.5.3. Población y muestra**

Delimitación. – cumpliendo con lo Solicitado mediante RESOLUCIÓN: UT-P-0058-2019, que el análisis e interpretación de resultados se obtengan del total de la población, es decir del 100% de los docentes que laboran en la Unidad Educativa SAN PIO X de la ciudad de Ambato.

La población a la cual está referida la presente investigación está conformada por 80 docentes de la Unidad Educativa San Pio X.

Para (Sampieri, 2015) “la delimitación de las características de la población no sólo depende de los objetivos de la investigación, sino de otras razones prácticas. Un estudio no será mejor por tener una población más grande; la calidad de un trabajo investigativo estriba en delimitar claramente la población con base en el planteamiento del problema” (p 189), en la presente investigación se denota una muestra no probabilística, ya que supone un procedimiento de selección orientado a las características de la investigación, la elección de la misma depende de la decisión del investigador y de la orientación de las características de la investigación.

La población objeto de la presente investigación es una población finita que la componen la planta docente de la Unidad Educativa “San Pio X”, según (Pedro López-Roldán, 2015) se describen dos tipos de Población.

Población Finita: se define como población Finita a la población en la cual los integrantes son conocidos y pueden ser contados, listados e identificados por el investigador.

Población Infinita: se define como población Infinita a la población en la cual no se puede especificar el número total de integrantes que la conforman o integran.



La presente investigación utilizara la siguiente población objeto de estudio:

Tabla 3. Población y muestra.

<b>Unidad objeto de estudio</b>	<b>No. Docentes</b>
<b>Unidad educativa “San Pio X”</b>	80
<b>TOTAL</b>	80

Nota: muestra el conjunto o totalidad de elementos sobre los que se realiza la investigación (autoría propia)

#### Muestra

Para la presente investigación la muestra no se calcula por tratarse de una población finita misma que es muy representativa y enfoca a todos los docentes de la Unidad Educativa “San Pio X”.

“La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. (Sampieri, 2015, p. 173)

### **5.5.4 Técnica e Instrumentación**

Para Determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral se aplicará el instrumento que interrelaciona a las dos variables según estudios realizados por Chiang en sus publicaciones se considera de alto impacto la pregunta que mayor nivel refleje, esta será referente para la toma de decisiones.

#### **5.5.4.1 Técnica**

##### **Encuesta**

Para la obtención de información real y fiable para cuantificar se aplicará la encuesta con preguntas determinantes existentes en investigaciones de las mismas variables pero enfocadas a un nuevo escenario de análisis, estas preguntas serán establecidas en la escala Likert de cinco puntos de ponderación donde; 1= siempre y 5 = nunca.

La validación de un instrumento de estudio es tan importante como las tres cuestiones básicas respecto a las variables que deben considerarse al momento de construir un instrumento que son la operacionalización, la codificación y establecer los niveles de medición o indicadores (Sampieri, 2015, p 210) nuestro instrumento de investigación se validó mediante el criterio de diferentes profesionales y expertos en el área, mismos que emitieron su criterio, observaciones y recomendaciones aplicadas antes de realizar el trabajo de campo.

Esta técnica permitirá la recolección de datos reales en el tiempo actual, que permitirá conocer las actitudes y circunstancias que el personal docente se encuentra percibiendo, y se podrá identificar el interés por mejorar el clima organizacional y el nivel satisfacción laboral que se podrá alcanzar.

La confiabilidad de nuestro instrumento de investigación está basada en el indicador de Alfa de Crombach al momento de tabular nuestros datos variables e indicadores aplicamos la obtención de este indicador de confiabilidad mismo que en el SPSS nos arrojó un valor da Alfa de Crombach 0,855 y un Alfa de Crombach basado en elementos estandarizados de 0,888 lo que nos ayuda a tener un grado de confiabilidad alto en base a nuestro instrumento.

**Tabla 4.** Estadística de Fiabilidad.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
<i>Alfa de Cronbach</i>		
<i>Alfade Cronbach</i>	<i>basada en elementos</i>	<i>N de elementos</i>
<i>estandarizados</i>		
,855	,888	9

**Nota:** muestra el coeficiente que sirve para medir la Fiabilidad de una escala de medida, (autoría propia)

## 6. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de información se presentan los resultados para la medición de las dos variables en nuestra población objeto de estudio de la Unidad Educativa San Pio X como es el caso del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal docente de la unidad educativa “San Pio X” Ambato, mediante el cual se podrá caracterizar la situación actual referente a las mismas y de esta manera enfatizar sobre estas características al momento de tomar decisiones y controlar la actividad laboral de los docentes de la Unidad en un contexto interrelacionado entre la satisfacción laboral y el clima organizacional.

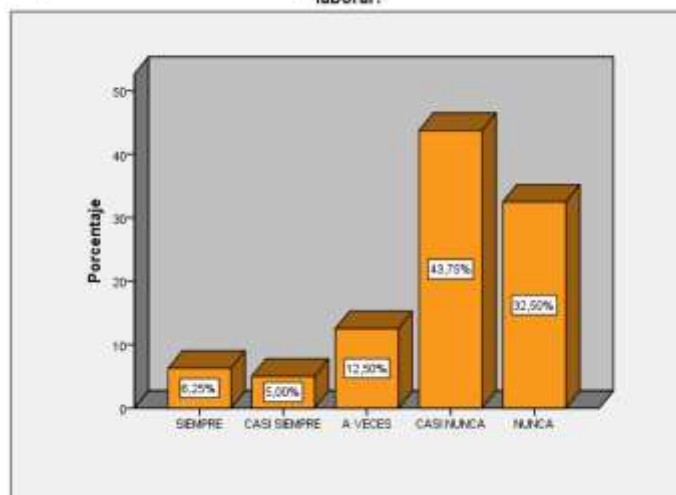
**Tabla No. 5:** Reconocimiento Laboral.

1.- ¿Conoce si en la Institución se aplica un plan de reconocimiento a la actividad laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SIEMPRE	5	6,3	6,3	6,3
CASI SIEMPRE	4	5,0	5,0	11,3
A VECES	10	12,5	12,5	23,8
CASI NUNCA	35	43,8	43,8	67,5
NUNCA	26	32,5	32,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Nota:** muestra los resultados obtenidos en base al indicador reconocimiento laboral (autoría propia)

1.- ¿Conoce si en la Institucion se aplica un plan de reconocimiento a la actividad laboral?



**Figura 1.** Reconocimiento Laboral.

### Análisis e Interpretación

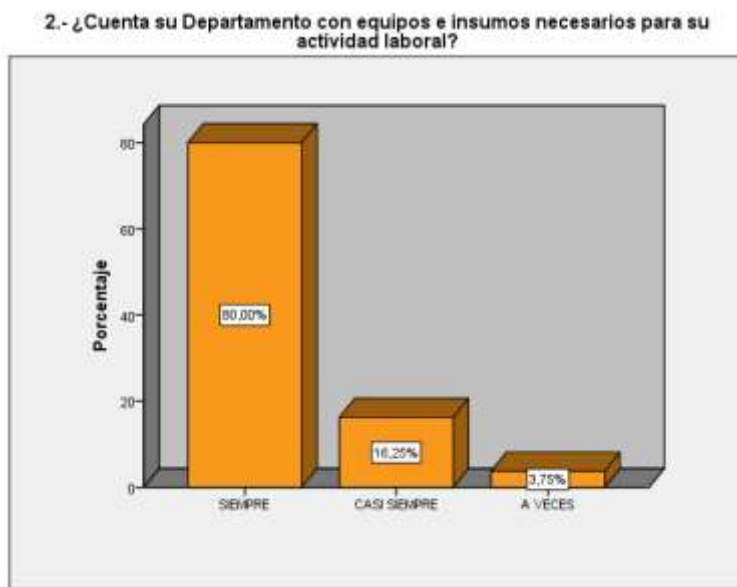
Como podemos observar más de la mitad de los docentes, mismos que representan el 76.30% del total de los encuestados manifiestan que casi nunca y nunca existe un Reconocimiento laboral relacionado con la obtención de objetivos y obligaciones, frente a un 6.30% que manifiesta que siempre existe un reconocimiento laboral, un 5% casi siempre y finalmente un 12,5% dice que a veces existe un reconocimiento laboral, en base a la investigación realizada es la forma más directa de demostrarles su importancia en la Institución.

**Tabla No. 6:** Ergonomía en el puesto de Trabajo.

2.- ¿Cuenta su Departamento con equipos e insumos necesarios para su actividad laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido acumulado	Porcentaje
Válido SIEMPRE	64	80,0	80,0	80,0
CASI SIEMPRE	13	16,3	16,3	96,3
A VECES	3	3,8	3,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Nota:** muestra los resultados obtenidos en base al indicador Ergonomía en el puesto de trabajo (autoría propia)



**Figura 2.** Ergonomía en el puesto de trabajo

### **Análisis e Interpretación**

En cuanto a la ergonomía en el puesto de trabajo, es decir la importancia de pasar la jornada laboral en un ambiente saludable, facilitando los medios más adecuados podemos observar que el 80% de los encuestados manifiestan que si existe Ergonomía en el puesto de trabajo, frente a un 3,8 % que manifiesta que a veces; lo cual es un indicador muy favorable considerando que las actividades en las que trabaja el docente como factores biomecánicos fisiológicos y anatómicos, equipos e insumos necesarios para la actividad docente en la Unidad educativa San Pio X son importantes para el logro de objetivos institucionales y para el correcto desenvolvimiento de las actividades académicas diarias.

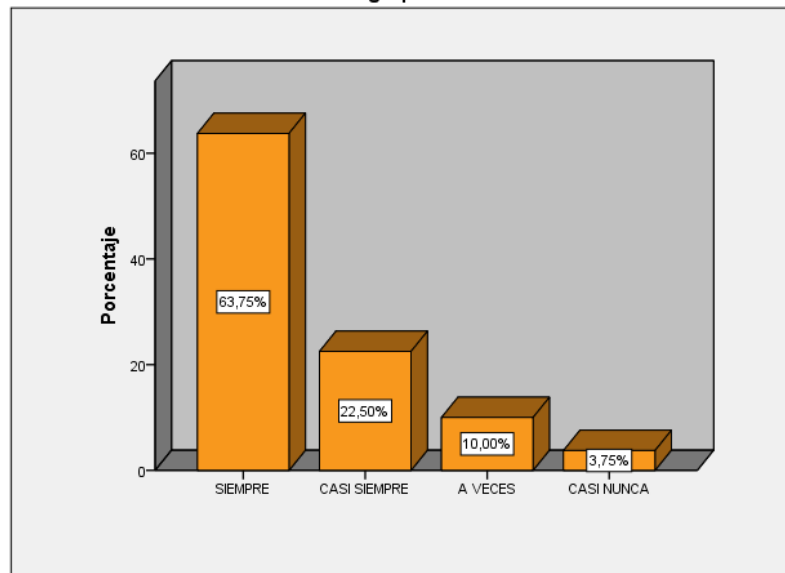
**Tabla No. 7:** Trabajo en Equipo.

3.- ¿Considera que su desempeño laboral es eficiente cuando trabaja de manera grupal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido acumulado	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	51	63,7	63,7	63,7
	CASI SIEMPRE	18	22,5	22,5	86,3
	A VECES	8	10,0	10,0	96,3
	CASI NUNCA	3	3,8	3,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

**Nota:** muestra los resultados obtenidos en base al indicador trabajo en equipo (autoría propia)

3.- ¿Considera que su desempeño laboral es eficiente cuando trabaja de manera grupal?



**Figura 3.** Trabajo en Equipo.

### Análisis e Interpretación.

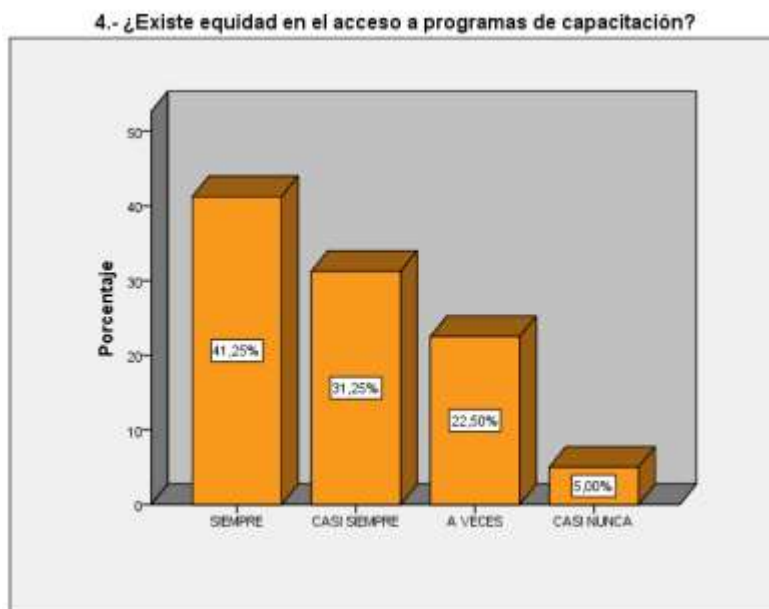
Al analizar los resultados de este indicador relacionado con el desempeño laboral eficiente al trabajar de manera individual observamos que más de la mitad de los encuestados correspondiente al 63.7% manifiesta que siempre, basándose en su esfuerzo individual; frente a un 22.50% que dice que casi siempre; un 10% de docentes responde que a veces y un 3.8 % que manifiesta que casi nunca, podemos ultimar que el trabajo grupal en la Institución relacionado como una de las claves más importantes al momento de medir el desempeño laboral es muy concomitante con el cumplimiento de metas y objetivos, siendo este otro punto a tomar en cuenta la momento de mejorar la satisfacción laboral de los docentes en la Unidad Educativa.

**Tabla No. 8:** Capacitación.

4.- ¿Existe equidad en el acceso a programas de capacitación?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido acumulado	Porcentaje
Válido SIEMPRE	33	41,3	41,3	41,3
CASI SIEMPRE	25	31,3	31,3	72,5
A VECES	18	22,5	22,5	95,0
CASI NUNCA	4	5,0	5,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Nota:** muestra los resultados obtenidos en base al indicador Capacitación (autoría propia)



**Figura 4.** Capacitación.

### **Análisis e Interpretación**

En cuanto al acceso de programas de capacitación en la institución sabiendo que toda institución necesita capacitar a su personal para que realice su actividad laboral de manera eficiente y efectiva observamos que un 41.30% manifiesta que siempre existe equidad en el acceso a programas de capacitación, un 31.30 % de los encuestados dice que casi siempre sumando en conjunto más de la mitad de los docentes, frente a un 22.50 % que dice que a veces y finalmente un 5% que casi nunca, mediante este análisis inferimos que la institución está brindando y apoyando a la superación y actualización de conocimientos de sus docentes y de esta manera desarrollar una actitud de compromiso con el mejoramiento cualitativo de la educación, manteniendo una dirección clara que les permita adquirir nuevas herramientas para lidiar con las necesidades emergentes.

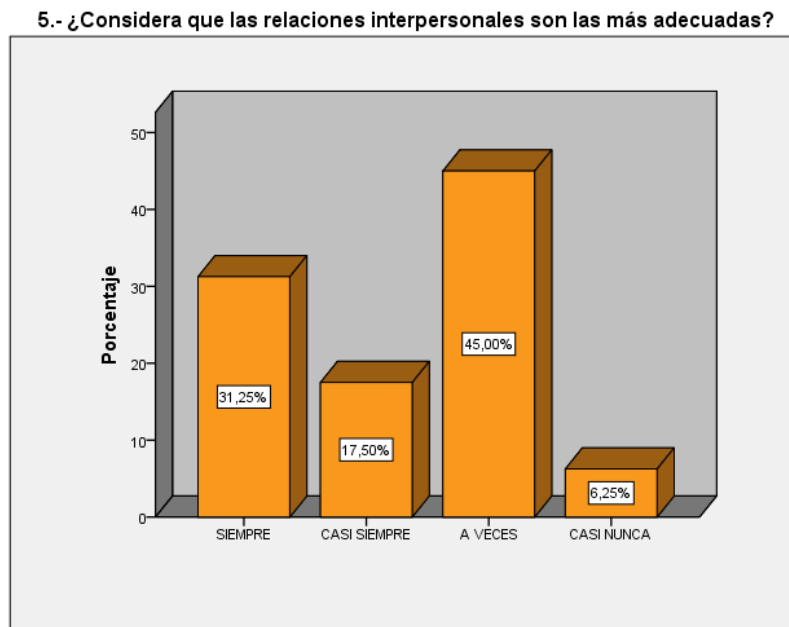


**Tabla No. 9:** Relaciones Interpersonales.

5.- ¿Considera que las relaciones interpersonales son las más adecuadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	25	31,3	31,3	31,3
	CASI SIEMPRE	14	17,5	17,5	48,8
	A VECES	36	45,0	45,0	93,8
	CASI NUNCA	5	6,3	6,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

**Nota:** muestra los resultados obtenidos en base al indicador Relaciones Interpersonales (autoría propia)



**Figura 5.** Relaciones Interpersonales.

## Análisis e Interpretación

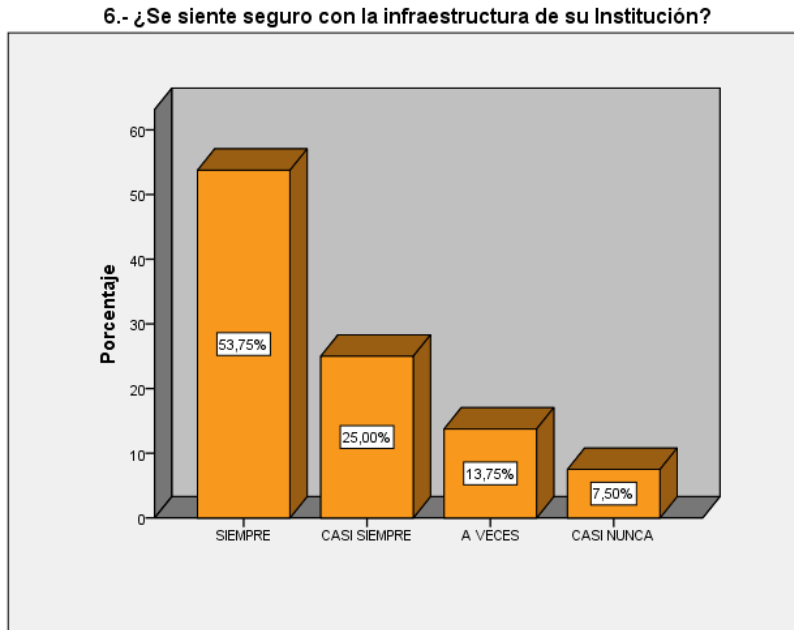
En esta subárea se evaluaron ítems referidos a asociaciones entre dos o más personas basándose en emociones, sentimientos actividades sociales interacciones entre otras; llama la atención que un 45% manifiesta que a veces son adecuadas y un 5% Casi nunca, frente a un 31.30 % que dice que siempre y un 17.50% que casi siempre; siendo este indicador otro punto relevante al momento de tomar correctivos en el mejoramiento de la satisfacción laboral del personal docente de la unidad educativa “San Pio X” Ambato” ya que somos sociales por naturaleza y para desarrollarnos necesitamos unos de otros.

**Tabla No. 10:** Seguridad Ocupacional.

6.- ¿Se siente seguro con la infraestructura de su Institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SIEMPRE	43	53,8	53,8	53,8
CASI SIEMPRE	20	25,0	25,0	78,8
A VECES	11	13,8	13,8	92,5
CASI NUNCA	6	7,5	7,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Nota:** muestra los resultados obtenidos en base al indicador Seguridad Ocupacional (autoría propia)



**Figura 6.** Seguridad Ocupacional.

### **Análisis e Interpretación**

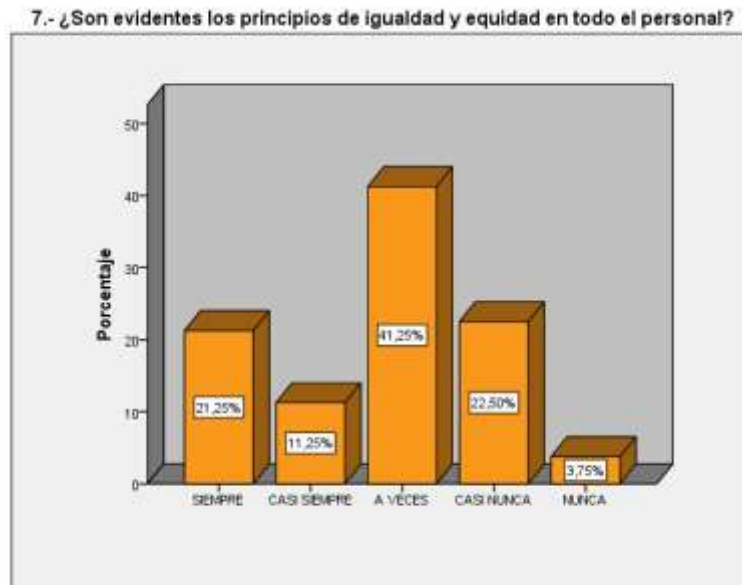
Al momento de evaluar la seguridad y salud ocupacional del personal docente de la Unidad Educativa San Pio X es de vital importancia recalcar que este indicador esta normado por reglamentaciones públicas del Ministerio de Trabajo, observamos que más de la mitad de los encuestados correspondiente al 53.80 % manifiesta que siempre se sienten seguros, frente a un 25 % que dice estar casi siempre seguro, un 13.80 % a veces y finalmente un 7.50 % que casi nunca.

**Tabla No. 11:** Equidad e Igualdad.

7.- ¿Son evidentes los principios de igualdad y equidad en todo el personal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SIEMPRE	17	21,3	21,3	21,3
CASI SIEMPRE	9	11,3	11,3	32,5
A VECES	33	41,3	41,3	73,8
CASI NUNCA	18	22,5	22,5	96,3
NUNCA	3	3,8	3,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Nota:** muestra los resultados obtenidos en base al indicador Equidad e Igualdad (autoría propia)



**Figura 7.** Equidad e Igualdad

## Análisis e Interpretación

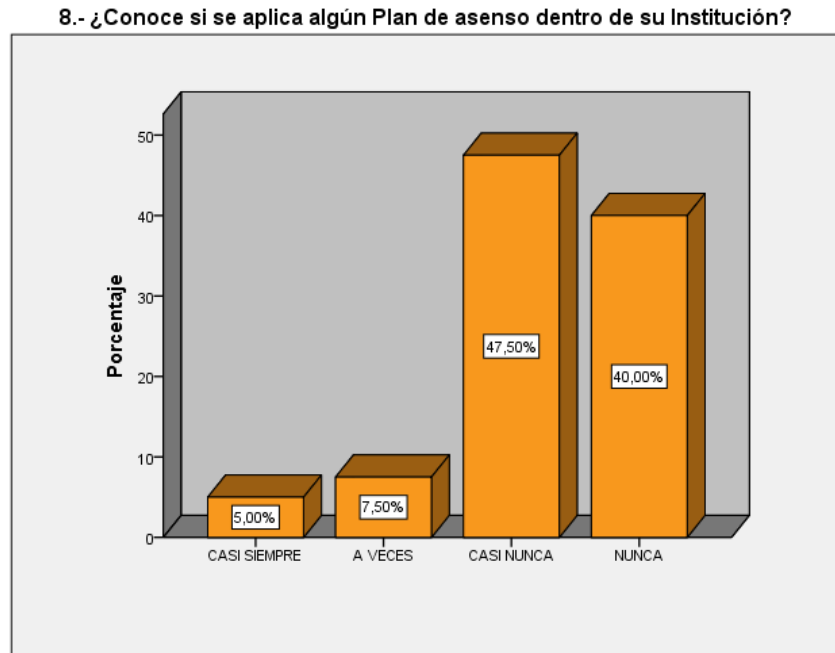
Sabemos que los derechos sociales se configuran como derechos de igualdad y equidad resultando en la investigación un porcentaje alto de docentes que sienten que a veces existan estos valores dentro de la Unidad educativa correspondiente al 41.30 % , frente a un 22.50% dice casi nunca, luego un 21.30 % que dice siempre y finalmente un 11.30 % que casi siempre; es decir que más de la mitad de los docentes no percibe una buena equidad e igualdad al momento de desempeñar sus funciones académicas laborales.

**Tabla No. 12:** Motivación laboral

8.- ¿Conoce si se aplica algún Plan de asenso dentro de su Institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI SIEMPRE	4	5,0	5,0	5,0
A VECES	6	7,5	7,5	12,5
Válido CASI NUNCA	38	47,5	47,5	60,0
NUNCA	32	40,0	40,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Nota:** muestra los resultados obtenidos en base al indicador Motivación laboral (autoría propia)



**Figura 8.** Motivación laboral

### **Análisis e Interpretación**

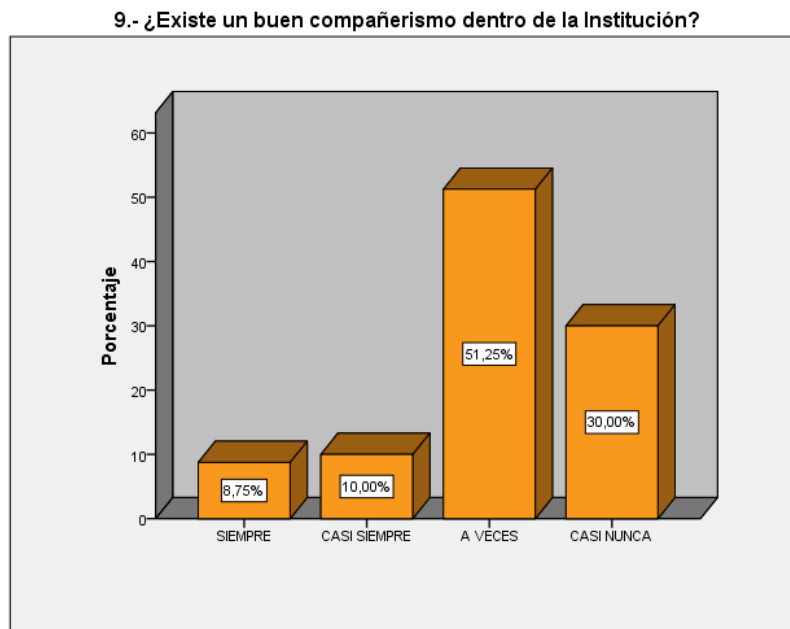
Sabemos que la Motivación laboral es un aspecto que jamás debe faltar entre los servidores de cualquier institución ya que este indicador genera un alto grado de compromiso y se evidencia en las ganas de sumar día a día, observamos que el 40.00 % de los encuestados manifiesta que nunca ha existido un plan de ascenso en la Institución, un 47.50 % que casi nunca con lo cual podemos evidenciar que menos del 15 % de los docentes dice que a veces y casi siempre ha existido un plan de ascenso como motivación laboral con lo cual se evidencia la falta y carencia de este indicador tan importante en la Unidad Educativa San Pio X.

**Tabla No. 13:** Ambiente laboral

9.- ¿Existe un buen compañerismo dentro de la Institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SIEMPRE	7	8,8	8,8	8,8
CASI SIEMPRE	8	10,0	10,0	18,8
Válido A VECES	41	51,2	51,2	70,0
CASI NUNCA	24	30,0	30,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Nota:** muestra los resultados obtenidos en base al indicador Ambiente Laboral (autoría propia)



**Figura 9.** Ambiente laboral

## Análisis e Interpretación

Este último indicador basado en el compañerismo y el adecuado ambiente laboral de los docentes aplicado como el conjunto de condiciones que contribuyen a lograr la satisfacción en el lugar de trabajo se evidencia en los resultados que el 51.20 % de los encuestados manifiesta que a veces se presenta un adecuado ambiente laboral entre compañeros, un 30.00 % que casi nunca; todo esto frente a un 10.00 % que dice que casi siempre y un 8.80% que siempre con lo cual se deduce que el compañerismo es un indicador muy bajo en el ambiente laboral de los docentes de la Institución Educativa San Pio X.

Claramente se observa la caracterización de las variables objeto de estudio en la obtención de los resultados de la investigación, se realiza la medición de nueve indicadores destinados a conocer y caracterizar los diversos aspectos del Clima Organizacional en el que los docentes de la Unidad Educativa San Pio X desarrollan sus actividades y también la consideración a nivel de su Satisfacción laboral en el contexto que representa su actividad académica diaria, de manera resumida se lo muestra en la siguiente tabla.

<b>INDICADOR</b>	<b>CARACTERÍSTICA POSITIVA</b>	<b>CARACTERÍSTICA NEGATIVA</b>
Reconocimiento laboral	Un 20 % de los docentes manifiesta que siempre existe un reconocimiento laboral, un 5% casi siempre y finalmente un 12,5% dice que a veces existe un reconocimiento laboral, se formulara un Plan de trabajo para mejorar la Motivación laboral basándose en los principios de equidad e igualdad.	Más de la mitad de los docentes, manifiestan que NO existe un Reconocimiento laboral relacionado con la obtención de objetivos y obligaciones institucionales; en base a la investigación realizada es la forma más directa de demostrarles su importancia en la Institución.



<p>Ergonomía en el puesto de trabajo.</p>	<p>Más del 80% de los encuestados manifiestan que si existe Ergonomía en el puesto de trabajo sabemos la importancia de pasar la jornada laboral en un ambiente saludable, facilitando los medios más adecuados como factores biomecánicos fisiológicos y anatómicos, equipos e insumos necesarios para la actividad docente en la Unidad educativa San Pio X</p>	<p>Aproximadamente el 5% de los docentes dice no estar conforme con la ergonomía en su lugar de trabajo con lo cual se plantea establecer reuniones semanales o mensuales para consolidar las diferentes sugerencias y recomendaciones de los docentes y colaboradores con el objetivo de mejorar la percepción de este indicador.</p>
<p>Trabajo en equipo.</p>	<p>Más de la mitad de los encuestados correspondiente al 85 % manifiesta que siempre considera que su desempeño laboral es eficiente cuando trabaja de manera grupal, basándose en su esfuerzo individual con esto se puede ultimar que el trabajo grupal se lo relaciona como una de las claves más importantes al momento de medir el desempeño laboral es muy concomitante con el cumplimiento de metas y objetivos, siendo este otro punto a tomar en cuenta al</p>	<p>Aproximadamente el 13% de los docentes dice que su desempeño laboral es deficiente cuando trabaja de manera grupal con lo cual se plantea generar un espacio de acercamiento realizando actividades de desempeño grupal.</p>

	momento de mejorar la satisfacción laboral de los docentes en la Unidad Educativa.	
Capacitación.	En cuanto al acceso de programas de capacitación en la institución sabiendo que toda institución necesita capacitar a su personal para que realice su actividad laboral de manera eficiente y efectiva observamos que aproximadamente el 73.00% manifiesta que siempre y casi están siendo capacitados.	Un 27.50 % de los encuestados manifiesta que a veces y casi nunca, mediante este análisis inferimos que la institución está brindando y apoyando a la superación y actualización de conocimientos de sus docentes y de esta manera desarrollar una actitud de compromiso con el mejoramiento cualitativo de la educación, manteniendo una dirección clara que les permita adquirir nuevas herramientas para lidiar con las necesidades emergentes y se plantea realizar jornadas de capacitación docentes, colaboradores y autoridades.
Relaciones Interpersonales.	Un 31.30 % dice que siempre y un 17.50% que casi siempre las relaciones interpersonales son adecuadas; siendo este indicador otro punto relevante al momento de tomar correctivos en el mejoramiento de la satisfacción laboral del	En esta subárea se evaluaron ítems referidos a asociaciones entre dos o más personas basándose en emociones, sentimientos actividades sociales interacciones entre otras; llama la atención que un 45% manifiesta que a veces son adecuadas y un 5% casi

	<p>personal docente de la unidad educativa “San Pio X” Ambato” ya que somos sociales por naturaleza y para desarrollarnos necesitamos unos de otros.</p>	<p>nunca las relaciones interpersonales son las más adecuadas con lo cual se plantean realizar asesorías individuales a Docentes, colaboradores y autoridades para mejorar las relaciones interpersonales en la institución entre docentes y colaboradores.</p>
<p>Seguridad Ocupacional.</p>	<p>Al momento de evaluar la seguridad y salud ocupacional del personal docente de la Unidad Educativa San Pio X es de vital importancia recalcar que este indicador esta normado por reglamentaciones públicas del Ministerio de Trabajo, observamos que más de la mitad de los encuestados correspondiente al 53.80 % manifiesta que siempre se sienten seguros, frente a un 25 % que dice estar casi siempre seguro en sus actividades diarias.</p>	<p>También se observa que el 13.80 % de los docentes encuestados dice que a veces se siente seguro en su lugar habitual de trabajo y finalmente un 7.50 % que casi nunca con lo cual es necesario dar charlas sobre temas de salud y seguridad ocupacional destinadas a reducir el número de incidentes y accidentes laborales, con la finalidad de mejorar el ambiente de seguridad.</p>
<p>Equidad e Igualdad.</p>	<p>Sabemos que los derechos sociales se configuran como derechos de igualdad y equidad resultando en la</p>	<p>Frente a un 22.50% dice casi nunca, luego un 21.30 % que dice siempre y finalmente un 11.30 % que casi siempre; es</p>

	investigación un porcentaje alto de docentes que sienten que a veces existan estos valores dentro de la Unidad educativa correspondiente	decir que más de la mitad de los docentes no percibe una buena equidad e igualdad al momento de desempeñar sus funciones académicas laborales planteando así la formulación de un Plan de trabajo para mejorar la Motivación laboral basándose en los principios de equidad e igualdad.
Motivación Laboral.	Un pequeño porcentaje representado en el 15% de los docentes encuestados dice que a veces y casi siempre ha existido un plan de asenso como motivación laboral.	La Motivación laboral es un aspecto que jamás debe faltar entre los servidores de cualquier institución ya que este indicador genera un alto grado de compromiso y se evidencia en las ganas de sumar día a día, observamos que el 40.00 % de los encuestados manifiesta que nunca ha existido un plan de ascenso en la Institución, un 47.50 % que casi nunca con lo cual podemos se formula realizar un Plan de trabajo para mejorar la Motivación laboral basándose en los principios de equidad e igualdad.
	Apenas un 10.00 % que dice que casi siempre y un 8.80%	Los resultados de este indicador basados en el

Ambiente Laboral	que siempre con lo cual se deduce que el compañerismo es un indicador muy bajo en el ambiente laboral de los docentes de la Institución Educativa San Pio X.	compañerismo y el adecuado ambiente laboral de los docentes aplicado como el conjunto de condiciones que contribuyen a lograr la satisfacción en el lugar de trabajo se evidencian en los resultados que mss del 80.00 % de los encuestados manifiesta que a veces y casi nunca se presenta un adecuado ambiente laboral entre compañeros con lo cual se recomienda formular un Plan de trabajo para mejorar el Clima y el ambiente Laboral.
------------------	--	--

Elementos del clima organizacional que aportan a mejorar la satisfacción laboral del personal docente de la unidad educativa San Pio X.

**PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACION LABORAL.**

**Objetivo.-** Fortalecer y mejorar el Clima Organizacional y la satisfacción laboral mediante la obtención de insumos y la definición de estrategias direccionadas a los docentes de la Unidad Educativa “San Pio X”.

**Estrategia:** Implementar diferentes actividades estableciendo responsabilidades de ejecución a los docentes y autoridades de la Unidad Educativa “San Pio X”, que faciliten los procesos de intervención del Clima Organizacional y de la Satisfacción laboral.

ACTIVIDAD Y ELEMENTO	OBJETIVO	RESPONSABLE	INDICADOR DE GESTION
Realizar jornadas de Contextualización a docentes de la Unidad Educativa estableciendo de manera prioritaria sus funciones como apoyo y orientación escolar.	Informar y determinar las funciones de los docentes como ente de apoyo y orientación.	Padre Albán Mayorga Vicente Napoleón.	Número de reuniones programadas / número de reuniones realizadas.
Dar charlas sobre temas de salud y seguridad ocupacional destinadas a reducir el número de incidentes y accidentes laborales, con la finalidad de mejorar el ambiente de seguridad.	Concientizar en las autoridades docentes y colaboradores la normativa de Salud y Seguridad Ocupacional.	Psd. Ind. Andrade Cabezas Betty Alexandra.	Número de charlas programadas / número de charlas realizadas.
Gestionar jornadas de capacitación a docentes, colaboradores y autoridades.	Sensibilizar a las autoridades docentes y colaboradores en temáticas como adaptación curricular, acoso escolar, abuso sexual, violencia intrafamiliar, y actualización de conocimientos en base a las nuevas exigencias tecnológicas.	Ing. Domínguez Domínguez Sergio Fabián y Psd. Ind. Andrade Cabezas Betty Alexandra.	Número de jornadas programadas / número de jornadas realizadas.
Realizar actividades que inculquen la importancia del	Generar un espacio de reflexión sobre la	Lcdo. López	Número de actividades

Trabajo en equipo.	importancia de trabajar en equipo a través de diferentes actividades.	Peña Raúl Marcelo.	programadas / número de actividades realizadas.
Formulación de un Plan de trabajo para mejorar el Clima y el ambiente Laboral.	Elaborar un plan para mejorar el Clima Laboral.	Lcdo. Mejia Paucar Carlos.	Plan formulado.
Establecer conferencias dirigidas a mejorar la Comunicación asertiva y efectiva.	Sensibilizar en el cuerpo de docentes y colaboradores la comunicación asertiva y efectiva.	Dr. Molina Mora Diego Patricio.	Número de actividades programadas / número de actividades realizadas.
Asesorías individuales a Docentes, colaboradores y autoridades para mejorar las relaciones interpersonales en la institución entre docentes y colaboradores.	Generar un espacio de reflexión y dialogo relacionándolos con los procesos institucionales y sus relaciones interpersonales.	Psd. Ind. Andrade Cabezas Betty Alexandra.	Número de asesorías programadas / número de asesorías realizadas.
Desarrollar Jornadas de integración.	Generar un espacio de acercamiento mejorando las relaciones interpersonales.	Dr. Urquizo Cuesta Pablo Carlos	Número de jornadas programadas / número de jornadas realizadas.
Formulación de un Plan de trabajo para mejorar la Motivación laboral basándose en los principios de equidad e igualdad.	Elaborar un plan para mejorar la motivación laboral.	Autoridades Institucionales. .	Plan formulado.

Realizar jornadas destinadas a mejorar el Sentido de pertenencia de los docentes y colaboradores.	Motivar a los docentes colaboradores y directivos en el sentido de pertenencia institucional.	Autoridades Institucionales.	Número de jornadas programadas / número de jornadas realizadas.
---	---	------------------------------	---

**Nota:** muestra el plan de acción a realizarse para a mejorar la satisfacción laboral del personal docente de la unidad educativa San Pio X. (autoría propia)

## 7. CONCLUSIONES

- ✓ Podemos evidenciar que los docentes y colaboradores desconocen en su mayoría de un Plan de reconocimiento a la actividad laboral, este factor influye directamente en el Clima Organizacional de la Institución ya que las autoridades no se fijan en este factor tan importante como lo es el reconocer ya sea individual o Colectivamente sus labores académicas logros etc.
- ✓ La mayoría de los docentes se encuentran Insatisfechos y tienen una insatisfacción en sus funciones ya que las autoridades de la Unidad Educativa San Pio X no fomenta el compañerismo en la institución, ya que con esto se mejoraran todas las relaciones interpersonales y aumentará la satisfacción laboral de los docentes y Colaboradores.
- ✓ Evidenciamos que la autoridad como líder actual no es la más idónea o recomendada pues no se cumple con todas las expectativas de sus colaboradores institucionales.
- ✓ Las autoridades tienen una actitud inapropiada, por tal motivo los docentes y colaboradores de la Unidad Educativa San Pio X poseen una insatisfacción laboral provocando un desempeño laboral inadecuado.



- ✓ La Insatisfacción laboral de los Docentes y colaboradores nace también por la escasez de principios de igualdad falta de programas de capacitación por parte de las autoridades, ya que sin una actualización y constante capacitación los docentes no desarrollan sus habilidades necesarias para llevar a cabo sus tareas y mejorar su pedagogía.
- ✓ La relación de las autoridades con los docentes y colaboradores es de imposición motivo por el cual el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral se ven afectadas y desmotiva al personal.

## **8. RECOMENDACIONES**

- ✓ Se debe aplicar un liderazgo transformacional hacia todos los colaboradores de la Institución lo que ayudaría a generar motivación y satisfacción laboral en ellos.
- ✓ Se recomienda generar cooperación y compañerismo para trabajar conjuntamente dentro y fuera de la institución generando un clima Organizacional de confianza estableciendo buenas y mejores relaciones interpersonales para mejorar el desempeño laboral entre todos los colaboradores institucionales.
- ✓ Gestionar planes anuales de capacitación en base a los perfiles profesionales y las materias asignadas a cada docente tratando siempre de enfocarlos en mejorar la pedagogía para que se sientan más identificados con su profesión incentivándolos siempre al logro de metas y objetivos institucionales y personales generando satisfacción laboral.
- ✓ Se recomienda a las autoridades cambiar su actitud hacia sus colaboradores ya que en la actualidad en base a los datos obtenidos es inapropiada, lo cual genera insatisfacción laboral.

- ✓ A las autoridades se les recomienda hacerles más partícipes a los docentes y colaboradores de actividades que ayuden a fomentar el buen Clima Organizacional y labora lo que contribuirá a cumplir objetivos de la Institución
- ✓ Se recomienda también proponer alternativas de reconocimiento de logros planes de alcance de objetivos mensuales, trimestrales etc. en base a indicadores de logro alcanzados, esto conllevará a mejorar el desempeño laboral de los docentes.

## 9. REFERENCIAS CITADAS

### Bibliografía

- Annia Lourdes Iglesias Armenteros, Z. T. (2015). Generalidades del clima organizacional. Cienfuegos, 2,3.
- Castro, A. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. Enseñanza e Investigaciones, 105-118.
- Chiang, M. (2010). Relaciones entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. Madrid: R.B. Servicios Editoriales.
- Chiang, V. (2007). Clima Organizacional y satisfacción laboral . Theoria, 61-76.
- Chiavenato, I. (2007). Introducción a la teoría general de la administración. En I. Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración (pág. 589). Mexico: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2008). Administracionnde Recursos Humanos el capital humano de las Organizaciones. Mexico: Mc Graw Hill Interamericana.
- Diaz, H. D. (2015). FORMACION DOCENTE EN EL PERU. Lima: Santillana.
- Diego Marin, C. C. (2014). Determinantes del Análisis y Diseño Organizacional . Bogota: AdGeo.
- Garoz, G. (2018). La sociología de Talcott Parsons. La teoría funcionalista. Ssociologos.

- Hoppock, R. (1935). Job Satisfaction. En R. Hoppock, Job Satisfaction. New York.
- Jesus Guillermo Sotelo Asef, E. G. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una Institucion de Educacion Superior. RIDE Revista Iberoamericana para la Investigacion y el Desarrollo educativo.
- Lopez, G. (2001). Clima Organizacional. Bogota.
- Mapén, F. (2017). Implementación de practicas y cambio en las organizaciones. Ciudad de Mexico: Grupo Editorial Hess, S.A. DE C.V.
- Murray, H. (1938). Test de Apercepción Temática.
- Navarro, R., García, A., & Guzman, F. (2007). Clima y Compromiso Organizacional. Mexico.
- Pillagua, C. (2017). El clima laboral y su influencia en el rendimiento productivo de las empresas. . Manta : s/e.
- Prebisch, R. (2012). El desarrollo económico de la América Latina y algunos de sus principales problemas. Santiago: CEPAL.
- Ramos, D. (2012). El Clima organizacional,definición, teoria,dimensiones y modelos de Abordaje. Cundinamarca.
- Ramos, P. (2016). Clima laboral inquietud de siempre. Lideres.
- Rico Belda, P. (2012). Satisfacción laboral de los asalariados. Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa, 137-158.
- Ritter, M. (2008). CULTURA ORGANIZACIONAL. Buenos Aires: Dircom.
- Robbins, S. (1998). Comportamiento Organizacional. Mexico.
- Rodríguez, D. (2010). Estudio comprativo de la satisfacción laboral. Investigación y Posgrado, 63-68.
- Spector, P. (2002). Psicología industrial y organizacional: investigación y practica. México.
- Toro, F., & Sanin, A. (2013). Gestion del Clima Organizacional. Medellin: L. Virgo.

Van Haller, G. (1976). Tratado de Psicología Empresarial. Madrid: Ediciones Martinez Roca S.A.

Werther, W. y. (1996). Administración de personal y recursos humanos. Mexico: McGraw Hill.

## 10. ANEXOS.

### Anexo No. 1 Modelo de Encuesta



**Investigación Clima Organizacional y Satisfacción Laboral**  
**MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**Instrumento Cuestionario**  
**UNIDAD EDUCATIVA SAN PÍO X**



Área académica: ..... Fecha: ...../...../.....  
 Género .....  
 Años en la Institución .....

A continuación se detallan 9 preguntas destinadas a conocer su percepción sobre diversos aspectos del Clima Organizacional en el que usted desarrolla sus actividades, y su consideración a nivel de Satisfacción Laboral.

Por favor marque con una X la opción que considere elegir.

INDICADOR: Reconocimiento Laboral	Nivel de conocimiento				
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1.- ¿Conoce si en la Institución se aplica un plan de reconocimiento a la actividad laboral?	5	4	3	2	1
INDICADOR: Ergonomía en el puesto de trabajo.	Nivel de conocimiento				
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
2.- ¿Cuenta su Departamento con equipos e insumos necesarios para su actividad laboral?	5	4	3	2	1
INDICADOR: Trabajo en equipo.	Nivel de conocimiento				
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
3.- ¿Considera que su desempeño laboral es eficiente cuando trabaja de manera grupal?	5	4	3	2	1
INDICADOR: Capacitación.	Nivel de conocimiento				
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
4.- ¿Existe equidad en el acceso a programas de capacitación?	5	4	3	2	1
INDICADOR: Relaciones Interpersonales.	Nivel de conocimiento				
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5.- ¿Considera que las relaciones interpersonales son las más adecuadas?	5	4	3	2	1
INDICADOR: Seguridad Ocupacional.	Nivel de conocimiento				
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
6.- ¿Se siente seguro con la infraestructura de su Institución?	5	4	3	2	1
INDICADOR: Equidad e Igualdad.	Nivel de conocimiento				
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
7.- ¿Son evidentes los principios de igualdad y equidad en todo el personal?	5	4	3	2	1
INDICADOR: Motivación Laboral.	Nivel de conocimiento				
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
8.- ¿Conoce si se aplica algún Plan de asenso dentro de su Institución?	5	4	3	2	1
INDICADOR: Ambiente Laboral	Nivel de conocimiento				
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
9.- ¿Existe un buen compañerismo dentro de la Institución?	5	4	3	2	1

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo No 3. Instalaciones Unidad Educativa “San Pio X” y aplicación de las encuestas.













Anexo No 4. Encuestas aplicadas a personal de la Unidad Educativa “San Pio X”

Anexo No. Artículo Científico

Operacionalización de las variables

Variable independiente Clima Organizacional

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIA	INDICADORES DE MEDICION	ITEMS	TECNICAS
<p>Para Chiavenato (2007) el clima organizacional es un componente de la cultura organizacional la misma que refleja el cumplimiento de normas internas y generales el desarrollo de valores que comprometen al trabajador con la empresa, expresa que la correlación del ambiente sobre la motivación es real y determina comportamientos en el individuo, es importante saber y conocer que el clima organizacional genera una fuerte influencia sobre el desempeño laboral, y su</p>	conocimientos	<p>Reconocimiento laboral</p> <p>Ergonomía en el puesto de trabajo</p> <p>Trabajo en grupo</p>	<p>¿Conoce si en la institución existe un plan de reconocimiento a la actividad laboral?</p> <p>¿Cuenta su departamento con equipos e insumos necesarios para su actividad?</p> <p>Considera que su desempeño laboral es eficiente cuando trabaja de manera</p>	<p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

motivación y satisfacción en los empleados.		Capacitación	individual? ¿Existe equidad en el acceso a programas de capacitación?	
---	--	--------------	--	--

Variable dependiente: Satisfacción Laboral

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIA	INDICADORES DE MEDICION	ITEMS	TECNICAS
Robbins (1998), define la satisfacción laboral como un conjunto de actitudes innatas del individuo hacia la realización de su trabajo. Demostrando que el empleado que está satisfecho con su cargo tiene actitudes y conductas positivas no la mejor motivación del profesional es realizar lo que sabe hacen en donde le agrada hacerlo; de la misma manera si un trabajador está insatisfecho, muestra en actitudes negativas como	conocimientos	Relaciones interpersonales  Seguridad ocupacional  Equidad e igualdad  Motivación laboral	Considera que las relaciones interpersonales son las adecuadas?  Se siente seguro con la infraestructura de su institución?  Es evidente los principios de igualdad en todo el personal docente?  Conoce de algún plan de asenso?	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

seriedad en su aspecto físico, cumple únicamente lo que se le solicita en su puesto de trabajo, se limita a socializar y se vuelve un apersona conflictiva al no ceder ante aspecto que se generen en la organización		Ambiente laboral	Existe compañerismo entre los docentes?	
---	--	------------------	---	--

Plan de Recolección de Información

PREGUNTAS BASICAS	EXPLICACION
¿Para qué?	Para lograr alcanzar los objetivos planteados en esta investigación
¿De qué personas u Objetos?	Del personal Docentes de la Unidad Educativa SAN PIO X de la ciudad de Ambato, Provincia Tungurahua.
¿Sobre qué aspecto?	Sobre el inadecuado clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral
¿Quién? ¿Quienes?	Luis Alfredo Portero Gavilanes
¿Cuándo?	Durante el tiempo de recolección de información
¿Dónde?	En las instalaciones de la Unidad Educativa, parroquia Atocha.
¿Cuántas veces?	Las veces que amerite realizarlas
¿Qué técnicas de recopilación?	La técnica de Encuesta
¿Con qué?	Con una herramienta de cuestionario
¿En qué situación?	En situaciones normales.

## UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

Padre.

José Hidalgo Torres

Rector de la Unidad Educativa "San Pio X"

De mi consideración.

Por medio de la presente quiero llegara usted con un afectuoso saludo, a la vez solicitarle de la manera más comedida su autorización en la Unidad Educativa que administra para poder realizar las actividades que me corresponda para el Desarrollo de mi tesis de Graduación previo a obtener el Título de magister en Gestión del Talento Humano en la Universidad Técnica de Ambato, tema de Tesis denominado : "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DOCENTE DE LA UNIDAD EDUCATIVA "SAN PIO X" AMBATO"

Seguro de contar con su valiosa aceptación, anticipo mis sinceros agradecimientos de alta consideración y estima.

Atentamente

Ing. Luis Portero

CI. 180367026



*Handwritten signature and scribbles in blue ink.*

